

**Uchwała Nr LXV/547/2023  
Rady Powiatu w Kętrzynie  
z dnia 26 października 2023 r.**

**w sprawie rozpatrzenia skargi na sposób załatwienia wniosku o umożliwienie oceny  
działania starostwa i pracowników starostwa**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526 z późn. zm.) oraz art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.), Rada Powiatu w Kętrzynie uchwala się, co następuje:

**§ 1.**

Uznaje się skargę \_\_\_\_\_\* na sposób załatwienia wniosku o umożliwienie oceny działania starostwa i pracowników starostwa złożoną w dniu 27 września 2023 r. za bezzasadną z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu do uchwały.

**§ 2.**

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Powiatu w Kętrzynie do zawiadomienia skarżącego o treści przedmiotowej uchwały.

**§ 3.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY  
RADY POWIATU W KĘTRZYNIE  
  
Urszula Baraniecka

\* Wylączenie jawności informacji publicznej: Jawność uchwały wyłączona w części (dane osobowe).  
Podstawa prawna wyłączenia: art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2019 r. , poz. 1429)  
Osoba dokonująca wyłączenia: Inspektor, Magdalena Filipiak. Podmiot, w którego interesie dokonano wyłączenia jawności: osoba fizyczna.

### **UZASADNIENIE**

W dniu 27.09.2023 r. do Starostwa Powiatowego w Kętrzynie wpłynęła skarga \_\_\_\_\_\* dotycząca sposobu załatwienia jego wniosku z dnia 25.08.2023 r., w sprawie umożliwienia mu jako stronie postępowania administracyjnego przed Starostą Kętrzyńskim oceny działania urzędu i pracownika urzędu, o której mowa w art. 14a k.p.a. poprzez stworzenie Skarżącemu i innym stronom warunków techniczno-organizacyjnych do przedstawienia takiej oceny i ich upublicznienie.

Zgodnie z treścią art. 227 k.p.a. przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Stosownie do postanowień art. 229 Kodeksu postępowania administracyjnego, jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 ww. przepisu jest rada powiatu. Zatem zgodnie z właściwością do rozpatrywania skarg określoną w art.229 kpa przedmiotowa skarga podlega rozpatrzeniu przez Radę Powiatu w Kętrzynie.

Mając na względzie powyższe Rada Powiatu w Kętrzynie przystąpiła do rozpoznania przedmiotowej skargi i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami został nadany bieg sprawie, poprzez przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego polegającego na dokładnym zbadaniu zarzutów przedstawionych w skardze, a następnie sporządzenie uzasadnienia uwzględniającego stanowisko Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, co do jej zasadności.

W dniu 11.10.2023 r. odbyło się posiedzenie Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu w Kętrzynie w przedmiocie złożonej skargi, na którym członkowie komisji zapoznali się z następującym stanem faktycznym. W dniu 25.08.2023 r. \_\_\_\_\_\* wystąpił do Starosty Kętrzyńskiego na podstawie art. 241 k.p.a. z wnioskiem o umożliwienie stronom oceny działania urzędu i pracownika urzędu, o której mowa w art. 14a k.p.a. poprzez stworzenie stronom warunków techniczno-organizacyjnych do przedstawienia takiej oceny i ich upublicznienie. W swoim uzasadnieniu Skarżący zarzucił, iż wprowadzona Zarządzeniem Nr 26/2019 Starosty Kętrzyńskiego z dnia 08.04.2019 r. ankieta oceny zadowolenia klienta z usług Starostwa Powiatowego w Kętrzynie nie spełnia wymogu określonego w art. 14a k.p.a.

Należy zauważyć, że przepis art. 14a k.p.a. wszedł w życie 30.04.2018 r. mocą art. 2 pkt 2 ustawy z 06.03.2018 r. – Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U. poz. 650). Choć brzmienie tej regulacji wydaje się doniosłe, to w praktyce nie wprowadza ona nowej jakości w działalności organów administracji publicznej. Wszystkim podmiotom, czyli także stronom postępowania, przysługuje bowiem, wynikające z art. 63 Konstytucji RP, prawo składania skarg i wniosków do organów państwowych, organów jednostek samorządu terytorialnego, organów samorządowych jednostek organizacyjnych oraz do organizacji i instytucji społecznych na zasadach określonych przepisami działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego .

Jak wynika z treści rządowego uzasadnienia celu nowelizacji ustawy, każdy organ administracji publicznej powinien dążyć do ciągłej poprawy jakości własnego funkcjonowania. Duży wkład w tym zakresie mają obywatele zwracający uwagę na istotne problemy występujące w funkcjonowaniu urzędów i proponujący rozwiązania zmierzające do usprawnienia ich działalności. Zgodnie z brzmieniem przywołanego art. 14a k.p.a., „organy administracji publicznej umożliwiają stronom ocenę działania urzędów kierowanych przez te organy, w tym pracowników tych urzędów”. Starosta Kętrzyński realizując ustawowy obowiązek, a przede wszystkim przestrzegając praworządności, udostępnił klientom urzędu „Ankiety oceny zadowolenia klienta z usług Starostwa Powiatowego w Kętrzynie”, a sugerowane w nich propozycje zmian są analizowane i wdrażane. „Ankiety oceny zadowolenia klienta z usług Starostwa Powiatowego w Kętrzynie” dostępna jest w następujących formach:

- papierowej w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Kętrzynie, Biurze Obsługi Klienta oraz na stoliku znajdującym się przy Wydziale Komunikacji i Transportu Starostwa Powiatowego w Kętrzynie;
- papierowej do pobrania ze strony internetowej [www.starostwo.ketrzyn.pl](http://www.starostwo.ketrzyn.pl), którą po wypełnieniu można dostarczyć do Starostwa Powiatowego w Kętrzynie;
- w formie on-line na stronie internetowej [www.starostwo.ketrzyn.pl](http://www.starostwo.ketrzyn.pl).

W szeroko cytowanej doktrynie, Skarżący wskazuje, jak w opinii komentujących powinna wyglądać ankieta, jakie treści powinna zawierać oraz sposób jej dostępności i przekazania. W jednej z przywołanych przez niego publikacji jasno wskazane zostało „iż przepis nie określa form i sposobów realizacji prawa strony do dokonywania oceny działania urzędów oraz pracowników tych urzędów. W związku z powyższym ustawodawca nie określił normatywnie treści i formy ankiety, na co również wskazuje \_\_\_\_\_\* , pozostawiając tym samym dowolność kierownikom jednostek w przedmiotowym zakresie.

Możliwość oceny urzędu i pracy urzędników ma bez wątpienia oddziaływać na ich postawy, budząc jednocześnie poczucie odpowiedzialności za wynik postępowania. Należy mieć również świadomość, że dyspozycja art. 14a k.p.a. może być wykorzystywana w celach sprzecznych od zakładanych i być źródłem inspiracji, czy wręcz zachęcać do zachowań nagannych (w szczególności do działania przez strony w złej wierze oraz w intencji dyskredytowania urzędu i zatrudnionych w nim osób), co nie było intencją ustawodawcy.

W tym miejscu podkreślenia wymaga fakt, iż Starostwo Powiatowe w Kętrzynie, jako jeden z nielicznych pobliskich urzędów realizuje ten ustawowy obowiązek.

Podniesiona w skardze przez \_\_\_\_\_\* kwestia rozszerzenia ankiety o wskazanie danych osobowych nie może mieć zastosowania, gdyż stanowiłoby naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, administrator danych powinien móc wykazać, że dysponuje odpowiednią podstawą przetwarzania danych (obowiązek ten wynika z tzw. zasady rozliczalności). Ponieważ dla organów publicznych podstawę prawną przetwarzania danych osobowych powinien określić ustawodawca, prawnie uzasadniony interes administratora nie powinien mieć zastosowania jako podstawa prawna do przetwarzania, którego dokonują organy publiczne w ramach realizacji swoich zadań. – motyw 47 Żaden przepis prawa nie daje urzędowi legitymacji do żądania danych osobowych, które nie są adekwatne do celów w jakich są pozyskiwane, w tym przypadku analizy stopnia spełnienia oczekiwań klientów urzędu w zakresie jakości świadczonych usług.

Odnosząc się do zarzutu \_\_\_\_\_\*, że starosta w swoim piśmie z dnia 05.09.2023 r. „mija się z prawdą” na temat dostępności ankiety on-line, należy wskazać, że jest on również nietrafiony. Starosta stale podejmuje działania udoskonalające pracę urzędu, czego wyrazem między innymi jest podjęcie Zarządzenia Nr 39/2023 z dnia 17.08.2023 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie badania satysfakcji klientów w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie w zakresie dostępności ankiety w formie on-line na stronie Starostwa w zakładce: "STAROSTWO POWIATOWE". Od dnia 29.08.2023 r. istnieje możliwość przesłania do urzędu ankiety w wersji elektronicznej.

W świetle powyższego Komisja Skarg, Wniosków i Petycji uznała, że Starosta Kętrzyński niepodważalnie przestrzega praworządności i w sposób należyty wykonuje zadania nałożone na powiat przepisami prawa.

Z uwagi zatem na brak potwierdzenia słuszności zarzutów podniesionych w skardze, Rada Powiatu w Kętrzynie uznaje skargę za bezzasadną.

PRZEWODNICZĄCY  
RADY POWIATU W KĘTRZYŃCIE  
  
Urszula Baraniecka