



**Wiceprezes
Najwyższej Izby Kontroli
Józef Górny**

Warszawa, dnia 23 lipca 2010 r.

**Pani
Jolanta Fedak
Minister Pracy i Polityki Społecznej**

KAP-4114-02-02/2010

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła w okresie od 8 czerwca do 1 lipca 2010 r. kontrolę w zakresie funkcjonowania w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej (zwanym w dalszej części wystąpienia także „Ministerstwem” lub „MPiPS”) systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 30 czerwca 2010 r.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 7 lipca 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Pani Minister niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli **pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości**, ocenia funkcjonowanie w Ministerstwie systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg. Podstawę do pozytywnej oceny stanowi w szczególności fakt, że system zapewniał możliwość złożenia skargi, jak i jej rozpatrzenie bez względu na formę, w jakiej skarga została wniesiona, a dokumentacja dotycząca skarg i interwencji poselskich i senatorskich była kompletna i właściwie przechowywana. Nieprawidłowości dotyczyły głównie:

- przekroczenia terminów określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Kpa)² przy rozpatrywaniu 22,7% skarg objętych szczegółowym badaniem,
- nierzetelnego prowadzenia ewidencji skarg, co utrudniało kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg,

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701.

² Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.

- niedokonania okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg przez jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

1. Minister Pracy i Polityki Społecznej zgodnie z art. 253 Kpa i § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków³, wyznaczył komórkę odpowiedzialną za koordynowanie postępowania związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów umieszczono w widocznym miejscu, wskazując komórkę organizacyjną (Samodzielne Stanowisko Pracy ds. Skarg i Wniosków) przyjmującą skargi i wnioski, w tym m.in. po godzinach pracy Urzędu (w poniedziałki do godziny 17⁰⁰). Określone zostały także zasady przyjmowania interesantów w sprawach skarg przez członków Kierownictwa Ministerstwa. Na stronie internetowej MPiPS została zamieszczona informacja o sposobie i możliwościach wniesienia skargi.

Elektroniczny system rejestrowania i obiegu dokumentów, który wykorzystywany był w MPiPS do kontroli przebiegu i terminów załatwiania skarg, zawierał niezetelne dane. NIK ustaliła, że sześć⁴ ze 123 objętych badaniem spraw, które zostały ujęte w rejestrze jako skargi, nie miało charakteru skargi w rozumieniu art. 227 Kpa, a skargi wykazane w rejestrze jako przeterminowane (10 z objętych badaniem skarg) zostały w rzeczywistości rozpatrzone w terminie określonym w art. 237 Kpa. Spowodowane to było tym, że pracownicy MPiPS błędnie kwalifikowali w systemie sprawy jako skargi w rozumieniu art. 227 kpa, a także nie wprowadzali na bieżąco informacji o wpływających skargach oraz o stanie ich rozpatrzenia. W wyniku tego, liczba wykazanych w elektronicznym rejestrze skarg, w tym przeterminowanych, była niezgodna ze stanem faktycznym.

W ocenie NIK, elektroniczny system, który nie zawierał rzetelnych danych, o liczbie skarg oraz o bieżącym stanie ich rozpatrywania nie spełniał wymogów określonych w art. 254 Kpa i utrudniał kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia.

2. W ocenie NIK, podejmowane w Ministerstwie działania w zakresie rozpatrywania skarg oraz interwencji poselskich i senatorskich nie zapewniały ich załatwienia w obowiązujących terminach. Nie były także przestrzegane obowiązki dotyczące bieżącego informowania skarżących o stanie rozpatrywania spraw.

Szczegółowym badaniem objęto 200 spraw, które wpłynęły w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2010 r. do Ministra Pracy i Polityki Społecznej, z tego 69 interwencji (w tym skarg)

³ Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46.

⁴ DUS-24974, DUS-58093, DUS-58100, DUS-86033, DUS-92717, DUS-51000

poselskich, 13 interwencji (w tym skarg) senatorskich oraz 118 pozostałych skarg składanych do MPiPS przez obywateli.

