



MINISTER  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

Warszawa, dnia 9 lipca 2014 r.

BKO-I-0941-3-6(3)-BW/14  
Ldn. 1197

Pan  
Jan Stanisław Ciechanowski  
Kierownik Urzędu  
do Spraw Kombatantów  
i Osób Represjonowanych  
ul. Wspólna 2/4  
00-926 Warszawa

#### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092), w dniach od 22 do 28 kwietnia 2014 r., została przeprowadzona kontrola planowa prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2013 roku skarg i wniosków w Urzędzie do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdSKiOR).

Kontrolę przeprowadziła Beata Wrześniewska, główny specjalista w Biurze Kontroli – stosownie do upoważnienia nr: BKO-IV-0150-32-KW/14 z dnia 9 kwietnia 2014 r. wydanego przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

Czynności kontrolne odbyły się w siedzibie jednostki kontrolowanej przy ul. Wspólnej 2/4 w Warszawie.

Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie. Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące ustalenia kontroli:

## I. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

1. Zgodnie z § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r.<sup>1</sup> i regulaminem organizacyjnym Urzędu, koordynacją załatwiania skarg i wniosków zajmował się Wydział Kadr, Szkolenia i Organizacji w Biurze Dyrektora Generalnego (BD)<sup>2</sup> Urzędu. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie sprawował Dyrektor Generalny Urzędu, a w komórkach organizacyjnych – dyrektorzy komórek organizacyjnych. Prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków należało do zadań Biura Ewidencji i Archiwum (DA).
2. Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określało zarządzenie nr 3/2003 Kierownika Urzędu z dnia 21 listopada 2003 roku, wprowadzające *Instrukcję w sprawie rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w UdSKiOR*, zmienione zarządzeniem z dnia 27 lipca 2009 roku.
3. W 2013 r. w Kancelarii UdSKiOR prowadzono centralny rejestr skarg i wniosków, który zawarty był w bazie listów DOS. Po zakwalifikowaniu przez pracownika Kancelarii listu jako skargi lub wniosku (tj. oznaczeniu czerwonym kolorem w lewym górnym rogu, jako „S1” – skargi, „S2” – skargi na bezczynność lub przewlekłość postępowania, tzw. monitu lub „W” – wniosku), rejestrowano go komputerowo w bazie listów, nadając kod wyróżniający kategorię korespondencji. Następnie list był przekazywany do sekretariatu Biura Dyrektora Generalnego i po zadekretowaniu do właściwej komórki organizacyjnej<sup>3</sup>. Kancelaria Urzędu odnotowywała dekretacje w centralnym rejestrze oraz zmieniała kategorię korespondencji. Zmian kwalifikacji korespondencji kierowanej do komórek organizacyjnych Urzędu dokonywali dyrektorzy tych komórek.  
Po załatwieniu skargi lub wniosku, osoba rozliczająca skargę w danej komórce UdSKiOR przekazywała do Kancelarii Urzędu (na odpowiednich drukach<sup>4</sup>) informację o załatwieniu skargi/wniosku (zgodną z katalogami programu komputerowego<sup>5</sup>). Pracownik Kancelarii uzupełniał tymi danymi komputerową bazę listów DOS (pod tym samym numerem, pod którym zarejestrowano skargę/wniosek).

<sup>1</sup> Dz. U. Nr 5, poz. 46

<sup>2</sup> regulamin organizacyjny UdSKiOR (wyciąg).

<sup>3</sup> Pismo podpisane przez Dyrektora BD z dnia 28.04.2014 r.

<sup>4</sup> Druki pn. „Skargi za luty - grudzień – Informacje dot. skarg/wniosków w rozumieniu Działu VIII kpa”.

<sup>5</sup> Wydruki z centralnego rejestru skarg i wniosków.

Odwołania od decyzji odmownych były rejestrowane w Kancelarii w bazie listów, ale charakter tych pism stron był inny niż skarga w rozumieniu kpa - traktowane były jako zwykła korespondencja, rejestrowana z kolejnym numerem sprawy z rejestru, której oryginały jak i oryginały odpowiedzi dołączano do akt spraw danego nadawcy i docelowo przechowywano w archiwum Urzędu<sup>6</sup>.

