

W P L Y N Ę Ł O
BIURO RADY POWIATU
DZIERŻONIOWSKIEGO

PROTOKÓŁ
z kontroli kompleksowej Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu Dzierżoniowskiego
przeprowadzonej w dniach 12.02.2025r. – 26.02.2025r.
u Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dzierżoniowie
oraz w Wydziale Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich Starostwa Powiatowego
w Dzierżoniowie

L. dz.

Ilość załączników

Podpis *Falk*
Zespół Kontrolny i zakres kontroli:

Zespół Kontrolny w składzie:

1. Damian Szachniewicz – przewodniczący Zespołu Kontrolnego,
2. Tomasz Mitraszewski – członek Zespołu Kontrolnego,
3. Iwona Cegiełka – członek Zespołu Kontrolnego,

działając na podstawie upoważnienia Przewodniczącego Komisji Rewizyjnej- Tomasza Mitraszewskiego z dnia 27 stycznia 2025r., zgodnie z § 41 ust. 4 Statutu Powiatu Dzierżoniowskiego, stanowiącego załącznik do uchwały Nr IX/75/19 Rady Powiatu Dzierżoniowskiego (Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego poz. 5248), przeprowadził w dniach od 12 do 26 lutego 2025r. kontrolę kompleksową u Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dzierżoniowie oraz w Wydziale Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie *dot. udzielanej nieodpłatnej pomocy prawnej w zakresie spraw konsumenckich na rzecz mieszkańców Powiatu Dzierżoniowskiego za okres 2023-2024.*

Informacji i wyjaśnień udzielił:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dzierżoniowie- Monika Szymańska- Śledź,
2. Dyrektor Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie- Grażyna Wójcik.

Ustalenia Komisji:

Zgodnie z prośbą Komisji Rewizyjnej przedłożyły pisemne informacje w zakresie kontroli:

- dnia 31 stycznia 2025r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów- Monika Szymańska- Śledź- *załącznik nr 1* do niniejszego protokołu,
- dnia 06 lutego 2025r. Dyrektor Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich- Grażyna Wójcik- *załącznik nr 2* do niniejszego protokołu.

Ad 1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dzierżoniowie- Monika Szymańska Śledź przedstawiła ogólne informacje w zakresie poradnictwa i występowania do przedsiębiorców w formie pisemnej, kiedy to dana porada nie została pozytywnie rozpatrzona. Podkreśliła, że problemy konsumentów związane są głównie z zakupem artykułów, które nie zawsze można zwrócić do danego sklepu. Nie ma przepisów, które to regulują, jeśli chodzi o zakupy w sklepach stacjonarnych. W przypadku zakupów internetowych ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje te kwestie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w roku 2023 udzielił łącznie **1198** porad. W zakresie sprzedaży towarów konsumpcyjnych w ilości **617** oraz w zakresie usług **408** porad, **173** zapytań dotyczyło tematów ogólnych i spraw niekonsumenckich (czyli takich, którymi rzecznik się nie zajmuje np. działalność przedsiębiorców).

Natomiast rok 2024 wyglądał następująco: porad łącznie **870**. W zakresie sprzedaży towarów konsumpcyjnych w ilości **461** oraz w zakresie usług **275** porad, **134** zapytań dotyczyło tematów ogólnych i spraw niekonsumenckich.

Ze względu na pojawiające się wątpliwości w zakresie ilości spraw załatwianych w roku 2023 w zakresie usług (w materiale zapisano, że było ich **408**, gdzie po podsumowaniu wszystkich kategorii okazało się, że jest **361**), jak również wystąpień do przedsiębiorców (w materiale zapisano ilość **77**, gdzie po podsumowaniu było ich **79**) Zespół Kontrolny zwrócił się z prośbą

do Rzecznika o dostarczenie rejestru prowadzonych spraw w Biurze, sporządzonego na podstawie elektronicznego systemu obiegu dokumentów (również tych telefonicznych i zgłaszanych mailowo).

W roku 2023 zostało udzielonych **1198** porad prawnych. Zespół Kontrolny poprosił o wyjaśnienia co do podziału tych porad na porady: osobiste, telefoniczne, mailowe, bądź wysyłane pocztą, ze względu na fakt, iż pod Biurem nie można zaobserwować kolejek. Z powodu braku informacji ze strony Rzecznika Zespół zwrócił się z prośbą o dostarczenie takich szczegółowych danych.

