



Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

Departament Kontroli

Warszawa, dnia października 2026 r.

Informacja o wynikach kontroli
na temat: Realizacja zadań w zakresie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania
oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji w Komendzie Wojewódzkiej
Państwowej Straży Pożarnej w Olsztynie¹

I. Podstawa prawna

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej².

II. Tryb kontroli

Kontrola została przeprowadzona przez Departament Kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w trybie zwykłym, zgodnie z *Planem kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji na rok 2026*.

III. Termin kontroli

Od 16 marca 2026 r. do 29 maja 2026 r.

IV. Zakres kontroli obejmował następujące zagadnienia:

1. Organizacja sposobu przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji.
2. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków.
3. Rozpatrywanie oraz załatwianie petycji.
4. Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg, wniosków i petycji.

V. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2024 r. do 16 marca 2026 r..

VI. Ustalenia kontroli – ocena kontrolowanej działalności

Sposób realizacji zadań będących przedmiotem kontroli, w tym przyjęte w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Olsztynie rozwiązania organizacyjne, sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, a także sprawowany w tym zakresie nadzór przez Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej³, **oceniono pozytywnie**.

Organizacja przyjmowania skarg i wniosków odbywała się w KW PSP w Olsztynie zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*⁴ oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie

¹ Zwanym dalej: KW PSP w Olsztynie.

² T.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 158.

³ Zwany dalej również Warmińsko-Mazurskim Komendantem Wojewódzkim PSP, Komendantem Wojewódzkim PSP lub WMK PSP.

⁴ Dz. U. z 2025 r. poz. 1691, zwana dalej również k.p.a.

organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków⁵, natomiast petycji zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach⁶.

W KW PSP w Olsztynie przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji powierzono wyodrębnionej komórce, tj. Wydziałowi Organizacji i Nadzoru⁷.

Pozytywnie oceniono przyjęte w KW PSP w Olsztynie rozwiązania organizacyjne, w tym podział kompetencji dokonany przez Komendanta Wojewódzkiego PSP. Wprowadzone regulacje wewnętrzne oraz ich odzwierciedlenie w zakresach obowiązków i uprawnień funkcjonariuszy pożarnictwa oraz pracowników WOiN pozwoliły właściwie organizować służbę i pracę w zakresie objętym kontrolą.

Komendant Wojewódzki PSP oraz upoważnione przez niego osoby przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonych w KW PSP w Olsztynie dniach i godzinach. Przyjęcia były dostosowane do potrzeb interesantów i odbywały się raz w tygodniu w ustalonym dniu po godzinach pracy urzędu⁸. Informacja w powyższym zakresie została wywieszona w widocznym dla interesantów miejscu w siedzibie komendy oraz zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej KW PSP w Olsztynie.

Skargi wnoszone oraz przekazywane do KW PSP w Olsztynie były rejestrowane, przechowywane⁹, a także właściwie oznaczane i klasyfikowane, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami¹⁰.

Pozytywnie oceniono również sposób rozpatrywania i załatwiania skarg w KW PSP w Olsztynie. Sprawy prowadzono w sposób merytoryczny i terminowy. W uzasadnionych przypadkach, termin ich załatwienia był przedłużany zgodnie z obowiązującymi przepisami k.p.a. Skargi były przekazywane właściwemu organowi zgodnie z treścią art. 231 § 1 k.p.a.¹¹ W toku procedowania skarg w KW PSP w Olsztynie gromadzono materiały i informacje niezbędne do ich rozstrzygnięcia. Wyjaśnieniu podlegały wszystkie zarzuty podnoszone w wystąpieniach. O sposobie załatwienia skargi Komendant Wojewódzki PSP zawiadamiał osoby skarżące. W przypadku nieobecności Komendanta Wojewódzkiego PSP, skargi były załatwiane przez osoby przez niego upoważnione. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, co do zasady spełniały wymogi, o których mowa w art. 238 § 1 k.p.a.¹² W odpowiedziach kierowanych do osób skarżących dołączano informację dotyczącą przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 231 § 2 k.p.a.¹³

W związku z tym, że w okresie objętym kontrolą nie odnotowano wpływu wniosków i petycji odstąpiono od oceny procedury ich rozpatrywania.

