



WOJEWODA ŚLĄSKI

Katowice, 08-03-2018

KOXII.431.1.2018

Pani
Anna Hetman – Prezydent Miasta
Jastrzębie-Zdrój
Pan
Łukasz Kasza – Przewodniczący
Rady Miasta
Urząd Miasta Jastrzębie-Zdrój
al. Józefa Piłsudskiego 60
44-335 Jastrzębie-Zdrój

W załączeniu przekazuję wystąpienie pokontrolne wraz ze stanowiskiem Kierownika komórki ds. kontroli, dotyczące kontroli przeprowadzonej w Mieście Jastrzębie-Zdrój w zakresie: *„Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w 2017 r.”*

Jednocześnie informuję, że wystąpienie pokontrolne obejmuje treść projektu wystąpienia pokontrolnego, gdyż złożone przez Państwa zastrzeżenia zostały oddalone w całości.

Zał. 2



WOJEWODA ŚLĄSKI

Katowice, 08-03-2018

Nr Kontroli **KOXII.431.1.2018**

**WYSTĄPIENIE
POKONTROLNE**

**ŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
w KATOWICACH
ul. Jagiellońska 25
40-032 Katowice**

I Dane organizacyjne przeprowadzenia kontroli

Zakres kontroli: Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w 2017 r.

Podstawa prawna
do przeprowadzenia kontroli: art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (dalej: Kpa¹)

Jednostka kontrolowana: **Miasto Jastrzębie-Zdrój**
al. Piłsudskiego 60
44-335 Jastrzębie-Zdrój

Kierownik jednostki
kontrolowanej: Pani Anna Hetman – Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój
Pan Łukasz Kasza – Przewodniczący Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój

Okres objęty kontrolą: 1 stycznia 2017 r. – 31 grudnia 2017 r.

Zespół kontrolerów
i nr upoważnienia: Karolina Keler upoważnienie nr KOXII.0030.1.2018 z dnia 15 stycznia 2018 r. – kierujący zespołem kontrolnym
Izabela Grzondziel upoważnienie nr KOXII.0030.2.2018 z dnia 15 stycznia 2018 r.

Termin kontroli: 22 stycznia 2018 r. – 31 stycznia 2018 r. z wyłączeniem 29 stycznia 2018 r.

II Ocena ogólna do zakresu skontrolowanej działalności

Ocena ogólna: **Oceniam pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości** działania podejmowane przez Prezydenta Miasta i Radę Miasta w Jastrzębiu-Zdroju, w kontrolowanym zakresie, pod względem kryterium legalności i rzetelności.

¹ t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm. (obowiązywał do 6 stycznia 2016 r.); t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 ze zm. (obowiązywał do 26 czerwca 2017 r.); t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm. (obowiązujący od 27 czerwca 2017 r.)

Komórka wykonująca
zadania z zakresu
objętego kontrolą:

Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój
Przewodniczący Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój
Sekretarz Miasta
Wydział Organizacyjny
Biuro Rady Miasta
Rada Miasta

Ustalenia, stanowiące
podstawę do oceny:

Tryb przyjmowania obywateli w ramach skarg i wniosków

W 2017 r. w kontrolowanej jednostce obowiązywał Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój² stanowiący załącznik do Zarządzenia nr Or-IV.0050.74.2015 z dnia 26 lutego 2015 r. ze zm.², określający w rozdziale VIII sposób organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Dodatkowo sposób postępowania w sprawach skarg i wniosków został zawarty w Zarządzeniu nr Or-IV.0050.631.2015 Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój z dnia 20 listopada 2015 r. w sprawie jednolitej organizacji przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój. Przedmiotowe zarządzenie w rozdziale IV pkt 2 ust. 2 było niezgodne z zapisami § 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ustalając, że rejestrem skarg i wniosków nie obejmuje się skarg niezawierających imienia, nazwiska i adresu skarżącego lub wnioskodawcy.

Przyczyna: *nieprawidłowa interpretacja przepisów prawa.*

Informacje dotyczące przyjęć w sprawie skarg i wniosków, umieszczone są w siedzibie Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój³ na tablicy informacyjnej, co jest zgodne z art. 253 § 4 Kpa.