4. W 2013 roku nie podejmowano działań mających na celu usunięcie przyczyn skarg, gdyż w zakresie weryfikacji terminowości i prawidłowości rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie prowadzony był bieżący monitoring pracy poszczególnych komórek organizacyjnych<sup>7</sup>.
5. Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, przy wejściu do Urzędu od ul. Żurawiej 3/5, obok Punktu Informacyjnego, umieszczono informację o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków<sup>8</sup>.

Pozytywnie oceniam działalność kontrolowanej jednostki w zakresie organizacji przyjmowania skarg i wniosków.

## **II. Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków:**

1. Oryginały dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków wpływających do Urzędu przechowywano w komórkach organizacyjnych, w wyodrębnionych zbiorach zgodnie z *Jednolitym Wykazem Akt w UdSKiOR*, za wyjątkiem decyzji lub postanowień wydanych przez Kierownika Urzędu w postępowaniu administracyjnym, których oryginały znajdowały się w aktach spraw, (w takim wypadku do skargi lub wniosku dołączano kopię orzeczenia). Do akt każdej skargi/wniosku dołączano „*Informację Kancelarii dot. skargi/wniosku w rozumieniu Działu VIII kpa*”.
2. Badaniu kontrolnemu poddano wszystkie skargi (13) oraz 1 wniosek z 2013 roku. W wyniku analizy dokumentacji ww. spraw ustalono, że:
  - 1) numery nadane sprawom w 2013 roku były zgodne z centralnym rejestrem, przy czym

---

<sup>6</sup> Pismo podpisane przez Naczelnika Wydziału Skarg i Obsługi, DO z dnia 28.04.2014 r.

<sup>7</sup> Pismo podpisane przez Dyrektora BD z dnia 28.04.2014 r.

<sup>8</sup> Protokół ogólny z dnia 24.04.2014 r.

w 5-ciu przypadkach<sup>9</sup> miały miejsce odwołania od odpowiedzi na skargi, oznaczone kolejnym numerem sprawy (listu) z centralnego rejestru.

- 2) wszystkie skargi rozpatrzono w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Urzędu, tj. zgodnie z art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego. Wniosek przekazano do Rzecznika Praw Obywatelskich<sup>10</sup>.

Oceniam pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zakresie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków.

### III. Zgodność trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa

1. W 2013 r. w Urzędzie nie zgłoszono ustnie skargi lub wniosku<sup>11</sup>.
2. Kwalifikacja skarg i wniosku, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 i art. 241 kpa.
3. Odpowiedzi spełniały wymogi formalne zawarte w art. 238 § 1 kpa (oznaczenia organu odpowiadającego, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę, podpisu osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy, sposób załatwienia sprawy).
4. Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków w 2013 roku zostało przekazane do Biura Kontroli w MPiPS w wyznaczonym terminie –

<sup>9</sup> - Monit nr 332812/13 z dn. 04.06.2013 r., list nr 17964/13 z dnia 02.07.2013 r. i odpowiedź Kierownika Urzędu z dn. 12.07.2013 r., list nr 19360/13 z dn. 23.07.2013 r. i odpowiedź z dn. 31.07.2013 r., list nr 22228/13 z dn. 10.09.2013 r. i odpowiedź (odmowna z inf., o przesłaniu dok. do MON) z dn. 17.09.2013 r., list nr 23814/13 z dn. 30.09.2013 r. i odpowiedź z dn. 17.10.2013 r. podtrzymująca negatywne stanowisko Kier. Urzędu oraz z dn. 10.10.2013 r. z inf. o uznaniu sprawy za zakończoną i pozostawieniu ew. dalszej korespondencji w aktach sprawy bez odpowiedzi, Notatka GK dla MON z dn. 08.07.2013 r. dot. przyczyn negatywnego zaopiniowania ww. wniosku.

- Skarga nr 360230/13 wpływ w dn. 05.02.2013 r., list nr 361084/13 z dn. 23.04.2013 r. – odp. z dn. 08.05.2013 r.

