



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

WK-02.1712.1.2020

Kraków, dnia 18 MAJ 2020

Pani  
Ewa Całus  
Dyrektor Wydziału Edukacji UMK

### Wystąpienie pokontrolne

**Podmiot kontrolowany:** Wydział Edukacji UMK  
**Przedmiot kontroli:** Rozpatrywanie skarg i wniosków  
**Termin przeprowadzenia kontroli:** 23.01.2020 r.-14.02.2020 r.

Zgodnie z art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego: „Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.” Natomiast w myśl przepisu art. 241 Kpa: „Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.” Zatem skargi w odróżnieniu od wniosków stanowią przejaw niezadowolenia i zawierają zarzut wobec określonych działań, osób, organów, czy innych instytucji.

Zgodnie z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt stanowiącym Załącznik Nr 2 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio otrzymują symbol klasyfikacyjny 1510, natomiast skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości symbol 1511.

Kontrolą objęto rejestry skarg za lata 2018 i 2019, prowadzone przez Wydział Edukacji i rejestr skarg i wniosków „zgłoszonych” prowadzony przez Wydział Kontroli Wewnętrznych. Dokonano porównania tych rejestrów w celu sprawdzenia realizacji obowiązku, o którym mowa w Zarządzeniu Nr 92/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 17 stycznia 2019 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa albo analogicznego zarządzenia obowiązującego wcześniej, w zakresie przekazywania kopii skarg i innych materiałów do Wydziału Kontroli Wewnętrznej (wcześniej Biura Kontroli Wewnętrznej).

Zgodnie z ww. rejestrem skarg Wydziału Edukacji w 2018 roku do tego Wydziału

wpłynęło siedemnaście skarg, w tym cztery skargi zostały zarejestrowane pod symbolem klasyfikacyjnym JRWA 1511. W 2019 roku do Wydziału Edukacji wpłynęło dziewiętnaście skarg, w tym sześć skarg zostało zarejestrowanych pod symbolem klasyfikacyjnym 1511, przy czym pięć z nich zostało zarejestrowanych podwójnie, zarówno pod symbolem 1510 jak i 1511. W latach 2018-2019 nie wpłynął do Wydziału Edukacji żaden wniosek.

Skontrolowano dwadzieścia spraw skargowych, po dziesięć losowo wybranych spraw z 2018 i 2019 roku.

Wyniki kontroli zostały Kontrolowanemu przedstawione w protokole z dnia 18 marca 2020 r.

Kontrolowany, pismem z dnia 26 marca 2020 r., korzystając z uprawnienia określonego w § 13 ust. 1 Regulaminu kontroli organizacyjno-prawnej, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 173/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 stycznia 2019 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu kontroli organizacyjno-prawnej przeprowadzanej przez Wydział Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa, wniósł zastrzeżenia do protokołu kontroli. Zastrzeżenia zostały przeanalizowane, ale nie znaleziono podstaw do dokonania zmian ustaleń kontroli.

Po otrzymaniu stanowiska w sprawie sposobu rozpatrzenia zastrzeżeń do protokołu kontroli, zawartego w piśmie z dnia 16 kwietnia 2020 r., znak: WK-02.1712.1.2020, Kontrolowany odmówił podpisania protokołu, podtrzymując tezy zawarte w przesłanych zastrzeżeniach z dnia 27 marca 2020 r. Zgodnie z § 13 ust. 10 Regulaminu kontroli organizacyjno-prawnej odmowa podpisania protokołu nie stanowi przeszkody do realizacji postępowania pokontrolnego. W związku z tym formułuje się niniejsze Wystąpienie pokontrolne.

#### **I. Ocena działalności kontrolowanej jednostki:**

W wyniku przeprowadzonej kontroli ustalono następujące nieprawidłowości:

1. Rejestry skarg za lata 2018 i 2019, prowadzone przez Wydział Edukacji, nie zawierały wszystkich wymaganych danych, gdyż w rubrykach „Uwagi–termin odpowiedzi” wpisywano nazwisko pracownika załatwiającego sprawę, a rubryki „data wpływu lub wysyłki” i „Nr RISS” nie były w całości uzupełnione.
2. Nie przekazano, wbrew § 11 ust. 1 Zarządzenia Nr 92/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 17 stycznia 2019 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa albo analogicznego zarządzenia obowiązującego wcześniej, do Wydziału Kontroli Wewnętrznej (wcześniej Biura Kontroli Wewnętrznej) do zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków dwunastu spraw, w tym czterech spraw w 2018 roku (EK-01.1510.2.2018, EK-01.1510.8.2018, EK-01.1510.12.2018, EK-01.1510.13.2018) i ośmiu spraw w 2019 roku (EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.4.2019, EK-01.1510.5.2019, EK-01.1510.6.2019, EK 01.1510.7.2019, EK-01.1510.8.2019, EK-01.1510.9.2019).
3. W siedemnastu kontrolowanych sprawach naruszono przepis § 11 ust. 1 Zarządzenia Nr 92/2019 Prezydenta Miasta Krakowa albo analogicznego zarządzenia obowiązującego wcześniej, dotyczący przekazywania do Wydziału Kontroli Wewnętrznej (wcześniej Biura Kontroli Wewnętrznej) kopii skargi i odpowiedzi na skargę, w tym w siedmiu sprawach nie przekazano tych materiałów w ogóle (EK-01.1510.8.2018, EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.4.2019, EK-01.1510.5.2019, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019), a w dziesięciu

przekazano te materiały z naruszeniem terminu (EK-01.1510.1.2018, EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.4.2018, EK-01.1510.6.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.10.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.11.2019, EK-01.1510.14.2019).