² Zarządzenia Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój w sprawie zmian do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój: nr Or-IV.0050.346.201 z dnia 20 lipca 2015 r., nr Or-IV.0050.24.2016 z dnia 19 stycznia 2016 r., nr Or-IV.0050.43.2016 z dnia 29 stycznia 2016 r., nr Or-IV.0050.145.2016 z dnia 18 marca 2016 r., nr Or-IV.0050.447.2016 z dnia 1 września 2016 r., nr Or-IV.0050-322.2017 z dnia 1 czerwca 2017 r.

³ Dalej: Urząd Miasta.

Ocena prawidłowości kwalifikowania korespondencji wpływającej do kontrolowanej jednostki

Kontroli poddano 50 z 56 471 wpisów do rejestru korespondencji wpływającej w 2017 r. Wszystkie 50 skontrolowanych wpływów nie nosiło znamion skargi bądź wniosku.

Ustalenie liczby skarg i wniosków, podmiot skarg i wniosków

W kontrolowanym okresie do Miasta Jastrzębie-Zdrój wpłynęły 34 skargi i 4 wnioski z czego: 24 skargi oraz 4 wnioski do Prezydenta Miasta, a 10 skarg do Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój⁴.

1⁵ pismo z 10 wpływających do Rady Miasta nie nosiło znamion skargi określonych w art. 227 Kpa i zostało nieprawidłowo ujęte w rejestrze skarg i wniosków.

Przyczyna: *błąd pracownika.*

Kontroli poddano wszystkie zaewidencjonowane w rejestrach skargi i wnioski.

1 na 34 zaewidencjonowanych skarg została złożona w formie ustnej do protokołu⁶. Pozostałe 33 skargi i 4 wnioski zostały złożone w wersji papierowej bądź za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

W okresie objętym kontrolą nie odnotowano:

- skarg, co do których zastosowanie miałby uproszczony tryb postępowania określony w art. 239 Kpa;
- skarg posłów, senatorów lub radnych, bądź skarg przez nich przekazanych, a pochodzących od innych osób;
- skarg lub wniosków przesłanych przez redakcje prasowe, radio czy telewizję.

⁴ Dalej: Rada Miasta

⁵ BRM.1510.8.2017

⁶ Nr OR.V.1510.9.2017

Treść zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skarg i wniosków

Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój był organem właściwym do rozpatrzenia 18 z 24 złożonych do Urzędu Miasta skarg i 4 wniosków. Rozpatrzeniu podlegały wszystkie zarzuty/postulaty w nich zawarte.

Niezgodnie z zapisami art. 238 Kpa, w 11⁷ na 18 zbadanych skarg i 4 wniosków, zawiadomienie o sposobie załatwienia skarg i wniosków nie zawierało ustawowo określonego elementu tj. oznaczenia organu wydającego.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: „ (...) Brak wskazania oznaczenia organu w przypadku odpowiedzi, które były podpisywane przez Zastępców Prezydenta Miasta, spowodowane były mylnym zastosowaniem wzoru. ”.

Ponadto w 1⁸ przypadku na 18 skontrolowanych skarg i 4 wniosków zawiadomienie o wynikach rozpatrzenia sprawy pomimo tego, że zostało sporządzone w formie elektronicznej nie zostało opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, co stanowi naruszenie art. 238 Kpa.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: (...) wnioskodawca zaznaczył, iż prosi o przesłanie odpowiedzi jedynie w formie elektronicznej. Mając na uwadze załatwienie sprawy bez zbędnej zwłoki, przesłano odpowiedź e-mailową. Z tych też przyczyn odpowiedź została udzielona w terminie, jednakże omyłkowo nie zachowano wymaganej formy. ”.

W 1⁹ przypadku na 18 zbadanych skarg i 4 wniosków dla których Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój był organem właściwym do ich rozpatrzenia rozpatrzono skargę osoby trzeciej pomimo braku zgody osoby w imieniu, której skarga została złożona czym naruszono art. 221 § 3 Kpa.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: „Z uwagi na niedopatrzenie pracownika prowadzącego sprawę brak jest w/w dokumentu w aktach sprawy. ”.

