



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Zielonej Górze

LZG – 4101-10-01/2012
P/12/192

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Zielonej Górze
ul. Podgórna 9a, 65-213 Zielona Góra
T +48 68 410 66 00, F +48 68 410 66 39
lzg@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 Zielonej Górze
Kontroler	Natalia Kajzer, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82712 z dnia 27 sierpnia 2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1)
Jednostka kontrolowana	Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego, zwany dalej <i>Urzędem</i> lub <i>UMWL</i> .
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marszałkiem Województwa jest od dnia 29 listopada 2010 r. Elżbieta Polak. Wcześniej funkcję tę od dnia 21 sierpnia 2008 r. pełnił Marcin Jabłoński. (dowód: akta kontroli str. 2-3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność Marszałka Województwa Lubuskiego w zakresie przestrzegania warunków świadczenia usług turystycznych w latach 2010-2012 (III kwartał).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Pozytywną ocenę uzasadnia w szczególności:

- rzetelne prowadzenie dokumentacji przedsiębiorców wpisanych do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych i przesyłanie Ministrowi Sportu i Turystyki dokumentów wymienionych w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych²,
- bieżące monitorowanie wywiązywania się przedsiębiorców z obowiązków związanych z dostarczaniem aktualnej dokumentacji, potwierdzającej ustanowienie jednej z form zabezpieczenia na wypadek niewypłacalności, określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy i niezwłoczne wszczynanie postępowań administracyjnych w przypadkach nieterminowego przedkładania tej dokumentacji.
- terminowe wydawanie decyzji w sprawach dotyczących wykreślenia przedsiębiorców z rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych oraz decyzji o umorzeniu postępowań administracyjnych o wykreślenie z tego rejestru,

Urząd w ograniczonym zakresie realizował obowiązek kontroli przedsiębiorców wpisanych do rejestru, sformułowany w art. 9 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Spośród 54 zarejestrowanych na dzień 30 września 2012 r., kontrolę przeprowadzono zaledwie u 9 przedsiębiorców (16,6%). Plan kontroli przyjęty na 2012 r. zrealizowano jedynie w 30% (z 9 zaplanowanych, zrealizowano 3 kontrole). W ocenie NIK, tak sporadyczne korzystanie z uprawnień kontrolnych może skutkować brakiem pełnej i rzetelnej wiedzy Urzędu o wykonywaniu przez przedsiębiorców działalności gospodarczej z zakresu usług turystycznych zgodnie z ustawowymi wymogami.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez marszałka województwa lubuskiego.

Opis stanu faktycznego

Prowadzenie spraw związanych z organizatorami turystyki i pośrednikami należało do zadań Wydziału Turystyki Regionalnej w Departamencie Rozwoju Regionalnego³, a w szczególności:

- Przyjmowanie oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie umów gwarancji lub ubezpieczenia na rzecz klientów,
- Wydawanie dyspozycji wypłat zaliczek według umowy ubezpieczenia lub gwarancji na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju,
- Występowanie na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji lub ubezpieczenia,
- Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych oraz wystawianie zaświadczeń o wpisie,
- Prowadzenie kontroli działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorcę (w zakresie określonym w ustawie o usługach turystycznych),
- Wydawanie decyzji administracyjnych o stwierdzeniu wykonywania działalności bez wymaganego wpisu do rejestru.

Ww. zadania zakresami obowiązków powierzono głównemu specjalście Katarzynie Żmudzin.

(Dowód: akta kontroli str. 4-20)

Działalność Urzędu w ww. zakresie nie była przedmiotem audytu wewnętrznego. Ryzyko w tym obszarze w 2010 r. i w 2012 r. oszacowano na poziomie średnim, a w 2011 r. – na poziomie niskim.

(Dowód: akta kontroli str. 21-29)

1.1. Zakres danych objętych rejestrem marszałka, w tym liczba organizatorów i pośredników turystycznych w województwie oraz rodzaje zabezpieczeń finansowych klientów.