Badanie interwencji poselskich i senatorskich wykazało, że sprawy te (za wyjątkiem dwóch, które były w trakcie rozpatrywania) zostały rozpatrzone. W przypadku dziewięciu skarg (13,4% zbadanych) NIK ustaliła, że odpowiedzi udzielono po terminie 14 dni określonym w art. 237 § 2 Kpa (z opóźnieniem od sześciu do 115 dni), nie zawiadamiając wcześniej posłów o stanie rozpatrywania skargi. W przypadku dwóch interwencji będących w trakcie rozpatrywania nie powiadomiono posła i senatora (do dnia zakończenia kontroli) o stanie rozpatrywania sprawy pomimo, że upłynął termin 14 dni od ich wniesienia. Było to niezgodne z art. 20 ust 2 ustawy z dnia 9 maja 1996 r. o wykonywaniu mandatu posła i senatora⁵.

Spośród pozostałych 118 skarg badaniem objęto:

- 72 skargi przekazane przez MPiPS do rozpatrzenia właściwemu organowi,
- 45 skarg rozpatrzonych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej,
- 1 skargę pozostawioną bez rozpatrzenia.

Kontrola 72 skarg, które Minister Pracy i Polityki Społecznej przekazał do rozpatrzenia właściwemu organowi wykazała, że ich przekazanie było zasadne. Ustalono jednakże, że w przypadku 23 skarg (31,9% zbadanych) ich przekazanie oraz poinformowanie o tym skarżących nastąpiło z przekroczeniem (od dwóch do 33 dni) siedmiodniowego terminu określonego w art. 231 Kpa.

W przypadku 45 objętych badaniem skarg rozpatrzonych w MPiPS stwierdzono, że rozpatrzenie 10 skarg (22,2% zbadanych) nastąpiło z przekroczeniem (od trzech do 36 dni) miesięcznego terminu określonego w art. 237 § 1 Kpa. W żadnym z tych przypadków nie wywiązano się z obowiązku poinformowania skarżącego o przyczynach zwłoki i wyznaczenia nowego terminu załatwienia sprawy, wynikającego z art. 237 § 4 Kpa w związku z art. 36 § 1 Kpa.

Wyjaśniając kontrolerom NIK przyczyny opóźnień w załatwianiu interwencji wniesionych przez posłów i senatorów oraz pozostałych skarg dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa wskazywali na dużą ilość spraw skargowych, jakie wpłynęły do MPiPS i ich często skomplikowany charakter oraz na konieczność zasięgnięcia informacji w innych urzędach.

W odniesieniu do skargi pozostawionej bez rozpatrzenia, brak było danych identyfikacyjnych wnoszącego skargę, zatem pozostawienie jej bez rozpatrzenia było

⁵ Dz. U. z 2003 r. Nr 221, poz. 2199 ze zm.

zgodne z § 8 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

3. Minister Pracy i Polityki Społecznej zgodnie z art. 259 Kpa był zobowiązany do dokonania okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz w jednostkach organizacyjnych poddanych jego nadzorowi. Ustalono, że w Ministerstwie sporządzono roczną ocenę załatwiania w 2009 r. skarg i wniosków przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Nie sporządzono natomiast takiej oceny w odniesieniu do jednostek organizacyjnych poddanych nadzorowi Ministra. Zagadnienia przyjmowania i załatwiania skarg przez jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Pracy i Polityki Społecznej nie były ujęte w planie pracy Biura Kontroli MPiPS na lata 2009 i 2010.

NIK ustaliła, że w Ministerstwie dokonywano w okresie objętym kontrolą analizy terminowości rozpatrywania korespondencji skargowej, przeprowadzano kontrole terminowości w udzielaniu odpowiedzi na skargi. Przeprowadzono również jedną kontrolę wewnętrzną w Biurze Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków. W wyniku tej kontroli Dyrektor Generalny MPiPS zobowiązał dyrektora ww. komórki organizacyjnej m.in. do przestrzegania terminów wskazanych w obowiązujących przepisach prawa.

Przedstawiając powyższe oceny, Najwyższa Izba Kontroli wnioskuje o:

- zapewnienie prowadzenia rejestru skarg, w sposób umożliwiający rzetelną kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia,
- zapewnienie terminowego rozpatrywania otrzymanych skarg, a w przypadku braku możliwości załatwienia skarg w terminie, informowanie skarżących o przyczynach zwłoki z wyznaczeniem nowego terminu załatwienia sprawy,
- przeprowadzanie okresowych ocen przyjmowania i załatwienia skarg przez jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

Najwyższa Izba Kontroli na podstawie art. 62 ust 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Panią Minister w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 i 2 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, przysługuje Pani Minister prawo zgłoszenia na

piśmie do Kolegium NIK umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania uchwały Kolegium NIK.