⁷ Or.V.1510.1.2017; Or.V.1510.4.2017; Or.V.1510.5.2017; Or.V.1510.10.2017; Or.V.1510.13.2017; Or.V.1510.16.2017; Or.V.1510.18.2017; Or.V.1510.19.2017; Or.V.1510.26.2017; Or.V.1510.28.2017; Or.V.1510.20.2017

⁸ Or.V.1510.11.2017

⁹ Or.V.1510.26.2017

W 1¹⁰ spośród 18 skontrolowanych postępowań wezwano opiekuna prawnego skarżącego o sprecyzowanie zarzutów w złożonej sprawie, przy czym nie zawarto pouczenia o pozostawieniu sprawy bez rozpoznania w przypadku nie udzielenia odpowiedzi w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, co było niezgodnie z § 8 ust 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków¹¹.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: (...) *nie ujęto pouczenia o pozostawieniu sprawy bez rozpoznania w przypadku nie udzielenia odpowiedzi w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, ponieważ omyłkowo pominięto to pouczenie.*”.

1¹² z 18 postępowań skargowych prowadzone było nieprawidłowo gdyż zwrócono się do skarżącego o uzupełnienie danych osobowych, co było niezgodnie z § 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Przyczyna: *nieprawidłowa interpretacja przepisów prawa.*

Rada Miasta była właściwa do rozpatrzenia 5 z 9¹³ wpływających do Rady Miasta skarg, rozpatrzeniu podlegały wszystkie zarzuty/postulaty w nich zawarte.

W 4¹⁴ przypadkach na 9 Rada Miasta umorzyła postępowanie skargowe, co było niezgodne z trybem załatwienia skarg i wniosków określonym w Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 8 stycznia 2002 r.

Przyczyna: *błędna interpretacja przepisów prawa.*

Właściwość organów rozpatrujących skargi i wnioski

Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój był właściwym rzeczowo dla 18 wpływających skarg 4 wniosków. Natomiast 6 na 24 wpływających skarg będących w kompetencjach innego organu przekazał

¹⁰ Or.V.1510.12.2017

¹¹ Dz. U. Nr 5, poz. 46

¹² Or.V.1510.25.2017

¹³ W przypadku pisma zarejestrowanego pod nr BRM.1510.8.2017 uznaje się, że został on nieprawidłowo zaewidencjonowany jako skarga ponieważ nie zawiera znamion skargi.

¹⁴ BRM.1510.2.2017; BRM.1510.3.2017; BRM.1510.4.2017; BRM.1510.5.2017

do właściwego rzeczowo organu bądź przekazał skarżącemu informację o organie właściwym do ich rozpatrzenia .

W 2¹⁵ przypadkach na 6 skarg, w stosunku co do których Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój nie był organem właściwym do ich rozpatrzenia, nieterminowo przekazano skargę właściwemu organowi jednocześnie zawiadamiając skarżącego o przekazaniu skargi do innego właściwego organu, co było niezgodne z art. 231 Kpa.

Przyczyna: *niewłaściwy nadzór nad pracownikami odpowiedzialnymi za terminową wysyłkę informacji o przekazaniu skargi według właściwości do innego organu.*

17 na 24 skarg wpływających do Urzędu Miasta dotyczyło skarg na pracownika. We wszystkich zbadanych przypadkach w toku załatwiania skargi dotyczącej określonego pracownika przestrzegano zakazu ujętego w § 11 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków¹⁶.

Spośród 9¹⁷ zbadanych skarg skierowanych do Rady Miasta w 5 Rada była właściwa do ich rozpatrzenia. 4¹⁸ skargi w przypadku których Rady Miasta nie była właściwa do ich rozpatrzenia zostały przekazane według właściwości do rozpatrzenia przez właściwy dla nich organ co było zgodne z art. 231 Kpa.

W przypadku 1¹⁹ na 4 przekazanych według właściwości spraw przez Radę Miasta nieterminowo zawiadamiano skarżącego o przekazaniu skargi do innego właściwego organu, co było niezgodne z art. 231 Kpa.

Przyczyna: jak wyjaśnił Pan Andrzej Matusiak Wiceprzewodniczący Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój: „Informację o przekazaniu skargi wg właściwości przesłano skarżącemu niezwłocznie po podpisaniu przez Przewodniczącego Rady Miasta.”.

¹⁵ Or.V.1510.11.2017, Or.V.1510.3.2017

¹⁶ Dz.U. Nr 5 poz. 46.

¹⁷ W przypadku pisma zarejestrowanego pod nr BRM.1510.8.2017 uznaje się, że zostało ono nieprawidłowo zaewidencjonowane jako skarga ponieważ nie zawiera znamion skargi.

¹⁸ BRM.1510.6.2017, BRM.1510.7.2017, BRM.1510.9.2017, BRM.1510.10.2017.