Na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych Urząd prowadził w formie papierowej i elektronicznej⁴ rejestr organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (zwany dalej *rejestrem*). Dane w zakresie liczby zarejestrowanych przedsiębiorców (na koniec roku oraz na 30.09.2012 r.) prezentuje zestawienie:

Lp.	Rok	Liczba przedsiębiorców będących jednocześnie organizatorami turystyki i pośrednikami turystycznymi	Liczba przedsiębiorców będących tylko organizatorami turystyki	Liczba przedsiębiorców będących tylko pośrednikami turystycznymi
1	2	3	4	5
1	2010 r.	46	3	0
2	2011 r.	48	3	0
3	2012 r.	51*	3	0

* W tym jeden, który z dniem 24.11.2010 r. zawiesił działalność gospodarczą. Aktywnych przedsiębiorców łącznie na koniec września 2012 r. było 53.

(Dowód: akta kontroli str. 30)

³ Na podstawie § 16 pkt 39 Regulaminu organizacyjnego UMWL (uchwała 87/1057/12 Zarządu Województwa Lubuskiego z dnia 31 stycznia 2012 r.) oraz zarządzeń Dyrektora Departamentu Rozwoju Regionalnego w sprawie podziału zadań i kompetencji oraz organizacji pracy i funkcjonowania Departamentu Rozwoju Regionalnego (w tym samym brzmieniu od 9 lutego 2010 r.). Z dniem 1 października 2012 r. Wydział Turystyki Regionalnej przeniesiono do Departamentu Spraw Społecznych.

⁴ Rejestr zamieszczono na stronie internetowej Urzędu <http://lubuskie.pl/nowe-menu/turystyka-2/dla-branzy/organizatorzy-turystyki-i-posrednicy-turystyczni/>

Według stanu na 30 września 2012 r. przedsiębiorcy działali w następujących formach: osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą – 42, spółki jawne – 3, spółki z ograniczoną odpowiedzialnością – 8, stowarzyszenie – 1.

Stosowane formy zabezpieczenia, o których mowa w art. 5 ust.1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, były następujące: umowa gwarancji bankowej – 1, umowa gwarancji ubezpieczeniowej – 47, rachunek powierniczy – 5.

(Dowód: akta kontroli str. 31)

1.2. Prawidłowość wpisu przedsiębiorców do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez marszałka woj. mazowieckiego.

Badaniem w zakresie prawidłowości prowadzenia rejestru, w tym kompletności wniosków przedsiębiorców o wpis, pod kątem spełniania wymogów sformułowanych w art. 7 ust. 3-4 ustawy o usługach turystycznych, objęto 14 wniosków o wpis do rejestru, które wpłynęły do Urzędu w latach 2010 – 2012, tj. 100% z tego okresu. W wyniku badania ustalono, że:

- Wszystkie wnioski zawierały dane wymienione w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych,
- Do każdego wniosku o wpis do rejestru dołączono oryginał umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na rzecz klienta, oraz oświadczenie zgodne z treścią art. 7 ust. 4 i 5 cyt. ustawy.

(Dowód: akta kontroli str. 32-33)

Na podstawie kompletnych wniosków Urząd dokonywał wpisów do rejestru, zgodnie z art. 67 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej⁵, tj. w terminie do 7 dni od dnia wpływu wniosku.

Wpis do rejestru zawierał wszystkie obligatoryjne elementy określone w art. 7 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 32-33)

1.3. Zmiany w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w wyniku decyzji marszałka o wykreśleniu przedsiębiorcy.

W latach 2010-2012 Urząd nie wydawał decyzji administracyjnych w sprawie wykreślenia przedsiębiorców z rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru z przyczyn, o których mowa w art. 9 ust. 3 pkt 1 i 3 ustawy o usługach turystycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 34)

W dwóch przypadkach z urzędu wszczynano postępowanie administracyjne w sprawie wydania zakazu wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru, które zakończyły się umorzeniem na podstawie art. 9 ust. 3 pkt 4 ustawy o usługach turystycznych. I tak:

