



## WOJEWODA OPOLSKI

PN.I.431.1.1.2018.SJ

Opole, dnia 1 lutego 2018 roku

Pani  
**Sybila Zimmerman**  
Burmistrz Zdzieszowic  
ul. Bolesława Chrobrego 34  
47-330 Zdzieszowice

### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

#### I. Podstawowe informacje formalnoprawne dotyczące kontroli:

- 1) **Nazwa i adres jednostki kontrolowanej:** Urząd Miejski w Zdzieszowicach, ul. Bolesława Chrobrego 34, 47-330 Zdzieszowice.
- 2) **Podstawa prawna podjęcia kontroli:** art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.), zwany dalej k.p.a.
- 3) **Zakres kontroli:**
  - a) **przedmiot kontroli:** Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Zdzieszowice, tj. Burmistrza Zdzieszowic oraz Radę Miejską w Zdzieszowicach;
  - b) **okres objęty kontrolą:** od dnia 1 stycznia 2013 roku do dnia 31 grudnia 2017 roku<sup>1</sup>.
- 4) **Rodzaj kontroli:** problemowa.
- 5) **Tryb kontroli:** zwykły.
- 6) **Termin kontroli:** 19 stycznia 2018 roku.
- 7) **Kontrolę przeprowadził:** Sebastian Judycki – Kierownik Oddziału Organizacji, Kontroli i Skarg w Wydziale Prawnym i Nadzoru Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu.
- 8) **Kierownik jednostki kontrolowanej:** Sybila Zimmerman – Burmistrz Zdzieszowic; funkcję Burmistrza pełni od dnia 27 listopada 2014 roku.
- 9) **Kierownik kontrolowanej komórki organizacyjnej:** Pani Brygida Bukowińska – Sekretarz Gminy Zdzieszowice; funkcję Sekretarza Gminy Zdzieszowice pełni od dnia 18 czerwca 1990 roku.

#### II. Ocena skontrolowanej działalności, ze wskazaniem ustaleń, na których została oparta.

1. Kontroli zostały poddane wszystkie załatwione skargi i wnioski w okresie od **1 stycznia 2013 roku do 31 grudnia 2017 roku** tj.: **16 skarg** i **2 wnioski**. Łącznie skontrolowanych zostało **18 spraw**<sup>2</sup>. Odpowiedzi skontrolowanych spraw skierowane do skarżących i wnioskodawców przez Urząd Miejski w Zdzieszowicach stanowią **akta kontroli**<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ostatnia kontrola (problemowa) w zakresie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Zdzieszowice, została przeprowadzona w dniu 7 maja 2010 roku. Kontrolujący ocenił przedmiotową organizację pozytywnie z uchybieniami, które były podstawą do sformułowania dwóch zaleceń pokontrolnych. W wystąpieniu pokontrolnym z dnia 25 maja 2010 roku o Nr NK.V.AW-0555-6/2010, Wojewoda Opolski zalecił, żeby: „1. Przekazywać skargi do organów właściwych do ich rozpatrzenia, stosownie do treści art. 229 pkt 2 k.p.a.; 2. Przestrzegać ustawowych terminów przy rozpatrywaniu skarg oraz przy przekazywaniu skarg według właściwości, zgodnie z art. 12 k.p.a., art. 231 k.p.a. oraz art. 237 § 1 k.p.a. w związku z art. 35 § 1 i 3 k.p.a.”.

<sup>2</sup> Z informacji zawartej w odpowiedzi Burmistrz Zdzieszowic o Nr OR.1710.1.2018, uzyskanej w dniu 10 stycznia 2018 roku jako odpowiedź na analizę przedkontrolną wynika, że w latach 2012-2017 Urząd Miejski w Zdzieszowicach załatwił **23 skargi** i **3 wnioski**, z czego: 11 skarg i 3 wnioski uznał za bezzasadne; 3 skargi za zasadne; 1 anonimową skargę pozostawił bez dalszego biegu i rozpoznania a 8 skarg przekazał według właściwości.