¹⁹ BRM.1510.6.017

Ustalenie terminowości załatwiania skarg i wniosków

W ¹²⁰ na 18 zbadanych skarg i 4 wniosków, dla których Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój był organem właściwym do ich rozpatrzenia, nie dochowano terminu załatwienia skarg i wniosków oraz nie powiadomiono skarżącego/wnioskodawcy o podjętych czynnościach i przewidywanym terminie ich załatwienia co było niezgodne z art. 237 § 1 i 2 w związku z art. 36, 244 § 1, 245 Kpa.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: „Z uwagi na konieczność prowadzenia postępowania wyjaśniającego, celem dokonania kompleksowej i rzetelnej oceny zasadności zarzutów podnoszonych przez skarżącego, postępowanie miało charakter skomplikowany. W związku z powyższym w tej sprawie nie dochowano terminu wskazanego w art. 237 § 1 k.p.a. (...) poprzez niedopełnienie formalności przez pracownika odpowiedzialnego za załatwienie sprawy, strona nie została poinformowana o przyczynach zwłoki i konieczności przedłużenia terminu.”.

W przypadku ¹²¹ z 18 postępowań prowadzonych przez Urząd Miasta wyznaczono nowy termin na rozpatrzenie skargi jednakże, w pismach nie zawarto pouczenia o prawie do wniesienia ponaglenia co było niezgodne z art. 36 § 1 Kpa.

Przyczyna: błąd pracownika.

Ustalenie przestrzegania instrukcji kancelaryjnej w procesie załatwiania skarg i wniosków

W 2017 roku w Mieście Jastrzębie-Zdrój funkcjonowały dwa rejestry skarg i wniosków:

1. Rejestr prowadzony przez Urząd Miasta pn.: Rejestr skarg i wniosków Urzędu Miasta Jastrzębie Zdrój – Or.V.1510;
2. Rejestr prowadzony przez Radę Miasta pn.: Rejestr skarg i wniosków Biura Rady Miasta – Urząd Miasta Jastrzębie Zdrój – BRM 1510 Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe).

¹²⁰ Or.V.1510.26.2017

¹²¹ BRM.1510.1.2017, BRM.1510.3.2017, BRM.1510.4.2017, BRM.5.2017

Rejestr skarg i wniosków Urzędu Miasta został ujęty pod symbolem Or.V.1510, co było zgodne z zapisami rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych²².

W 6 na 6 przypadków nieprawidłowo tj. niezgodnie z zapisami rozporządzenia w sprawie instrukcji kancelaryjnej, zaewidencjonowano w Rejestrze skarg i wniosków Urzędu Miasta pod symbolem Or.V.1510 które zostały przekazane według właściwości do rozpatrzenia przez właściwy dla nich organ.

W Urzędzie Miasta nie prowadzono spraw pod symbolem JRWA 1511 - Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój: „Zgodnie z Zarządzeniem Nr Or-IV.0050.631.2015 Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój z dnia 20 listopada 2015 roku w sprawie jednolitej organizacji, przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój został przewidziany jeden numer JRWA tj. 1510. W przeszłości nie praktykowano wydzielania osobnej teczki spraw jak i oddzielnego rejestru dla skarg i wniosków dla których Prezydent Miasta nie był organem właściwym.

Skutek: brak informacji o skargach przekazanych do rozpatrzenia innym organom

W 7²³ przypadkach na 28 zbadanych, pisma wychodzące (zawiadomienia/przekazania wg właściwości etc.) zostały wystawione pod sygnaturą 0510 zamiast 1510 jak wynikałoby z rejestru skarg i wniosków Urzędu Miasta, co było niezgodne z zapisami rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

Przyczyna: jak wyjaśniła Pani Anna Hetman Prezydent Miasta Jastrzębia-Zdrój: „Sygnatura 0510 na wskutek omyłki pisarskiej została mylnie zastosowana w pismach wychodzących (...).”

²² Dz. U. Nr 14, poz. 67 ze zm. Dalej: rozporządzenie w sprawie instrukcji kancelaryjnej

²³ Or.V.1510.3.2017; Or.V.1510.15.2017; Or.V.1510.21.2017; Or.V.1510.22.2017; Or.V.1510.24.2017; Or.V.1510.25.2017; Or.V.1510.26.2017

Rejestr skarg i wniosków Biura Rady Miasta Jastrzębie Zdrój został ujęty pod symbolem BRM.1510, co było zgodne z zapisami rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

Nieprawidłowo tj. niezgodnie z zapisami rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych zaewidencjonowano w Rejestrze skarg i wniosków Biura Rady Miasta Jastrzębie Zdrój pod symbolem BRM.1510 100% tj. 4²⁴ skargi, które zostały przekazane według właściwości do rozpatrzenia przez właściwy dla nich organ.