Poniższe materiały wpłynęły dnia 14 lutego 2025r.:

- spis spraw z elektronicznego systemu obiegu dokumentów el-dok ostatecznie załatwionych w roku 2023 i 2024,
- spis spraw w toku za 2024 rok,
- ewidencja porad prawnych udzielanych osobiście i telefonicznie za 2023 i 2024 rok,
- kopia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dzierżoniowie za 2023 rok,

i stanowią *załącznik nr 3* do niniejszego protokołu.

Ponadto Zespół Kontrolny odniósł się do różnicy ilości udzielonych porad przez Rzecznika w roku 2023- **1198** i w roku 2024- **870**. Rzecznik Konsumentów wyjaśniła, iż przebywała w roku 2024 na długotrwałym zwolnieniu. W ciągu dwóch miesięcy Biuro nie było otwarte, telefony nie były odbierane. Na drzwiach wywieszona została kartka dla petentów o nieobecności Rzecznika.

W związku z zaistniałą sytuacją Zespół Kontrolny zwrócił się z prośbą o przedstawienie pisemnej informacji na temat ilości spraw, jakie wpłynęły do Rzecznika w okresie jego długotrwałego zwolnienia lekarskiego w roku 2024, sporządzonej na podstawie elektronicznego systemu obiegu dokumentów (również tych telefonicznych i zgłaszanych mailowo).

W materiale pisemnym stanowiącym *załącznik nr 3* do niniejszego protokołu wyjaśniono, iż w okresie lipca, sierpnia i początku września 2024r. do Biura Rzecznika wpłynęło **11** wniosków o podjęcie interwencji, na bazie których założono sprawy. Cztery sprawy były zarejestrowane na podstawie wiadomości mailowej, pozostałe wnioski zostały złożone do biura podawczego.

Rzecznik Konsumentów w trakcie kontroli został poproszony o wyjaśnienia co do sprawy związanej z wystąpieniem do przedsiębiorcy w roku 2023, gdzie największy spór wyniósł 35.685,00 zł. Sprawa dot. zakupu wadliwego skutera. Jeśli natomiast chodziło o jedno zawiadomienie w roku 2023 o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę przekazanym do Komendy Powiatowej Policji w Dzierżoniowie celem skierowania do właściwego sądu wniosku o ukaranie, to Rzecznik nie posiada informacji w jaki sposób ta sprawa się zakończyła.

Co do pracy Rzecznika zapytano również, czy zdarzają się sytuacje, że Rzecznik odsyła petentów do nieodpłatnej pomocy prawnej. W odpowiedzi usłyszano, że jeśli problemy zgłaszane do Rzecznika przez petentów nie dotyczą spraw konsumenckich to tak. Zespół Kontrolny zwrócił się z prośbą o pisemną informację na temat ilości spraw przekazanych przez Rzecznika Konsumentów do nieodpłatnej pomocy prawnej w celu załatwienia w kontrolowanym okresie.

W materiale pisemnym, *załącznik nr 3* do niniejszego protokołu, osoba kontrolowana wyjaśniła, iż nie prowadzi rejestru spraw przekazanych do nieodpłatnej pomocy prawnej.

Zespół Kontrolny również zwrócił uwagę na nieaktualny Dziennik Ustaw, jeśli chodzi o ustawę z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, na którą powołuje się Rzecznik zarówno w materiałach pisemnych, jak i w wystąpieniach do

przedsiębiorców (podana została pozycja 594, gdzie od listopada obowiązuje tekst jednolity i jest to pozycja 1616).

Zespół Kontrolny odniósł się do informacji na temat pracy Rzecznika (dni w tygodniu i godzin otwarcia biura), szczególnie do dnia wolnego od pracy Rzecznika (tzn. przyjmowania interesantów), jakim jest środa.

Rzecznik wyjaśniła, iż jest to dzień poświęcony na sporządzanie wystąpień do przedsiębiorców. Jednak kiedy pojawi się interesant, to jest on przyjmowany, pomimo zamkniętego Biura.

Zgodnie z zakresem obowiązków Rzecznik zobowiązany jest do występowania do Sądów z pismami procesowymi. W okresie kontrolowanym takich sytuacji nie było, jedynie Rzecznik pisał pozwy do sądów dla zainteresowanych. Część przedsiębiorców w odpowiedziach do Rzecznika zamieszcza klauzulę, że nie wyraża zgody na udział w polubownym rozpatrzeniu sprawy.

W roku 2023 zostało skierowanych **137** wystąpień do przedsiębiorców. Wystąpienia takie w **69%** skutkowały pozytywnym zakończeniem sporu pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Pozostałe **31%** pozostało do decyzji konsumenta.