- Pismem z dnia 21.04.2010 r. poinformowano Biuro Turystyczne PROJECT o wszczęciu postępowania wobec nieprzedłożenia, mimo wezwania (pismo z 02.03.2010 r.), oryginału kolejnej umowy ubezpieczenia. Termin ważności umowy ubezpieczenia upłynął 16.04.2010 r. W dniu 07.05.2010 r. do Urzędu wpłynął oryginał gwarancji ubezpieczeniowej ważnej od 17.04.2010 r., tym samym 11.05.2010 r. wydano decyzję o umorzeniu postępowania.
- Pismem z dnia 01.08.2012 r. poinformowano Prywatne Biuro Podróży POLRIDER o wszczęciu postępowania w związku z nieprzedłożeniem, mimo wezwania (pismo z 02.07.2012 r.), oryginału umowy gwarancji

⁵ Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.

ubezpieczeniowej, której termin ważności upłynął 31.07.2012 r. W dniu 07.08.2012 r. wpłynął oryginał umowy gwarancji ubezpieczeniowej ważnej od 01.08.2012 r., wobec czego wydano decyzję o umorzeniu postępowania.

(Dowód: akta kontroli str. 35-41)

W drodze decyzji wykreślono z rejestru 10 podmiotów. We wszystkich przypadkach wykreślenie nastąpiło na wniosek przedsiębiorców, na podstawie art. 9 ust. 3 pkt 2 ww. ustawy, w związku z zaprzestaniem wykonywania działalności objętej wpisem, w terminie określonym w art. 35 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁶.

(Dowód: akta kontroli str. 42)

Badanie realizacji obowiązku sformułowanego w art. 8 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, w oparciu o próbę 14 spraw (opisane w pkt 1.2.) wykazało, że Urząd przysyłał kopie dokumentów Ministrowi Sportu i Turystyki w terminach od 1 do 6 dni, a w jednym przypadku – termin wynosił 9 dni.

(Dowód: akta kontroli str. 32-33)

1.4. Przekazywanie marszałkowi województwa przez przedsiębiorców kolejnych umów potwierdzających zabezpieczenie finansowe.

Badanie obowiązku składania marszałkowi dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia, o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, w oparciu o próbę 15 przedsiębiorców (po 10% z każdego roku okresu objętego kontrolą), wykazało, że:

- W żadnym przypadku nie przekazano dokumentów w terminie, o którym mowa w art. 5 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy, tj. nie później niż 14 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej,
- W dziewięciu przypadkach umowy przesłano do Urzędu w dniu upływu lub rozpoczęcia terminu obowiązywania umowy (5 spraw) lub od 3 do 11 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy,
- W sześciu przypadkach, dokumenty przesłano do Urzędu od 3 do 17 dni po upływie terminu ważności poprzedniej umowy,
- We wszystkich zbadanych sprawach zachowano ciągłość ubezpieczenia.

(Dowód: akta kontroli str. 43)

Urząd w każdym roku objętym badaniem, pomimo braku takiego obowiązku, przysyłał przedsiębiorcom wpisanym do rejestru pisma, w których informował, że z konkretnym dniem: *upływa termin obowiązywania umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w związku z wykonywaną przez Państwa działalnością organizatora turystyki/pośrednika turystycznego. (...) przedsiębiorca zobowiązany jest składać marszałkowi województwa oryginały lub odpisy kolejnych umów gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na rzecz klientów, nie później niż przed upływem terminu obowiązywania poprzedniej umowy.*

(Dowód: akta kontroli str. 36, 43)

Pomimo pisemnej informacji ze strony Urzędu, żaden przedsiębiorca z próby 15 badanych nie dotrzymał terminu przekazania oryginałów lub odpisów kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia na rzecz klienta, a nawet w sześciu przypadkach - dokumenty przesłano do Urzędu od 3 do 17 dni po upływie terminu ważności poprzedniej umowy, co stanowiło naruszenie art. 5 ust. 1 pkt 3 ustawy o usługach

⁶ Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.

turystycznych. Podkreślić należy, że we wszystkich przypadkach zachowano ciągłość obowiązywania gwarancji.

(Dowód: akta kontroli str. 43)

W sprawie niewywiązania się przedsiębiorców z ww. obowiązków, Katarzyna Żmudzin wyjaśniła: *Urząd nie ma wpływu na to, w jakich terminach przedsiębiorcy wywiązują się z obowiązku przesłania oryginału dokumentów potwierdzających kontynuację umowy gwarancji lub ubezpieczenia, jednakże podejmowałam działania mające na celu ich zdyscyplinowanie. Każdego roku praktycznie do wszystkich przedsiębiorców wpisanych do rejestru, z odpowiednim wyprzedzeniem, wysyłałam pisma przypominające o obowiązku przesłania marszałkowi stosownych dokumentów w terminie nie później niż 14 dni przed upływem terminu obowiązywania poprzednich umów. Ponadto, przed terminem upływu umowy gwarancji lub ubezpieczenia nawiązuję kontakt telefoniczny lub mailowy z przedsiębiorcami, przypominając o obowiązku nadesłania dokumentów. Dzięki takim działaniom we wszystkich tych przypadkach zachowana jest ciągłość umowy gwarancji lub ubezpieczenia.*

(Dowód: akta kontroli str. 44)

1.5. Skargi na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

W latach 2010-2012 do Urzędu wpłynęły dwie skargi na działalność organizatorów turystyki z terenu Zielonej Góry.

- 1) W dniu 3 marca 2010 r. wpłynęła skarga na organizatora wycieczki „sylwestrowego” w Zakopanem – Biuro Podróży POLTUR, z której wynikało, że organizator nie dotrzymał warunków umowy, tj. nie zapewnił pokoju z widokiem na góry, a w pensjonacie odbywały się głośne nocne imprezy. Po analizie zebranych dokumentów, Urząd pismem z 7 kwietnia 2010 r. poinformował, że nie ma podstaw do wszczęcia postępowania administracyjnego w sprawie zakazu prowadzenia działalności gospodarczej.
- 2) Pismo w dniu 20 sierpnia 2010 r. przesłała Ambasada RP w Brukseli, a dotyczyło wycieczki do Brukseli organizowanej przez Biuro Podróży EXODUS. Urząd zwrócił się do organizatora o złożenie wyjaśnień w sprawie. W dniu 3 września 2010 r. BP EXODUS przesłało wyjaśnienia, wraz z nim pismo z Ambasady RP, z którego wynikało, że pilot wycieczki do Brukseli dopełnił obowiązku zgłoszenia zaginięcia uczestnika wycieczki.

(Dowód: akta kontroli str. 45-62)

W okresie objętym kontrolą, do działających w województwie lubuskim, powiatowych oraz miejskich rzeczników konsumentów⁷ wpłynęły 43 skargi na organizatorów turystyki lub pośredników turystycznych. Żadna ze skarg nie dotyczyła organizatora lub pośrednika wpisanego do rejestru prowadzonego przez UMWL. Najczęściej przedmiotem skarg były: nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną (rozbieżność świadczeń w stosunku do oferty w zakresie zakwaterowania lub żywienia), niedojście do skutku opłaconych wycieczek, zmiana godzin wylotu lub zmiana miejsca pobytu.

(Dowód: akta kontroli str. 63-95)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

⁷ Pisma z prośbą o przekazanie informacji skierowano do wszystkich powiatowych (12) i miejskich (2) rzeczników konsumentów. Dwóch powiatowych rzeczników nie przekazało informacji.

Uwagi dotyczące badanej działalności

Brak.

Ocena cząstkowa

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

Opis stanu faktycznego

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

2.1. Organizatorzy turystyki i pośrednicy turystyczni w województwie lubuskim, którzy ogłosili niewypłacalność w latach 2010-2012 (do 30 września).

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki upadłości organizatorów lub pośredników wpisanych do rejestru.

Ponadto, nie stwierdzono przypadków sprzedaży grupowych przez portale internetowe imprez turystycznych organizowanych przez biura turystyczne objęte wpisem do rejestru.

(Dowód: akta kontroli str. 34, 102)

Ustalone nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące badanej działalności

Brak.

Ocena cząstkowa

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny cząstkowej.

Opis stanu faktycznego

3. Występowanie na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w treści tych umów, w przypadkach niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki

3.1. Działania podejmowane przez marszałka w celu pełnej realizacji zadań ciążących na przedsiębiorcach turystycznych, którzy ogłosili niewypłacalność.

W związku z niewystępowaniem w kontrolowanym okresie przypadków niewypłacalności przedsiębiorców Urząd nie podejmował działań oraz nie ponosił wydatków z tym związanych.

(Dowód: akta kontroli str. 102)

Ustalone nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące badanej działalności

Brak.

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny cząstkowej.

Opis stanu faktycznego

4. Wykorzystywanie wyników analiz sporządzonych przez jednostki zajmujące się turystyką i ochroną konsumentów oraz sprawozdań składanych do urzędów marszałkowskich przez organizatorów turystyki m.in. do określenia ryzyk związanych z działalnością organizatorów turystyki oraz ich płynnością finansową.

4.1. Zakres analiz przeprowadzonych przez marszałka województwa na podstawie dokumentacji składanej przez przedsiębiorców turystycznych oraz wykorzystanie ich wyników.

W okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpływały analizy sporządzane przez jednostki zajmujące się turystyką i ochroną konsumentów oraz sprawozdania składane przez organizatorów turystyki.

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły również przypadki niewypłacalności przedsiębiorców niewpisanych do rejestru.

(Dowód: akta kontroli str. 102)

Odpowiadając na pismo Ministerstwa Sportu i Turystyki z dnia 22 sierpnia nr DT-II/552/3/2012/KS/2 w sprawie „Analizy funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu zabezpieczeń konsumenta usług turystycznych” Urząd przekazał tabelę dotyczącą wniosków z kontroli organizatorów turystyki (wyniki kontroli opisane w pkt 5.3. niniejszego wystąpienia). Urząd poparł inicjatywę Ministerstwa w zakresie uszczelnienia systemu zabezpieczeń oraz przekazał następujące opinie:

- Obecne regulacje pozwalają na właściwe i kompetentne wykonywanie zadań przewodnika i pilota,
- Należy wprowadzić szkolenie z zakresu etyki dla przewodników turystycznych oraz pilotów wycieczek, ponadto w ustawie wprowadzić pojęcie „rezydenta”,
- Dostęp do wykonywania zawodu przewodnika i pilota nie jest nadmiernie ograniczony,
- Regulacje odnośnie obiektów hotelarskich zapewniają standaryzację usług hotelarskich w obiektach ujętych w ewidencji, należy uporządkować regulacje dotyczące innych obiektów noclegowych.

Zidentyfikowane przez Urząd problemy dotyczyły:

- 1) Trudność z utworzeniem rachunku powierniczego – proponowana zmiana dotyczy przedkładania przez przedsiębiorcę kopii umowy utworzenia rachunku powierniczego,
- 2) Brak możliwości uruchomienia środków ubezpieczenia, w przypadku braku stwierdzenia niewypłacalności organizatora, w sytuacji, gdy ten uchyla się od wypłacenia środków za niezrealizowaną imprezę i nadal świadczy usługi, a klient posiada dowody dotyczące niewykonania zobowiązań umownych – proponowana zmiana dotyczy wprowadzenia odpowiednich zapisów w umowie gwarancji lub ubezpieczenia.

(Dowód: akta kontroli str. 96-101)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Brak.

Ocena częściowa

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny częściowej.

5. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji przez marszałków województw w sprawach ochrony praw klientów, o których mowa w ustawie o usługach turystycznych oraz w sprawie zawiadomienia właściwych organów w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa oszustwa (z art. 286 Kodeksu karnego).

5.1. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji przez marszałka województwa w sprawach ochrony praw klientów.

W okresie objętym kontrolą Urząd nie wydawał decyzji o zakazie prowadzenia działalności objętej wpisem do rejestru, o których mowa w art. 9 ust. 3 pkt 1 i 3 ustawy o usługach turystycznych. Przypadki, w których postępowanie kończyło się decyzją o umorzeniu (art. 9 ust. 3 pkt 4) opisano w pkt 1.4 niniejszego wystąpienia.

Ponadto w latach 2010-2012 nie wydawano decyzji o wykreśleniu z rejestru w związku z popełnieniem przez przedsiębiorców uchybień opisanych w art. 10b ust. 1 cytowanej ustawy.

(Dowód: akta kontroli str. 34)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Brak.