- Skarga nr 420183/13 nadesłana w dn. 21.08.2013 r., list nr 332752/13 z dn. 29.08.2013 r. i odp. z dn. 30.08.2013 r., list nr 333711/13 z dn. 28.11.2013 r. – odp. z dn. 10.12.2013 r. (z propozycją wznowienia postępowania), list nr 30980/13 z dn. 23.12.2013 r., decyzja Kier. Urzędu z dn. 21.02.2014 r. o umorzeniu postępowania po rozpatr. sprawy w trybie art. 154 § 1 kpa (ponowiona w dn. 27.03.2014 r., w zw. z kolejnymi odwołaniami od decyzji Kierownika Urzędu).

- Skarga nr 333689/13 nadesłana w dn. 25.11.2013 r., list z dn. 30.12.2013 r. zarejestrowany w dniu 08.01.2014 r.

- Skarga nr 333797/13 nadesłana w dn. 13.12.2013 r., list nr 30728/13 z dnia 20.12.2013 r. do NSA i Urzędu - w odp. na postanowienie Kierownika Urzędu o przesłuchaniu świadka z dn. 09.12.2013 r., pisma Wójta Gm. Kramsk zawierające Protokół z przesłuchania świadka w dn. 17.12.2013 r. (wpływ w dn. 23.12.2013 r. oraz 02.01.2014 r.) - w odp. Decyzja Kierownika Urzędu przyznająca świadczenie z dn. 02.01.2014 r. wysłana w dn. 03.01.2014 r.

<sup>10</sup> Skarga nr 331289/13 z dn. 07.05.2013 r., Notatka Wydziału Odznaczeń i Mianowań UdSKiOR z dnia 13.05.2013 r. (wraz z dokumentacją dot. odznaczeń skarżącego i przynależności do organizacji). Skarga nr 332307/13 z dn. 10.07.2013 r. Monit nr 332812/13 z dn. 04.06.2013 r., list nr 17964/13 z dnia 02.07.2013 r. i odpowiedź Kierownika Urzędu z dn. 12.07.2013 r., list nr 19360/13 z dn. 23.07.2013 r. i odpowiedź z dn. 31.07.2013 r., list nr 22228/13 z dn. 10.09.2013 r. i odpowiedź (odmowna z inf., o przesłaniu dok. do MON) z dn. 17.09.2013 r., list nr 23814/13 z dn. 30.09.2013 r. i odpowiedź z dn. 17.10.2013 r. podtrzymująca negatywne stanowisko Kier. Urzędu oraz z dn. 10.10.2013 r. z inf. o uznaniu sprawy za zakończoną i pozostawieniu ew. dalszej korespondencji w aktach sprawy bez odpowiedzi, Notatka GK dla MON z dn. 08.07.2013 r. dot. przyczyn negatywnego zaopiniowania ww. wniosku.

Rejestr skarg z 2013 roku prowadzony przez Wydział Skarg i Obsługi w Departamencie Orzecznictwa. Skarga nr 360792/13 nadesłana w dn. 20.03.2013 r. Wniosek nr 332158/13 z dn. 28.06.2013 r. – przekazany do RPO w dniu 11.07.2013 r.

<sup>11</sup> Pismo podpisane przez Dyrektora BD z dnia 28.04.2014 r.

w dniu 31 stycznia 2014 r. W sprawozdaniu wykazano „13 skarg uznanych za niezasadne”, w tym 1 rozpatrzoną pozytywnie, 2 negatywnie, a 10 w inny sposób, podczas gdy kontrola wykazała, że na dzień 31.12.2013 r.: 1 skargę załatwiono pozytywnie, 9 negatywnie, a 3 w inny sposób. Pozostałe dane ze sprawozdania były zgodne z wynikami kontroli.

Pozytywnie, pomimo stwierdzonej nieprawidłowości (sprawozdawczość) oceniam działalność kontrolowanej jednostki w zakresie zgodności trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa.

W związku z powyższym zalecam w przyszłości przyłożenie większej staranności przy sporządzaniu sprawozdań z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków, przekazywanych do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Informację o sposobie wykonania zaleceń należy złożyć Ministrowi Pracy i Polityki Społecznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

z up. **MINISTER**  
*Iwona Zamojska*  
Dyrektor Generalny