Zespół Kontrolny powrócił do spraw załatwionych telefonicznie i zapytał, w jaki sposób są one rejestrowane. Zgodnie z rozporządzeniem na temat pracy Rzecznika prowadzony jest rejestr „ręczny” na temat wyszczególniania spraw. O takie szczegółowe dane poprosił również Zespół Kontrolny, które znalazły się w *załączniku nr 3* do niniejszego protokołu.

Na zakończenie Zespół Kontrolny zwrócił się z prośbą o dostarczenie sprawozdań z działalności Rzecznika, jakie Rzecznik przedkłada Staroście Dzierżoniowskiemu za poprzedni rok pracy. Sprawozdanie będzie dot. roku 2023, gdyż za rok 2024 Rzecznik jest zobowiązany do jego sporządzenia do końca marca roku bieżącego.

Sprawozdanie zostało dostarczone w materiałach wyjaśniających, stanowiących *załącznik nr 3* do niniejszego protokołu.

Ad 2

Dyrektor Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich- Grażyna Wójcik przedstawiła informację na temat pomocy nieodpłatnej prowadzonej na terenie Powiatu Dzierżoniowskiego. Pracownicy Wydziału poza swoim zakresem obowiązków prowadzą rządowy program Ministerstwa Sprawiedliwości, w ramach którego Starostwo Powiatowe koordynuje prowadzenie czterech punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, nieodpłatnej mediacji na terenie powiatu. Każda osoba, która odwiedzi dany punkt jest zarejestrowana w systemie elektronicznym.

Zatrudnieni są adwokaci, adwokaci/mediatorzy, radcy prawni, którzy udzielili w roku 2023- **2382 porad**, zaś w roku 2024- **2267 porad**. Jeśli chodzi o liczbę udzielonych porad prawnych w zakresie spraw konsumenckich w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej w powiecie, to w roku 2023 było ich **22**, zaś w roku 2024- **29**. Każda osoba przed udzieleniem porady prawnej wypełnia oświadczenie na podstawie którego udzielana jest pomoc prawna. Przed skorzystaniem z porady obowiązuje wcześniejsza rejestracja na wizytę.

Zarząd Powiatu corocznie ogłasza otwarty konkurs ofert na prowadzenie punktów nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacji zadań z zakresu edukacji prawnej na dany rok kalendarzowy.

Środki finansowe przeznaczone na realizację tego zadania pochodzą z dotacji celowej finansowanej z budżetu państwa. Zasady finansowania oraz podziału środków są ściśle określone przepisami prawa. Corocznie rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości w sprawie wysokości kwoty bazowej określone są środki finansowe przeznaczone na

wynagrodzenia adwokatów oraz radców prawnych, jak również kwota na prowadzenie punktów przez organizacje pozarządowe w ramach otwartego konkursu ofert.

Zespół Kontrolny zwrócił się z prośbą o dostarczenie informacji na temat ilości etatów w poszczególnych lokalizacjach punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego i kosztów z tego tytułu ponoszonych.

Materiały wyjaśniające w kwestii dot.:

- ilości etatów w poszczególnych lokalizacjach punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego i kosztów z tego tytułu ponoszonych,
 - ilości spraw załatwionych przez punkty nieodpłatnej pomocy prawnej (przekazanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów),
- wplynęły dnia 14 lutego 2025r. i stanowią załącznik nr 4 do niniejszego protokołu.

Dyrektor poinformowała, że na podstawie obsługiwanego programu prowadzony jest rejestr zgłaszających się mieszkańców, z podziałem na poszczególne sprawy. Każda porada prawna jest dokumentowana w systemie, do której mają dostęp osoby świadczące pomoc prawną oraz koordynatorzy powiatowi, którzy pełnią nadzór nad wykonywaniem zadania.

Zespół Kontrolny zwrócił uwagę na fakt, czy sprawy przekazywane od Rzecznika i od porad prawnych się powtarzają (czyli załatwiane są przez obie strony: porady prawne i Rzecznik), w związku z powyższym zwrócono się z prośbą o dostarczenie informacji na temat ilości spraw załatwionych przez punkty nieodpłatnej pomocy prawnej (przekazanych przez Rzecznika Konsumentów).

W materiałach wyjaśniających (załącznik nr 4 do niniejszego protokołu) podkreślono, iż Wydział Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich nie ma możliwości weryfikacji takich spraw.