<sup>3</sup> Odpowiedzi UM w Zdzieszowicach znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako skany: Sprawy [OR.1510.1.2013-OR.1510.5.2013 i OR.1511.1.2013].pdf; Sprawy [OR.1510.1.2014-OR.1510.3.2014 i OR.1511.1.2014-OR.1511.2.2014].pdf; Sprawy [OR.1510.1.2015 i OR.1511.1.2015].pdf; Sprawy [OR.1511.1.2016].pdf i Sprawy [OR.1510.1.2017-OR.1510.2.2017 i OR.1511.1.2017-OR.1511.2.2017].pdf

Rozpatrując skargi i wnioski: **6 skarg uznano za nieuzasadnione<sup>4</sup>, 1 skargę za częściowo nieuzasadnioną<sup>5</sup>, 1 skargę za uzasadnioną<sup>6</sup>, 2 wnioski załatwiono negatywnie<sup>7</sup>, 1 skarga - na podstawie § 8 ust. 1 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) - została pozostawiona bez rozpatrzenia<sup>8</sup> a 7 skarg zostało przekazanych według właściwości<sup>9</sup>. W trakcie kontroli stwierdzono, że bezpośrednio do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach wpłynęło **12 skarg i 2 wnioski**, a **4 skargi wpłynęły za pośrednictwem**: Kancelarii Prezydenta Rzeczypospolitej, Prokuratury Rejonowej w Kędzierzynie-Koźlu, Wojewody Opolskiego i Starosty Krapkowickiego.**

Analiza tematyczna skarg i wniosków pozwala stwierdzić, że skargi dotyczyły m.in.: działalności Burmistrza Zdzeszowic; zachowania strażników Straży Miejskiej w Zdzeszowicach; rozstrzygnięć Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego w Zdzeszowicach; realizacji programu opieki nad zwierzętami w gminie; pracowników Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach; działalności Kierownika Ośrodka Profilaktyki i Wspierania Rodziny w Zdzeszowicach; pracownika żłobka w Zdzeszowicach oraz innych zadań własnych gminy Zdzeszowice.

Wykonując czynności kontrolne stwierdzono, że wszystkie skargi i wnioski załatwiane przez Urząd Miejski w Zdzeszowicach są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz w spisach spraw Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach<sup>10</sup>. Kontrolujący stwierdził ponadto, że wszystkie akta skarg rozpatrywanych przez Radę Miejską w Zdzeszowicach i Burmistrza Zdzeszowic są przechowywane prawidłowo - razem w komplecie, w jednej teczce aktowej - w ramach *Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach*, a znaki ich spraw są prawidłowo oznaczone symbolem „1510” – **Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)**. Takie działanie jest zgodne z treścią przepisów art. 254 k.p.a. oraz § 5 ust. 1-4 i § 52 ust. 1-3 Załącznika Nr 1 w związku z treścią Załącznika Nr 2 Instrukcji kancelaryjnej<sup>11</sup>, które nakazują, aby wszystkie skargi i wnioski składane i przekazywane do organów samorządu terytorialnego oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, rejestrować i przechowywać w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Należy także zaznaczyć, że w skontrolowanej dokumentacji przestrzegano *Instrukcji kancelaryjnej* w zakresie umieszczania na kopiach pism odręcznego podpisu osoby je sporządzającej i daty jego złożenia oraz daty ekspedycji pisma.

2. Na podstawie informacji wywieszanej w siedzibie Urzędu na tablicy ogłoszeń oraz przed wejściem do sekretariatu Burmistrza i Zastępcy Burmistrza - ustalono, że Burmistrz Zdzeszowic i Jego Zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków **w każdy poniedziałek od godziny 14<sup>00</sup> do godziny 16<sup>00</sup>**, po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym a Sekretarz, Kierownicy Referatów oraz pozostali pracownicy – codziennie w godzinach pracy Urzędu, tj. **od godziny 7<sup>30</sup> do godziny 15<sup>30</sup>**. Informacje w tym zakresie - stosownie do treści art. 253 § 2, 3 i 4 k.p.a. - wywieszane są widocznym miejscu w siedzibie Urzędu<sup>12</sup>.

3. W Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach, tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków ogólnie regulują zapisy *Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach*<sup>13</sup> a szczegółowo zapisy *Zarządzenia Nr SG.120.12.2016 Burmistrza Zdzeszowic z dnia 20 maja 2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*.

<sup>4</sup> Znaki sześciu skontrolowanych spraw, dotyczących skarg nieuzasadnionych: w 2013 r.: OR.1510.1.2013; OR.1510.2.2013; OR.1510.3.2013; OR.1510.5.2013; w 2014 r.: OR.1510.3.2014; w 2015 r.: OR.1510.1.2015.

<sup>5</sup> Znak jednej skontrolowanej sprawy, która dotyczyła skargi częściowo uzasadnionej: w 2014 r.: OR.1510.2.2014.

<sup>6</sup> Znak jednej skontrolowanej sprawy, która dotyczyła skargi uzasadnionej: w 2014 r.: OR.1510.1.2014.

<sup>7</sup> Znaki dwóch skontrolowanych spraw, które dotyczy wniosków załatwionych negatywnie: w 2017 r.: OR.1510.1.2017 i OR.1510.2.2017.

<sup>8</sup> Znak jednej skontrolowanej sprawy, która została pozostawiona bez rozpoznania: w 2013 r.: OR.1510.1.2013.