4. W trzynastu sprawach odpowiedź na skargę nie zawierała podpisu osoby uprawnionej na podstawie § 12 ust. 1 pkt 2 Zarządzenia Nr 92/2019 Prezydenta Miasta Krakowa albo analogicznego zarządzenia obowiązującego wcześniej (EK-01.1510.1.2018, EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.10.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.4.2019, EK-01.1510.5.2019, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.14.2019).
5. W trzynastu sprawach zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało jednoznacznego sposobu załatwienia skargi, co naruszyło art. 238 § 1 Kpa (EK-01.1510.1.2018, EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.4.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.10.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.4.2019, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.14.2019).
6. W dwunastu sprawach zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało określenia organu, którym jest Prezydent Miasta Krakowa, co naruszyło art. 238 § 1 Kpa (EK-01.1510.1.2018, EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.6.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.10.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.5.2019, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.14.2019).
7. W dokumentacji sześciu spraw brak było niezbędnego materiału dowodowego, będącego podstawą załatwienia sprawy, przewidzianego w § 9 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), zwanego dalej rozporządzeniem Rady Ministrów (EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.5.2019).
8. W sześciu sprawach pisma, dotyczące przekazania skargi według właściwości, nie zawierały oznaczenia przy podpisie, wskazującego na działanie podpisującego z upoważnienia organu, co naruszyło art. 231 Kpa albo § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów (EK-01.1510.4.2018, EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.18.2019, EK-01.1510.19.2019).
9. W pięciu kontrolowanych sprawach wystąpiły nieprawidłowości w zakresie nadawania znaku sprawy, w tym: w dwóch sprawach nadano błędny symbol klasyfikacyjny z JRWA - zamiast 1510 powinien być 1511 (EK-01.1510.5.2018, EK-01.1510.19.2019) i w trzech sprawach nadano dwa różne znaki spraw zawierające symbol 1510 i 1511 (EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.18.2019).
10. W pięciu sprawach brakowało pouczenia o treści art. 239 Kpa, co stanowiło naruszenie art. 238 § 1 Kpa (EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.2.2019, EK-01.1510.6.2019).
11. W pięciu sprawach skargi przekazano według właściwości z naruszeniem siedmiodniowego terminu z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów albo art. 231 Kpa (EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.1.2019, EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.18.2019, EK-01.1510.19.2019).

12. W czterech sprawach pisma, dotyczące przekazania skargi według właściwości, nie zawierały wskazania organu, co naruszyło art. 231 Kpa (EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.18.2019, EK-01.1510.19.2019).
13. W trzech sprawach zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, sporządzone w formie dokumentu elektronicznego, nie było opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, wymaganym w art. 238 § 1 Kpa (EK-01.1510.3.2018, EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.10.2018).
14. W trzech przypadkach (EK-01.1510.6.2019, EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.19.2019) sprawy, bez rzetelnej analizy treści podania, zostały przekazane według właściwości, na podstawie art. 231 Kpa, do innego organu - Rady Miasta Krakowa (RMK). We wszystkich tych przypadkach RMK uznała się za niewłaściwy organ i zwróciła podania do rozpatrzenia Prezydentowi Miasta Krakowa.
15. W trzech sprawach brakowało w zawiadomieniu o załatwieniu skargi uzasadnienia prawnego, co stanowiło naruszenie art. 238 § 1 Kpa (EK-01.1510.9.2018, EK-01.1510.11.2018, EK-01.1510.2.2019).
16. W trzech sprawach nie udokumentowano doręczenia skarżącemu klauzuli RODO, co naruszyło art. 226a albo art. 231 § 2 Kpa. (EK-01.1510.9.2019, EK-01.1510.14.2019, EK-01.1510.19.2019).
17. W dwóch sprawach naruszono maksymalny miesięczny termin załatwienia skargi z art. 237 § 1 Kpa, bez jednoczesnego zawiadomienia o niezałatwieniu sprawy w terminie (EK-01.1510.7.2018, EK-01.1510.9.2019).
18. W jednej sprawie nie zakończono postępowania i nie można jednoznacznie stwierdzić, jak skarga została załatwiona. Stanowiło to naruszenie art. 237 § 3 Kpa, gdyż nie poinformowano skarżącego o sposobie załatwienia skargi i § 9 rozporządzenia Rady Ministrów, gdyż nie zebrano niezbędnego materiału dowodowego (EK-01.1510.7.2018).
19. W jednej sprawie wydano sprzeczne stanowisko w sprawie, przez co naruszono art. 237 § 3 Kpa, gdyż nie poinformowano jednoznacznie skarżącego o sposobie załatwienia skargi (EK-01.1510.6.2018).
20. W jednej sprawie bezpodstawnie przekazano skargę „anonimową” do RMK (EK-01.1510.18.2019).