⁵ Dz. U. nr 5 poz. 46, zwane dalej również rozporządzeniem ws. skarg i wniosków.

⁶ Dz. U. z 2018 r. poz. 870, zwana dalej również ustawą o petycjach.

⁷ Zwanego dalej również WOiN.

⁸ Tj. w każdy poniedziałek miesiąca /w przypadku święta kolejny dzień roboczy/, w godzinach: 9.00-11.00 oraz 15.30-16.30.

⁹ Zgodnie z Zarządzeniem Nr 39/2023 Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 27 grudnia 2023 r. w sprawie wdrożenia systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją EZD RP jako podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwienia i rozstrzygania spraw w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Olsztynie, zwanego dalej również Zarządzeniem nr 39 WMKW PSP.

¹⁰ Zgodnie Instrukcją kancelaryjną Państwowej Straży Pożarnej (zwaną dalej również Instrukcją kancelaryjną PSP), stanowiącą załącznik do Zarządzenia nr 1 Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 4 stycznia 2022 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej oraz jednolitego rzeczowego wykazu akt dla Państwowej Straży Pożarnej (Dz. Urz. MSWiA z 2022 r. poz. 1).

¹¹ Art. 231 § 1 k.p.a. „Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ”.

¹² Art. 238 § 1 k.p.a. „Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239”.

¹³ Art. 231 § 2 k.p.a. „Informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi”.

W kontekście powyższych ustaleń w toku kontroli stwierdzono, że nadzór kierownictwa KW PSP w Olsztynie nad kontrolowanym obszarem był sprawowany w sposób bieżący i prawidłowy. W ramach sprawowanego nadzoru sporządzano coroczne analizy skarg wpływających do KW PSP oraz podległych jednostek organizacyjnych PSP. Skargi oraz stwierdzone nieprawidłowości w sposobie realizacji bieżących zadań uwzględniano w planowaniu działalności kontrolnej KW PSP. Ponadto, strażacy i pracownicy WOiN uczestniczyli w szkoleniach i naradach dotyczących działalności skargowo-wnioskowej w PSP.

W toku kontroli stwierdzono incydentalne przypadki uchybień w zakresie:

- powołania się na nieaktualną podstawę prawną oraz nieaktualne jednostki redakcyjne ustaw w Zarządzeniu nr 42/2015 Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 18 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji,
- wskazania w § 8 ust. 1 ww. zarządzenia nieadekwatnej nazwy dokumentu (*Karta przyjęcia klienta*) do dokumentowania skarg i wniosków składanych ustnie,
- niewskazania uzasadnienia prawnego w odmownym zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi¹⁴,
- nieuwzględnienia w zakresach czynności funkcjonariuszy pożarnictwa i pracowników WOiN zadań związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem petycji wpływających do Komendanta Wojewódzkiego PSP,
- niewskazania właściwej podstawy prawnej w upoważnieniach Zastępców Komendanta Wojewódzkiego do działania w imieniu Komendanta Wojewódzkiego PSP w sprawach skargowych oraz wnioskowych¹⁵,
- niewyczerpującego sformułowania uzasadnienia prawnego w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi¹⁶,
- nieprecyzyjnego oznaczenia organu w nagłówkach zawiadomień o sposobie załatwienia skargi¹⁷,
- niewskazania przy podpisaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi przez Zastępcę Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP, upoważnienia do działania w imieniu organu¹⁸,
- pominięcia informacji o organie, do którego wnosi się ponaglenie¹⁹,
- niezamieszczenia podsumowania i wniosków w rocznych zestawieniach skarg i wniosków²⁰.

Powyższe uchybienia nie spowodowały negatywnych następstw w kontrolowanej działalności, a tym samym nie wpłynęły na ogólną ocenę kontrolowanego obszaru, który oceniono **pozytywnie**.

¹⁴ Sprawy nr: 1/2025, 6/2025, 7/2025, 12/2025, 14/2025, 16/2025.

¹⁵ Upoważnienia: WO.0140.02.2021.01 z 12 czerwca 2024 r., WO.0140.02.2024 z 12 czerwca 2024 r., WO.0140.05.2026.1 z 27 marca 2026 r.