<sup>9</sup> Znaki siedmiu skontrolowanych spraw, dotyczących skarg przekazanych według właściwości: w 2013 r.: OR.1511.1.2013; w 2014 r.: OR.1511.1.2014; OR.1511.2.2014; w 2015 r.: OR.1511.1.2015; w 2016 r.: OR.1511.1.2016; w 2017 r.: OR.1511.1.2017 i OR.1511.2.2017.

<sup>10</sup> Skan rejestru skarg i wniosków UM w Zdzeszowicach znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: Rejestr skarg i wniosków UM Zdzeszowice [Zestawienie za lata 2012-2017].pdf

<sup>11</sup> Załącznik Nr 1 i 2 do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67), zwanego w dalszej części *Instrukcją kancelaryjną*.

<sup>12</sup> Fotografie znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: Informacja o skargach i wnioskach w holu UM Zdzeszowice [tablica].jpg; Informacja o skargach i wnioskach w holu UM Zdzeszowice [treść].jpg; Informacja o skargach i wnioskach przed Gabinetem Burmistrza.jpg oraz Informacja o skargach i wnioskach przed Gabinetem Zastępcy Burmistrza.jpg.

<sup>13</sup> Wprowadzony Zarządzeniem Burmistrza Zdzeszowic o Nr SG.120.34.2015 z dnia 30 grudnia 2015 r., ze zmianami.

Zgodnie z powyższym *Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach (§ 40 ust. 1-6)*, obsługę przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zapewnia – od strony organizacyjno-biurowej – pracownik *Referatu Organizacyjnego (OR)*, a od strony merytorycznej – właściwe rzeczowo referaty.

Według **§ 4 ust. 1 i 2 Zarządzenia Nr SG.120.12.2016 Burmistrza Zdzeszowic z dnia 20 maja 2016 r.**, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się pracownikowi Referatu Organizacyjnego – inspektorowi Aleksandrze Bukowińskiej. Stosownie do treści **§ 8 ust. 1 i 2 w/w Zarządzenia Burmistrza Zdzeszowic**, bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym zarządzeniu sprawuje Sekretarz Gminy Zdzeszowice, który powinien być powiadomiony o każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie załatwiania skarg i wniosków przez pracowników Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach.

Potwierdzeniem zapisów *Zarządzenia Nr SG.120.12.2016 Burmistrza Zdzeszowic z dnia 20 maja 2016 r.*, są zakresy czynności pracowników i stwierdzony w trakcie kontroli stan faktyczny: Pani Aleksandra Bukowińska – inspektor w Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach – zajmuje się przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków mieszkańców Zdzeszowic (zakres czynności z dnia 3 stycznia 2012 roku o Nr OR.2003.1.2012)<sup>14</sup> a Pani Brygida Bukowińska – Sekretarz Gminy Zdzeszowice – sprawuje bezpośredni nadzór nad przestrzeganiem zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (zakres czynności z dnia 30 grudnia 2014 roku o Nr SG.2003.6.2014)<sup>15</sup>.

**4.** W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że na skargach zamieszczano adnotacje o dacie ich wpływu. Skargi i wnioski załatwiano terminowo. W trakcie kontroli stwierdzono, że prawidłowo i szczegółowo przeprowadzano oraz dokumentowano przebieg postępowań wyjaśniających. W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione, w zawiadomieniach o sposobie ich załatwienia, pouczano skarżących o treści **art. 239 § 1 k.p.a.**<sup>16</sup> i informowano o możliwości ponowienia skargi, wskazując konkretną podstawę prawną, z której wynika treść przedmiotowego pouczenia.

**5.** W badanych przypadkach nie stwierdzono łamania przepisu prawa wynikającego z **art. 229 pkt 3 k.p.a.** Kontrolujący ustalił, że wszystkie z ośmiu podjętych w sprawie skarg uchwał Rady Miejskiej w Zdzeszowicach zawierały pełną podstawę prawną tj. wskazanie kompetencji rady poprzez powołanie się na **art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1875 ze zm.)**. **Wszystkie te uchwały były także prawidłowo zanonimizowane i prawidłowo opublikowane – bez podawania danych osobowych (imienia i nazwiska) skarżących – na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach**<sup>17</sup>. Wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych - na podstawie **art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r., poz. 1764 ze zm.)** - następowało prawidłowo. Takie działanie Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach było także zgodne z **art. 225 § 1 i 2 k.p.a.**<sup>18</sup> i *Decyzją Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Warszawie z dnia 23 lipca 2009 r. o Nr DOLiS/DEC-698/09* według której, **uchwały w sprawie załatwienia skarg, publikowane w Biuletynach Informacji Publicznych urzędów, powinny być anonimizowane w zakresie imienia i nazwiska osób skarżących.**

<sup>14</sup> Zakres pracownika znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Zakres Czynności A.Bukowińska [OR.2003.1.2012.IM z 3.01.2012 r.].pdf**

<sup>15</sup> Zakres osoby nadzorującej znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Zakres Czynności B.Bukowińska [SG.2003.6.2014. z 30.12.2014 r.].pdf**

<sup>16</sup> Treść p o u c z e n i a powinna mieć brzmienie: 1) Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi. 2) W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści **art. 239 § 1 k.p.a.** – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomiania skarżącego.