## **II. Zalecenia:**

1. Prowadzić rzetelnie rejestry skarg i wniosków, w szczególności poprzez wypełnianie wszystkich wymaganych rubryk zgodnie z ich oznaczeniami.
2. Postępować zgodnie z Instrukcją kancelaryjną, stanowiącą Załącznik nr 1 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. i Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt, poprzez m.in.:
  - nadawanie jednej sprawie jednego znaku sprawy (§ 5 Instrukcji kancelaryjnej),
  - nadawanie znakom sprawy symbolu klasyfikacyjnego 1510 dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio, a symbolu 1511 dla skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości.
3. Postępować zgodnie z Zarządzeniem Nr 92/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 17 stycznia 2019 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa, poprzez m.in.:

- terminowe przekazywanie do WK kopii skarg, wniosków i odpowiedzi na nie (§ 11 ust. 1),
  - przygotowywanie odpowiedzi na skargi i wnioski do podpisu osobie uprawnionej (§ 12 ust. 1 pkt 2), z wyjątkiem sytuacji z § 12 ust. 1 pkt 5.
4. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków przestrzegać przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwanego dalej rozporządzeniem Rady Ministrów, m.in. poprzez:
- terminowe załatwianie skarg (art. 237 § 1 Kpa),
  - rozpatrzenie wszystkich zarzutów skargi i jednoznaczne poinformowanie skarżącego o sposobie załatwienia skargi, z unikaniem wewnętrznej sprzeczności w treści pisma (art. 237 § 3 Kpa i § 9 rozporządzenia Rady Ministrów),
  - formułowanie w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi jednoznacznego sposobu załatwienia skargi, tj. czy skarga została uznana za zasadną czy bezzasadną (art. 238 § 1 Kpa),
  - wskazywanie w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi organu załatwiającego skargę (art. 238 § 1 Kpa),
  - sporządzanie zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi, z uzasadnieniem faktycznym i prawnym oraz pouczeniem o treści art. 239 Kpa (art. 238 § 1 Kpa),
  - w przypadku zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, będącego dokumentem elektronicznym, opatrywanie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym (art. 238 § 1 Kpa),
  - gromadzenie w aktach niezbędnego do załatwienia sprawy materiału dowodowego (§ 9 rozporządzenia Rady Ministrów),
  - dokonywanie analizy treści korespondencji w celu ustalenia właściwego organu, z uwzględnieniem przepisów § 8 ust. 2 i § 10 rozporządzenia Rady Ministrów i tym samym przestrzeganie właściwości rzeczowej organów,
  - terminowe przekazywanie skarg według właściwości (§ 10 Rozporządzenia Rady Ministrów albo art. 231 Kpa),
  - opatrywanie pism, dotyczących przekazywania skarg według właściwości, wskazaniem nazwy organu i oznaczeniem przy podpisie, wskazującym na działanie podpisującego z upoważnienia organu (art. 231 Kpa albo § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów),
  - doręczanie skarżącym klauzuli RODO (art. 226a albo art. 231 § 2 Kpa),
  - pozostawienie skarg „anonimowych” bez rozpoznania i nieprzekazywanie ich zgodnie z właściwością do innych organów (§ 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów).

### **III. Osoby odpowiedzialne za realizację zaleceń pokontrolnych:**

Zalecenie nr 1- 4 – Pani Ewa Całus, Dyrektor Wydziału Edukacji.

### **IV. Termin realizacji zaleceń pokontrolnych:**

Zalecenia nr 1 – 4 - od zaraz.

### **V. Termin sporządzenia sprawozdania z realizacji zaleceń pokontrolnych:**

Zalecenia nr 1 – 4- do dnia 15 lipca 2020 r.

**Pouczenie:**

Zgodnie z § 17 ust. 1 Regulaminu przeprowadzania kontroli organizacyjno-prawnej przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK (zarządzenie Nr 173/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 stycznia 2019 r.) jednostki, w stosunku do których sformułowane zostały zalecenia pokontrolne obowiązane są do sporządzenia sprawozdania z realizacji tych zaleceń w terminie określonym w pkt. V wystąpienia pokontrolnego i przekazanie go do Wydziału Kontroli Wewnętrznej. Sprawozdanie powinno zawierać odniesienie do każdego ze sformułowanych zaleceń pokontrolnych, wraz z podaniem terminu i sposobu jego realizacji.

Otrzymują:

1. Adresat.
2. aa.

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Jacek Majchrowski

Do wiadomości: Pani Anna Korfel - Jasińska, IV Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa ds. Edukacji, Sportu i Turystyki- ZP.Anna.Korfel-Jasinska@um.krakow.pl