¹⁶ Sprawa nr: 6/2024.

¹⁷ Sprawy nr: 2/2025, 6/2025, 7/2025, 10/2025, 12/2025, 13/2025, 14/2025, 15/2025, 16/2025, 18/2025, 20/2025.

¹⁸ Sprawa nr: 13/2025.

¹⁹ Sprawy nr: 12/2025.

²⁰ Art. 259 § 3 k.p.a. „W wyniku przeprowadzonych kontroli oraz ocen organy wymienione w § 1 dążą do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków w celu polepszenia działalności poszczególnych organów i innych państwowych jednostek organizacyjnych”.

VII. Wnioski i zalecenia pokontrolne

W celu wyeliminowania stwierdzonych w trakcie kontroli uchybień oraz zapewnienia prawidłowej realizacji zadań związanych z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji, sformułowano następujące wnioski i zalecenia:

Zalecenia:

1. zaktualizowanie Zarządzenia nr 42/2015 Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 18 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji poprzez dostosowanie przywołanych w nim podstaw prawnych oraz jednostek redakcyjnych aktów prawnych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego oraz zmianę postanowień § 8 ust. 1 ww. zarządzenia poprzez zastąpienie nieadekwatnej nazwy dokumentu „Karta przyjęcia klienta” terminem w pełni odpowiadającym procedurze dokumentowania skarg i wniosków składanych ustnie („Protokół przyjęcia skargi/wniosku wniesionego ustnie”);
2. podjęcie czynności zmierzających do doprecyzowania treści § 10 ust. 3 pkt 11 Regulaminu organizacyjnego KW PSP w Olsztynie z 2026 r., poprzez jednoznaczne określenie zakresu zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne oraz zastąpienie sformułowania „rozpatrywanie” zwrotem odpowiadającym faktycznie wykonywanym przez te komórki czynnościom, w celu wyeliminowania błędnych zapisów przypisujących im kompetencje Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP w sprawach skarg, wniosków i petycji;
3. aktualizację zakresów obowiązków służbowych i czynności funkcjonariuszy pożarnictwa oraz pracowników WOIŃ Komendy Wojewódzkiej PSP w Olsztynie poprzez jednoznaczne uwzględnienie w nich zadań związanych z przyjmowaniem, ewidencjonowaniem oraz rozpatrywaniem petycji, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
4. zweryfikowanie oraz zapewnienie prawidłowości podstaw prawnych przywołanych w upoważnieniach udzielonych Zastępcom Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP do działania w jego imieniu w sprawach skarg i wniosków, pod kątem ich zgodności z aktualnie obowiązującym stanem prawnym;
5. zapewnienie prawidłowego sporządzania dokumentacji w sprawach skargowych, w szczególności poprzez:
 - prawidłowe oznaczanie w nagłówkach nazwy organu oraz jednoznaczne wskazywanie w formule podpisu faktu działania z upoważnienia Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP przez jego Zastępców,
 - zamieszczanie w zawiadomieniach o odmownym załatwieniu skargi pełnego uzasadnienia prawnego, zgodnie z wymogami art. 238 § 1 k.p.a.,
 - zamieszczanie w zawiadomieniach o przedłużeniu terminu załatwienia sprawy (art. 36 § 1 w zw. z art. 237 § 4 k.p.a.) pouczenia o prawie do wniesienia skargi na bezczynność wraz ze wskazaniem organu właściwego do jej rozpatrzenia;
6. sporządzanie rocznych sprawozdań ze skarg i wniosków w sposób umożliwiający dokonanie pełnej oceny funkcjonowania jednostki, w tym poprzez formułowanie podsumowań oraz wniosków o charakterze systemowym i naprawczym.

Wnioski:

1. wydanie upoważnień Zastępcom Komendanta Wojewódzkiego PSP do rozpatrywania i podpisywania petycji, w celu formalnego uregulowania ich kompetencji oraz zapewnienia ciągłości działania organu;
2. dokonywanie okresowej weryfikacji regulacji wewnętrznych pod kątem ich aktualności, spójności i zgodności z obowiązującym stanem prawnym oraz potrzebami organizacyjnymi jednostki.