Ponadto w materiałach została zawarta informacja na temat kosztów poniesionych z tytułu świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej, które są całościowo finansowane w ramach dotacji celowej ze środków budżetu państwa. Podział środków finansowanych przedstawiony przedstawia się następująco:

1. w roku 2023 dotacja z budżetu państwa wynosiła 264.000,00 zł, z czego:
 - 91% dotacji przeznaczane jest na wynagrodzenia, co stanowi kwotę 240.240,00 zł;
 - 6% dotacji przeznaczane jest na koszty obsługi organizacyjno-technicznej, co stanowi kwotę 15.840,00 zł;
 - 3% dotacji przeznaczane jest na edukację prawną, co stanowi kwotę 7.920,00 zł
2. w roku 2024 dotacja wynosiła 281.424,00 zł, z czego:
 - 91% dotacji przeznaczane jest na wynagrodzenia, co stanowi kwotę 256.095,84 zł;
 - 6% dotacji przeznaczane jest na koszty obsługi organizacyjno-technicznej, co stanowi kwotę 16.885,44 zł;
 - 3% dotacji przeznaczane jest na edukację prawną, co stanowi kwotę 8.442,27 zł.

Na zakończenie Zespół Kontrolny zauważył, iż w roku 2024 punkt w gminie Niemcza nie funkcjonował. Dyrektor Wydziału wyjaśniła, iż wskazany obiekt przez Burmistrza nie spełniał wymogów zgodnych z rozporządzeniem (m.in. bariery architektoniczne). Jednakże w roku bieżącym w gminie jest już świadczona nieodpłatna pomoc prawna, bowiem wskazany został inny obiekt.

Wnioski pokontrolne:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dzierżoniowie

Wnioski pokontrolne Zespołu Kontrolnego:

1. wprowadzenie zmian w godzinach pracy Rzecznika:
 - poniedziałek 7.30-15.30,

- wtorek 7.30-16.30,
- czwartek 7.30-15.30,
- piątek 7.30-14.30

zgodnych z godzinami urzędowania w Starostwie Powiatowym w Dzierżoniowie, bowiem dotychczasowe godziny pracy Rzecznika mogą wprowadzać w błąd zainteresowanych mieszkańców powiatu,

2. wprowadzenie zastępstwa w przypadku nieobecności Rzecznika, ze względu na fakt, iż Biuro prowadzone jest przez jedną osobę. Wywieszona informacja na drzwiach nie jest wystarczająca, kiedy to interesant zgłasza swoje sprawy drogą elektroniczną, jak i telefoniczną. Ponadto interesant o nieobecności Rzecznika dowiadyuje się w momencie przyścia do Urzędu, co powoduje jego niezadowolenie i formułowanie złej opinii na temat jego funkcjonowania,
3. przeprowadzenie audytu wewnętrznego w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dzierżoniowie w zakresie udzielania porad prawnych, jak i występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ze względu na pojawiające się wątpliwości co do ilości spraw zgłaszanych do Biura Rzecznika Konsumentów,
4. ewidencjonowanie wpływu spraw do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dzierżoniowie w sposób odzwierciedlający ich faktyczne terminy oraz sposób ich załatwienia,
5. zwiększenie nadzoru nad funkcjonowaniem Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Wydział Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich Starostwa Powiatowego w Dzierżoniowie

Zespół Kontrolny stwierdził, iż nadzór Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich nad rządowym programem Ministerstwa Sprawiedliwości, w ramach którego Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie prowadzi cztery punkty nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz nieodpłatnej mediacji jest prawidłowy.

Rzetelny i przejrzysty materiał opracowany przez Dyrektora Wydziału odzwierciedla całokształt działań na rzecz mieszkańców na terenie Powiatu Dzierżoniowskiego w zakresie udzielanych porad prawnych.

Działalność promocyjna Wydziału w ramach projektu zasługuje na szczególne uznanie, bowiem dzięki niej jest możliwe skuteczne dotarcie do beneficjentów projektu, zwiększanie ich świadomości prawnej oraz rozwiązania ich problemów.

Wobec powyższego Zespół Kontrolny pozytywnie ocenia działalność Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich w zakresie tematyki kontroli, nie stwierdzając uchybień i nieprawidłowości. Tym samym odstępuje od formułowania wniosków i zaleceń pokontrolnych.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Podpisy kontrolujących:

1. Damian Szachniewicz
2. Tomasz Mitraszewski
3. Iwona Cegiełka

.....

Podpisy kontrolowanych:

Starosta Dzierżoniowski- Grzegorz Kosowski

Starosta Dzierżoniowski

Grzegorz Kosowski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Monika Szymańska- Śledź


.....

Dyrektor Wydziału Bezpieczeństwa i Spraw Obywatelskich- Grażyna Wójcik


.....

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.