Ocena częściowa

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny częściowej.

6. Przeprowadzanie kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, w tym sprawdzenie, czy w kontrolowanej działalności nie występują nieprawidłowości uzasadniające podejrzenie korupcji.

Opis stanu
faktycznego

6.1. Zakres kontroli przeprowadzonych przez marszałka województwa u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

W latach 2010-2012 (30 września), na podstawie art. 9 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, Urząd przeprowadził kontrole 9 przedsiębiorców wpisanych do rejestru. Dane w tym zakresie prezentuje zestawienie:

Lp.	Wyszczególnienie	Liczba kontroli organizatorów turystyki ¹⁾	w tym:	Liczba kontroli pośredników turystycznych
			przeprowadzonych w wyniku złożonych skarg	
1	2	3	4	5
1	2010 r.	1	0	0
2	2011 r.	5	0	0
3	2012 r.	3	0	0
Razem:		9	0	0

W 2010 r. kontrolą objęto 2% przedsiębiorców wpisanych do rejestru, w 2011 r. – 11,8% zarejestrowanych przedsiębiorców, natomiast do dnia 30 września 2012 r. – 5,5%.

(Dowód: akta kontroli str. 30)

W latach 2010-2011 Urząd nie sporządzał planów kontroli. Dopiero 13 stycznia 2012 r. Wydział Turystyki Regionalnej sporządził harmonogram, w którym założono przeprowadzenie w 2012 r. 9 kontroli, z czego do dnia 30 września zrealizowano 3.

(Dowód: akta kontroli str. 103-105)

Kontrole przeprowadzono w oparciu o upoważnienia do kontroli zawierające wszystkie elementy określone w art. 79a ust. 6 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Zakres kontroli pokrywał się z zakresem wymienionym w art. 9 ust. 1 pkt 1-5 ustawy o usługach turystycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 106-108)

Przedmiotem dotychczas zrealizowanych kontroli nie obejmowano dokumentów finansowych przedsiębiorców w celu ustalenia wysokości przychodów, jako podstawy obliczenia wysokości sumy gwarancyjnej.

(Dowód: akta kontroli str. 106-108)

W tej sprawie, Dyrektor Departamentu RR Maciej Nowicki wyjaśnił: *Kontrola dokumentów finansowych przedsiębiorców nie leży w kompetencji marszałka województwa. Informację m.in. o wysokości przychodów uzyskanych za działalność objętą wpisem do rejestru przedsiębiorcy przekazują instytucjom ubezpieczającym, w celu zawarcia umowy gwarancji bankowej/ ubezpieczeniowej lub ubezpieczenia na rzecz klienta. Szacowania ryzyka ubezpieczenia, w oparciu o informacje uzyskane od przedsiębiorców, należy do kompetencji instytucji ubezpieczających.*

(...) W sierpniu 2012 r. Zarząd Województwa Lubuskiego zapoznał się z informacjami dot. zgłoszenia niewypłacalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, które miały miejsce w sezonie wakacyjnym w 2012 r. Zwrócono uwagę na konieczność opracowania procedury powrotów klientów do kraju w wypadkach, w których biura podróży nie wywiązują się z zobowiązań umownych oraz sprawnego uruchomienia środków ubezpieczenia. W związku z powyższym przystąpiono do opracowania procedury tj. utworzono rachunek bankowy na potrzeby przekazania środków zabezpieczenia, wyrażono zgodę na uruchomienie telefonów alarmowych, w czasie sezonu wakacyjnego, w którym najczęściej dochodzi do zgłoszenia niewypłacalności biur podróży.

(Dowód: akta kontroli str. 109-111)

6.2. Wyniki kontroli i wnioski skierowane przez marszałka województwa do przedsiębiorców turystycznych.

Najczęściej powtarzające się nieprawidłowości dotyczyły braku w umowach lub warunkach uczestnictwa: numeru wpisu w rejestrze organizatorów/pośredników,

numeru NIP, nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji na temat sposobu składania reklamacji. Ponadto, nie precyzowano naliczania kwoty wpłaconej za imprezę, która nie ulega zwrotowi w przypadku, gdy klient rezygnuje z wyjazdu, uwzględniając realnie poniesione koszty.