W Biurze Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój nie prowadzono spraw pod symbolem JRWA 1511 - Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości

Przyczyna: jak wyjaśnił Pan Ryszard Piechoczek Wiceprzewodniczący Rady: „(...) aby nie dokonywać wykreślenia skargi wymagającej przekazania do organu właściwego z rejestru prowadzonego pod nr 1510 i wpisywać do oddzielnego rejestru pod numer 1511, pozostawiano skargi w rejestrze pod numerem 1510.(...).”

Osoby odpowiedzialne
za wykonywanie zadań
z danego zakresu kontroli
w przypadku stwierdzonych
nieprawidłowości:

Pani Anna Hetman - Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój

Pan Krzysztof Kucia - Sekretarz Miasta

Pan Łukasz Kasza - Przewodniczący Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój

Pani Marzena Zbrońska – Naczelnik Wydziału Organizacyjnego

Pani Barbara Madera – Naczelnik Biura Rady Miasta

Pani Anna Tonasko – inspektor – samodzielne stanowisko pracy ds. obsługi prawnej w Wydziale Organizacyjnym

Zalecenia pokontrolne:

III Uwagi i zalecenia pokontrolne

²⁴ BRM.1510.6.2017; BRM.1510.7.2017; BRM.1510.9.2017; BRM.1510.10.2017

Zalecam:

Prezydentowi Miasta Jastrzębie-Zdrój:

1. Dostosować Zarządzenie nr Or-IV.0050.631.2015 Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój z dnia 20 listopada 2015 r. w sprawie jednolitej organizacji przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój w rozdziale IV pkt 2 ust. 2 do zapisów § 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ustalając, że rejestrem skarg i wniosków obejmuje się skargi niezawierające imienia, nazwiska i adresu skarżącego lub wnioskodawcy lecz pozostawia się je bez rozpoznania.
2. Umieszczać na zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg i wniosków oznaczenia organu wydającego.
3. W przypadku zastosowania elektronicznej formy zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg i wniosków stosować kwalifikowany podpis elektroniczny.
4. Pozostawiać bez rozpatrzenia skargi osoby trzecich przekazanych bez zgody osób w imieniu, których skargi zostały złożone.
5. Stosować pouczenie, informujące o pozostawieniu skargi lub wniosku bez rozpoznania przy wyzwaniu wnoszącego skargę lub wniosek o wyjaśnienie bądź uzupełnienie skargi lub wniosku.
6. Pozostawić bez rozpoznania skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego.
7. Zwiększyć nadzór nad pracownikami odpowiedzialnymi za terminową wysyłkę informacji o przekazaniu skargi według właściwości do innego organu.
8. Zwiększyć nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków. W razie niemożności załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym każdorazowo powiadomić skarżącego/wnioskodawcy o podjętych czynnościach i przewidywanym terminie ich załatwienia.
9. W przypadku wyznaczenia nowego terminu na rozpatrzenie skargi wskazywać pouczenie o prawie do wniesienia ponaglenia.
10. Oznaczać skargi rozpatrywane bezpośrednio przez Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój symbolem klasyfikacyjnym 1510.
11. Oznaczać skargi przekazywane do załatwienia według właściwości symbolem klasyfikacyjnym 1511.

Radzie Miasta Jastrzębie-Zdrój:

1. Zwiększyć nadzór nad pracownikiem odpowiedzialnym za ujmowanie skarg i wniosków w rejestrze.
2. Oznaczać skargi przekazywane do załatwienia według właściwości symbolem

klasyfikacyjnym 1511.

3. Odstąpić od stosowania trybu umarzania postępowania skargowego na rzecz stosowania dopuszczalnych trybów w postępowaniu skargowym.
4. Zwiększyć nadzór nad pracownikami odpowiedzialnymi za terminową wysyłkę informacji o przekazaniu skargi według właściwości do innego organu.

IV Pouczenie

Oczekuję przedstawienia przez Państwa w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wniosków, bądź o działaniach podjętych w celu ich realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań.