NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie

LSZ – 4101-15-01/2012
P/12/192

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie
ul. Jacka Odrowąża 1, 71-420 Szczecin
T +48 91 831 39 00, F +48 91 831 39 66
lsz@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli

P/12/192 – Przestrzeganie warunków świadczenia usług turystycznych

Jednostka przeprowadzająca kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Kontroler

Robert Lewandowski, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82812 z dnia 28 sierpnia 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka kontrolowana

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego, ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin (dalej „Urząd")

Kierownik jednostki kontrolowanej

Olgierd Geblewicz, Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego (dalej „Marszałek")

(dowód: akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości[1], działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Zakres kontroli obejmował: prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, dokonywanie analiz wysokości gwarancji bankowych i ubezpieczeniowych, wykorzystywanie informacji i sprawozdań składanych przez organizatorów turystyki, prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji w sprawach ochrony praw klientów, przeprowadzanie kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej. Kontrolą objęto lata 2010, 2011 i trzy kwartały 2012 r.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Zapisy rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka były zgodne ze stanem faktycznym. Wpisy do rejestru i wydawanie zaświadczeń o wpisie dokonywane były w terminach, w oparciu o kompletne wnioski przedsiębiorców. Przedsiębiorcy wywiązywali się z obowiązku składania dokumentów potwierdzających finansowe zabezpieczenie organizowanych imprez turystycznych. Marszałek przesyłał Ministrowi Sportu i Turystyki kopie dokumentów określonych w art. 8 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych[2] (dalej „ustawa uut").

Stwierdzone w toku niniejszej kontroli nieprawidłowości, polegające na nieterminowym wydawaniu decyzji administracyjnych, braku kontroli przedsiębiorców (oceniony przez NIK negatywnie) oraz drobnych błędach w prowadzonym rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, nie miały wpływu na ochronę praw klientów organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

[1] Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie

[2] ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.)

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Zadania objęte kontrolą zostały przypisane w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu 2 pracownikom Biura Turystyki (wchodzącego w skład Wydziału Turystyki, Gospodarki i Promocji), którzy podpisali zakresy czynności, obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności.

(dowód: akta kontroli str. 6-7)

2. Zagadnienia będące przedmiotem kontroli nie były objęte kontrolą wewnętrzną Urzędu. Biuro Audytu Wewnętrznego Urzędu zrealizowało w 2012 r. zadanie audytowe „Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych". W ocenie audytu, „*w zakresie badanego zadania funkcjonowała adekwatna oraz efektywna kontrola zarządcza, działania podejmowane dla zapewnienia realizacji celów i zadań były zgodne z prawem, efektywne i oszczędne. Stwierdzone w ramach systemu pojedyncze uchybienia pozostawały bez wpływu na prawidłowość jego realizacji (opinia pozytywna z uchybieniami)*". W Wydziale Turystyki, Gospodarki i Promocji Urzędu podjęto działania celem wykonania zaleceń audytu, zmierzających do wyeliminowania drobnych usterek dokumentacyjnych o charakterze formalnym.

(dowód: akta kontroli str. 8, 9, 10-11)

3. Zagadnienia objęte kontrolą nie zostały wskazane jako obszar ryzyka w planie audytu wewnętrznego na lata następne.

(dowód: akta kontroli str. 8)

1. Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez Marszałka

Opis stanu faktycznego

1. Według stanu na koniec września 2012 r. do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych[3] Urzędu wpisanych było 153 przedsiębiorców (113 osób fizycznych, 20 spółek z ograniczoną odpowiedzialnością, 15 spółek cywilnych, 3 spółki jawne, 1 spółka akcyjna, 1 fundacja). Wszyscy przedstawili zabezpieczenia w formach: umów ubezpieczenia na rzecz klienta (2), umowy gwarancji bankowej (1), umów gwarancji ubezpieczeniowej (150).

(dowód: akta kontroli str. 22, 23)

2. W badanym okresie rejestr prowadzony był w formie elektronicznej z zastosowaniem aplikacji MS Excel. Zgodnie z art. 7 ust. 7 ustawy uut rejestr jest jawny, przy czym nie wystąpiły przypadki udostępniania rejestru osobom zainteresowanym, gdyż żadna z nich nie zwróciła się do Urzędu o jego udostępnienie. W 2010 r. do Urzędu wpłynęło 21 wniosków przedsiębiorców o wpis do rejestru, w 2011 r. – 16 i w 2012 r. (trzy kwartały) – 21. Poza jednym przypadkiem w 2011 r. (pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia ze względu na nieusunięcie braków formalnych), wnioski zostały rozpatrzone pozytywnie i przedsiębiorcy wpisani do rejestru. Nie wystąpiły przypadki wpisu do rejestru przedsiębiorców, którzy stali się niewypłacalni. Badania kontrolne wniosków przedsiębiorców wraz z załącznikami o wpis do rejestru (wylosowano po 10 wniosków przedsiębiorców złożonych w każdym badanym roku)[4] wykazały kompletność wniosków i załączników oraz terminowość wydawania zaświadczeń o wpisie do rejestru. Zaświadczenia o wpisie przedsiębiorców do rejestru zostały

[3] dalej „rejestr"

[4] dobór losowy prosty z zastosowaniem „Pomocnika kontrolera"

przesłane do Ministerstwa Sportu i Turystyki[5] celem wpisu do centralnej ewidencji organizatorów turystyki i pośredników turystycznych[6].

(dowód: akta kontroli str. 17-18)

3. Rejestr zawierał dane organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wymaganych przepisami ustawy uut.

(dowód: akta kontroli str. 24-27)

Według stanu na dzień 8 października 2012 r. stwierdzono 10 rozbieżności pomiędzy zapisami rejestru a zapisami ewidencji: 7 dotyczyło błędnego wpisu NIP w rejestrze, 1 – błędnego wpisu NIP w ewidencji, 2 – błędnych zapisów dotyczących zawieszenia prowadzonej działalności przez przedsiębiorców. Zmiany korygujące ww. błędy zostały naniesione w rejestrze w toku kontroli NIK.

(dowód: akta kontroli str. 41, 42, 43)

4. W badanym okresie z rejestru zostało wykreślonych (w drodze decyzji administracyjnej Pana Marszałka) 37 przedsiębiorców, z tego 31 na wniosek przedsiębiorcy, w 2 przypadkach wydano decyzję o stwierdzeniu wykonywania działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego bez wymaganego wpisu do rejestru i o zakazie wykonywania działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego przez okres 3 lat, a w 4 przypadkach wydano z urzędu decyzje o wykreśleniu przedsiębiorcy z rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat[7]. Do dnia kontroli NIK ww. decyzje stały się ostateczne (w 3 przypadkach po wydaniu decyzji w postępowaniu odwoławczym przez MSiT – utrzymano w mocy decyzje organu I instancji). W 34 sprawach decyzje wydano w terminie od 1 do 31 dni od wszczęcia postępowania, decyzje nr WTGiP.I.5222.1.1.2011.SK z dnia 27 maja 2011 r., WTGiP.I.AR-4240-bw/14/09/10 z dnia 7 stycznia 2010 r. i WTGiP.I.SK.4240.43.02 z dnia 4 lipca 2011 r. zostały wydane po upływie (odpowiednio) 59, 149 i 147 dni od wszczęcia postępowań. Ww. decyzje podpisane zostały z up. Marszałka przez Dyrektora Wydziału Turystyki, Gospodarki i Promocji Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 12-14, 52-55, 56-60, 61-64, 65-66)

5. Badanie kontrolne przeprowadzone w oparciu o próbę (po 10 z każdego roku) wniosków przedsiębiorców o wpis do rejestru wykazało, że Marszałek przesyłał w formie papierowej do MSiT kopie zaświadczeń o wpisie do rejestru oraz kopie dokumentów, o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy uut.

(dowód: akta kontroli str. 18, 30-31)

6. Badanie na podstawie próby losowo wybranych przedsiębiorców[8] (po 15 z każdego roku) wykazało wywiązywanie się przez nich z obowiązku składania Marszałkowi oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia.

(dowód: akta kontroli str. 28)

7. W 2010 r. wpłynęło do Urzędu 16 skarg na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. W związku z tymi skargami przeprowadzono postępowania wyjaśniające i udzielono pisemnych odpowiedzi skarżącym. W 2011 r. i w okresie trzech kwartałów 2012 r. skarg nie było.

---

[5] dalej „MSiT"

[6] dalej „ewidencja"

[7] ze względu na brak zabezpieczenia finansowego na kolejny okres prowadzenia działalności

[8] dobór prosty losowy z zastosowaniem „Pomocnika kontrolera"

(dowód: akta kontroli str. 15-16)

Do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie wpłynęło 21 skarg na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w 2010 r., 27 w 2011 r. i 10 w 2012 r. (do dnia 11 września 2012 r.). Przedmiotem skarg były m.in. gorszy standard i położenie hotelu, brak odpowiedniego wyżywienia i komfortu, konieczność zapłaty za dodatkowe świadczenia, opóźnienia w wylotach, skracanie czasu trwania imprezy turystycznej, zwroty cen biletów lotniczych w przypadku upadłości linii lotniczych.

(dowód: akta kontroli str. 5, 19-21)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Analiza zapisów rejestru i ewidencji wykazała 10 rozbieżności pomiędzy zapisami rejestru a zapisami ewidencji: 7 dotyczyło błędnego wpisu NIP w rejestrze, 1 – błędnego wpisu NIP w ewidencji, 2 – błędnych zapisów w zakresie zawieszenia prowadzonej działalności przez przedsiębiorców. Zmiany korygujące omyłki pisarskie zostały naniesione w rejestrze w toku kontroli NIK przez pracownika Wydziału Turystyki, Gospodarki i Promocji Urzędu (osobę prowadzącą rejestr).

   (dowód: akta kontroli str. 41, 42, 43)

2. Stosownie do dyspozycji art. 35 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego[9] (Kpa), organy administracji publicznej obowiązane są załatwiać sprawy bez zbędnej zwłoki. Niezwłocznie powinny być załatwiane sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę łącznie z żądaniem wszczęcia postępowania lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane albo znane z urzędu organowi, przed którym toczy się postępowanie, bądź możliwe do ustalenia na podstawie danych, którymi rozporządza ten organ (art. 35 § 2 Kpa). Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania (art. 35 § 3 Kpa). Trzy decyzje nr WTGiP.I.5222.1.1.2011.SK z dnia 27 maja 2011 r., WTGiP.I.AR-4240-bw/14/09/10 z dnia 7 stycznia 2010 r. i WTGiP.I.SK.4240.43.02 z dnia 4 lipca 2011 r. zostały wydane po upływie (odpowiednio) 59, 149 i 147 dni od wszczęcia postępowań. Ww. decyzje podpisane zostały z up. Marszałka przez Dyrektora Wydziału Turystyki, Gospodarki i Promocji Urzędu. W powyższych sprawach o każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie określonym w art. 35 Kpa Urząd nie zawiadamiał stron, nie podając przyczyn zwłoki i nie wskazując nowego terminu załatwienia sprawy, wbrew treści art. 36 § 1 Kpa

   (dowód: akta kontroli str. 12-14, 52-55, 56-60, 61-64, 65-66)

   W wyjaśnieniach Kierownika Biura Turystyki Urzędu, jako przyczyny nieterminowego załatwienia ww. spraw wskazano przedłużające się terminy uzyskania przez przedsiębiorcę polisy ubezpieczeniowej, konieczność zgromadzenia obszernej dokumentacji, wzywanie przedsiębiorcy do uzupełnienia zabezpieczenia finansowego.

   (dowód: akta kontroli str. 35, 36-37)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

[9] Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.

2. Dokonywanie przez Marszałka analiz wysokości gwarancji bankowych i gwarancji ubezpieczeniowych z tytułu ubezpieczenia na rzecz klientów celem zapewnienia ochrony ich praw

Opis stanu faktycznego

1. W związku z upadłością i utratą płynności finansowej przez Biuro Podróży Tour Club ze Szczecina, Urząd przeprowadził procedurę mającą na celu uruchomienie środków z gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej nr M 163661 z dnia 27 listopada 2009 r. wystawionej przez Signal Iduna na kwotę 406.206,71 zł i nr 00.389.913 z dnia 23 listopada 2010 r. wystawionej przez AXA T.U.iA. S.A. na kwotę 366.976,60 zł. Wysokość uruchomionych środków wyniosła łącznie 780.011,31 zł (kwota zgłoszonych roszczeń i odsetek za zwłokę w wypłacie przez Signal Iduna zasądzone przez Sąd). Urząd nie pozyskiwał środków finansowych z innych źródeł.

(dowód: akta kontroli str. 40, 46-48, 49-51)

2. Środki finansowe z ww. gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez Signal Iduna pokryły w całości zgłoszone roszczenia, natomiast środki z gwarancji AXA T.U.iA. pokryły roszczenia w wysokości 68 %. Właścicielka Biura Podróży Tour Club ze Szczecina w dniu 4 lutego 2011 r. poinformowała Urząd o złożeniu do Sądu Rejonowego wniosku o upadłość, następnie o utracie płynności finansowej i zaprzestaniu działalności operacyjnej oraz złożyła wniosek o uruchomienie środków z gwarancji ubezpieczeniowych w celu zapewnienia zwrotu wpłat wniesionych przez klientów Biura. W dniu 7 lutego 2011 r. zostało wszczęte z urzędu postepowanie administracyjne w sprawie wydania decyzji o zakazie wykonywania przez Agatę G. (właścicielkę Biura Podróży Tour Club ze Szczecina) działalności objętej wpisem nr Z-027/02/04. Decyzją nr WTGiP.I.SK 4240.43.02 z dnia 4 lipca 2011 r. zakazano ww. Agacie G. prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych i pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych objętej wpisem nr Z-027/02/04 przez okres 3 lat i wykreślono ww. z rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka.

3. W związku z niepełnym pokryciem kosztów realizacji praw klientów w ramach uruchomienia środków finansowych (z gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej nr 00.389.913 z dnia 23 listopada 2010 r. wystawionej przez AXA T.U.iA. S.A.), Urząd nie był uprawniony do podejmowania innych czynności.

(dowód: akta kontroli str. 40, 61-64, 65-66)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

3. Wykorzystywanie przez Marszałka informacji i sprawozdań składanych przez organizatorów turystyki (m.in. do określenia ryzyk związanych z ich działalnością)

Opis stanu faktycznego

1. Na terenie Województwa Zachodniopomorskiego wystąpił jeden przypadek niewypłacalności przedsiębiorcy (Biuro Podróży Tour Club ze Szczecina) wpisanego do rejestru (nr wpisu Z-027/02/04).

(dowód: akta kontroli str. 44)

2. W przypadku ww. przedsiębiorcy wystąpiła konieczność korzystania z ustanowionych form zabezpieczenia.

(dowód: akta kontroli str. 44)

3. Dokumenty dotyczące zabezpieczeń finansowych Biura Podróży Tour Club (gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna nr M 163661 z dnia 27 listopada 2009 r. wystawiona przez Signal Iduna na kwotę 406.206,71 zł i nr 00.389.913 z dnia 23 listopada 2010 r. wystawiona przez AXA T.U.iA. S.A. na kwotę 366.976,60 zł) były aktualne.

(dowód: akta kontroli str. 44, 46-48, 49-51)

4. Do czasu złożenia wniosku o upadłość (4 lutego 2011 r.) oraz utraty płynności finansowej i zaprzestania działalności operacyjnej, Biuro Podróży Tour Club ze Szczecina składało Marszałkowi aktualne dokumenty zgodnie z wymogami przepisów ustawy uut.

(dowód: akta kontroli str. 44)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

4. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji przez Marszałka w sprawach ochrony praw klientów, o których mowa w ustawie uut oraz w sprawie zawiadamiania właściwych organów w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa oszustwa

Opis stanu faktycznego

Liczba i zakres przedmiotowy decyzji Marszałka wydanych w badanym okresie na podstawie art. 9 ust. 3 ustawy uut przedstawiono w pkt 1 ppkt 4 niniejszego wystąpienia. Nie wydawano decyzji w trybie art. 10b ust. 1 ustawy uut. W toku prowadzonych postępowań administracyjnych Marszałek zawiadomił:

- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie oraz Komendę Miejską Policji w Szczecinie w dniu 31 marca 2011 r. o wszczęciu postępowania w sprawie stwierdzenia wykonywania przez „U." Sp. z o.o. działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych bez wymaganego wpisu do rejestru oraz wydania zakazu wykonywania przez ww. przedsiębiorcę działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych przez okres 3 lat;

- Sąd Rejonowy w Koszalinie i Kuratorium Oświaty w Szczecinie w dniu 19 kwietnia 2010 r. o ostatecznej decyzji w sprawie stwierdzenia wykonywania przez „I.K." Sp. z o.o. działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych bez wymaganego wpisu do rejestru oraz wydania zakazu wykonywania przez ww. przedsiębiorcę działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych przez okres 3 lat.

(dowód: akta kontroli str. 29)

MSiT w związku z przygotowywaniem materiału „Analiza funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu zabezpieczeń konsumenta usług turystycznych", zwróciło się[10] do marszałków województw

[10] pismo Podsekretarza Stanu nr DT-II/552/3/2012/KS/2 z dnia 22 sierpnia 2012 r.

z prośbą o udział w dokonaniu takiej oceny. W piśmie z dnia 25 września 2012 r. Marszałek przedstawił swoje uwagi dotyczące funkcjonowania ustawy uut, a mianowicie:

- ocenę funkcjonowania ustawy uut i jej aktów wykonawczych (brak zapisu o doświadczeniu zawodowym przy rozpoczęciu działalności, brak obowiązku przedkładania oświadczenia o niekaralności, brak konsekwencji naruszenia obowiązków przedsiębiorcy, brak jednolitego zasięgu i zakresu terytorialnego działalności);

- wnioski z kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, przeprowadzonych przez Urząd;

- zestawienie informujące o uruchamianiu środków z zabezpieczeń finansowych (przypadek upadłości Biura Podróży Tour Club ze Szczecina).

(dowód: akta kontroli str. 45)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

5. Przeprowadzanie przez Marszałka kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych

Opis stanu faktycznego

1. W latach 2010-2011 Urząd nie przeprowadzał kontroli przedsiębiorców turystycznych w zakresie spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych. W 2012 r. (w III kwartale) rozpoczęto 4 kontrole, które nie zostały zakończone do dnia zakończenia badań kontrolnych NIK (tj. do dnia 12 października 2012 r.). Czynności kontrolne u przedsiębiorców pracownicy Urzędu przeprowadzili w dniach 16, 24 sierpnia i 26, 28 września 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 32, 33)

2. Do końca trzeciego kwartału 2012 r. kontrolami objęto 4 przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. Zakończenie czynności kontrolnych przewidziano na październik 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 32, 33)

3. Kontrole prowadzono na podstawie upoważnień pracowników Urzędu, które zawierały elementy wymienione w art. 79a ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej[11].

(dowód: akta kontroli str. 33)

4. Zakres wszystkich 4 kontroli był jednakowy i obejmował: zgodność wykonywanej działalności z uzyskanym wpisem do rejestru – art. 9 ust. 1 pkt 2 ustawy uut; przestrzeganie warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą uut – art. 9 ust. 1 pkt 3 ustawy uut; zgodność wykonywanej działalności gospodarczej z zawartymi umowami agencyjnymi – art. 9 ust. 1 pkt 4 ustawy uut. W przypadku 3 kontroli na koniec trzeciego kwartału 2012 r. Urząd nie sformułował

[11] Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.

zaleceń do wykonania. W przypadku kontroli „L.P.” Sp. z o.o. stwierdzono uchybienia polegające na brakach w dokumentach przekazywanych klientom[12] oraz zawarciu niedozwolonych klauzul[13] w „ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizatora”. W dniu 31 sierpnia 2012 r. wezwano przedsiębiorcę do przedłożenia w terminie 14 dni wzorów dokumentów i innych dokumentów będących częściami umów – uwzględniających zalecenia pokontrolne i spełniające wymagania ustawy uut. W dniu 24 września 2012 r. przedsiębiorca poinformował o usunięciu uchybień i przedstawił formularze stosownych dokumentów.

(dowód: akta kontroli str. 33-34)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Według art. 9 ust. 1 ustawy uut, minister właściwy do spraw turystyki oraz marszałek województwa są upoważnieni do kontroli prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej, w zakresie wskazanym w przepisie. W latach 2010-2011 Urząd nie przeprowadzał kontroli przedsiębiorców turystycznych w zakresie spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych. W 2012 r. (stan na koniec trzeciego kwartału) rozpoczęto 4 kontrole, których nie zakończono na dzień badań kontrolnych NIK.

(dowód: akta kontroli str. 32, 33)

W złożonych wyjaśnieniach Kierownik Biura Turystyki podała, że nieprowadzenie kontroli przedsiębiorców spowodowane było brakiem skarg na biura podróży.

(dowód: akta kontroli str. 38, 39)

Zdaniem NIK ww. wyjaśnienia Kierownika Biura Turystyki nie były zgodne z ustalonym w toku kontroli stanem faktycznym, ponieważ w 2010 r. stwierdzono 16 skarg (vide pkt III.1.7. niniejszego wystąpienia pokontrolnego). Poza tym w ocenie NIK brak skarg nie może być argumentem uzasadniającym zaniechanie przeprowadzania kontroli.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli[14], wnosi o:

1. Terminowe wydawanie decyzji administracyjnych w postępowaniach wszczętych w związku z wykonywaniem działalności gospodarczej bez wymaganego wpisu do rejestru lub wykreśleniem przedsiębiorcy z rejestru.
2. Uwzględnienie w pracy Wydziału Turystyki, Gospodarki i Promocji Urzędu zadań kontrolnych w zakresie spełniania przez przedsiębiorców warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych.
3. Rzetelne prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

[12] tj. w „formularzu sprzedaży”, „ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizatora” oraz „potwierdzeniu zabukowania”

[13] zawartych w rejestrze klauzul niedozwolonych prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta

[14] Dz. U. z 2012 r., poz. 82 j.t.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Szczecinie.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Szczecin, dnia października 2012 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Kontroler
Robert Lewandowski
Specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

Dyrektor
Andrzej Donigiewicz

.....
podpis