W przypadku zatrudnienia pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego zwracano uwagę na konieczność wystawienia pisemnego zlecenia, określającego miejsce, obszar oraz czas świadczenia usługi, a także w razie konieczności upoważnienie do działania w imieniu organizatora.

Wszystkie zalecenia pokontrolne zostały zrealizowane.

(Dowód: akta kontroli str. 106-108)

6.3. Działania marszałka województwa w stosunku do przedsiębiorców, u których stwierdzono rażące naruszenie warunków wykonywania działalności organizatora i pośrednika turystycznego.

W wyniku kontroli przedsiębiorców nie stwierdzono przypadków rażącego naruszenia warunków wykonywania działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 106-108)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Na podstawie art. 9 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, marszałek województwa jest upoważniony do kontroli prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej w zakresie wymienionym w pkt 1-5.

Urząd w latach 2010-2011 nie sporządzał planów kontroli i w tym okresie przeprowadził jedynie kontrole sześciu przedsiębiorców. Natomiast z zaplanowanych do 30 września 2012 r. sześciu kontroli zrealizowano jedynie trzy.

(Dowód: akta kontroli str. 103-105)

Dyrektor Departamentu Rozwoju Regionalnego Maciej Nowicki wyjaśnił: *W latach 2010 – 2011, ze względu na brak ustawowego obowiązku kontroli nie sporządzano harmonogramu kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. W styczniu 2012 r. Ministerstwo Sportu i Turystyki zwróciło się z prośbą o przesłanie harmonogramu kontroli, który zwrotnie przesłano. Ze względu na zmiany kadrowe i realizację pozostałych zadań Wydziału kontrole zaplanowane w 2012 r. zrealizowane będą w najbliższym terminie. 1 października 2012 odbyła się jedna z zaplanowanych kontroli. W pierwszej połowie października zaplanowano dwie kolejne kontrole. Do realizacji do końca roku 2012 pozostaną 3 kontrole.*

(Dowód: akta kontroli str. 109-111)

2. W latach 2010-2012 (30 września) kontrolą objęto 9 przedsiębiorców, spośród 54 zarejestrowanych na dzień 30 września 2012 r. W 2010 r. dotyczyło to 2% przedsiębiorców wpisanych do rejestru, w 2011 r. – 11,8% zarejestrowanych przedsiębiorców, natomiast do dnia 30 września 2012 r. – 5,5%.

(Dowód: akta kontroli str. 30)

W sprawie realizacji obowiązku kontroli w ograniczonym zakresie, Dyrektor Departamentu RR Maciej Nowicki wyjaśnił: *Zgodnie z art. 9 ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych marszałek województwa jest upoważniony do przeprowadzenia kontroli działalności gospodarczej w określonym w ustawie zakresie, jednakże nie określono w ustawie obowiązku przeprowadzenia kontroli okresowych działalności objętej wpisem. W ww. okresie nie wpływały do Urzędu*

Marszałkowskiego również skargi, które wymagałyby wszczęcia kontroli problemowej w siedzibie przedsiębiorcy. Ponadto pracownicy zajmujący się zadaniami z zakresu administracji rządowej przeprowadzali obowiązkowe okresowe kontrole obiektów hotelarskich, (...). Podkreślić należy również fakt, że zadania z zakresu administracji rządowej wykonują dwaj pracownicy Wydziału, w tym tylko jedna osoba opłacana jest z środków rządowych, przekazywanych w formie dotacji celowej przez Wojewodę Lubuskiego. Zadania z zakresu administracji rządowej przekraczają możliwości ich wykonywania w ramach jednego etatu.

(Dowód: akta kontroli str. 109-111)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Brak.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność Urzędu w tym obszarze.

IV. 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 Kontroli⁸, wnosi o zwiększenie liczby kontroli organizatorów i pośredników turystycznych.

⁸ Dz. U. z 2012 r., poz.82.

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 Zielonej Górze.

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 21 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.

Zielona Góra, dnia 24 października 2012 r.

Kontroler
Natalia Kajzer
Główny specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze

Dyrektor
Włodzimierz Stobrawa

.....
podpis

.....
podpis