<sup>17</sup> Skany wszystkich uchwał zawierających kompletne podstawy prawne oraz prawidłowo zanonimizowane i opublikowane – bez podawania danych osobowych (imienia i nazwiska) skarżących – znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **1. Uchwała Nr XXXIX-295-2013 RM Zdzeszowice z 26 IX 2013 r. [zanonimizowana].pdf; 2. Uchwała Nr XL-299-2013 RM Zdzeszowice z 24 X 2013 r. [zanonimizowana].pdf; 3. Uchwała Nr XL-300-2013 RM Zdzeszowice z 24 X 2013 r. [zanonimizowana].pdf; 4. Uchwała Nr XLVIII-367-2014 RM Zdzeszowice z 24 IV 2014 r. [zanonimizowana].pdf; 5. Uchwała Nr XLIX-374-2014 RM Zdzeszowice z 27 V 2014 r. [zanonimizowana].pdf; 6. Uchwała Nr LII-409-2014 RM Zdzeszowice z 25 IX 2014 r. [zanonimizowana].pdf; 7. Uchwała Nr LIII-423-2014 RM Zdzeszowice z 23 X 2014 r. [zanonimizowana].pdf i 8. Uchwała Nr XI-91-2015 RM Zdzeszowice z 29 VII 2015 r. [zanonimizowana].pdf**

<sup>18</sup> Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych. Organy państwowe, organy jednostek samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji – do publikacji – o znamionach skargi lub wniosku.

### III. Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości:

Ustalenia z przeprowadzonych czynności kontrolnych – przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego – zostały przekazane i omówione w dniu 19 stycznia 2018 roku z Panią Sybilą Zimerman – Burmistrz Zdzeszowic i Panią Brygidą Bukowińską – Sekretarz Gminy Zdzeszowice oraz Panią Aleksandrą Bukowińską – inspektorem w Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach. W trakcie narady pokontrolnej, kontrolujący przypomniał zasady prawidłowego kwalifikowania skarg i wniosków oraz rejestrowania ich w centralnym rejestrze skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach, a także nadawania im prawidłowych znaków sprawy; przechowywania razem w komplecie - w jednej teczce aktowej - całości akt skargowych od wpływającej skargi do wysłanej odpowiedzi. Kontrolujący przypomniał także o pismach przedłużających termin załatwienia skargi przez Radę Miejską w Zdzeszowicach, w których precyzyjnie jest określona podstawa prawna i termin załatwienia skargi. W związku z wejściem w życie w dniu 1 czerwca 2017 roku nowelizacji k.p.a.<sup>19</sup>, kontrolujący zwrócił uwagę na obowiązek zamieszczania pouczenia w pismach przedłużających termin załatwienia skargi<sup>20</sup>.

W tym kontekście kontrolujący szczególną uwagę zwrócił na: umieszczanie - w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną, w zawiadomieniu o sposobie jej załatwienia - pouczenia skarżącego o treści **art. 239 § 1** k.p.a. oraz pamiętanie o bezwzględnym zakazie publikowania jakichkolwiek danych osobowych skarżących na stronie internetowej *Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach*.

Na koniec kontrolujący podziękował Pani Aleksandrze Bukowińskiej – za pośrednictwem Burmistrza Zdzeszowic – za zaangażowanie i dbanie o prawidłową organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach. W wyniku prawidłowego wykonywania przedmiotowego zadania przez pracownika oraz dobrze sprawowanego nadzoru ogólnego i szczegółowego przez Burmistrza Zdzeszowic i Sekretarza Gminy Zdzeszowice, kontrolujący nie stwierdził żadnych uchybień o charakterze formalnoprawnym, będących odstępstwem od stanu pożądanego w kontrolowanym zakresie.

**R e a s u m u j ą c, organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Zdzeszowice oceniono pozytywnie.**

IV. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach, pod pozycją **nr 1/2018**.

V. **Informacja o zastrzeżeniach zgłoszonych do projektu wystąpienia pokontrolnego i wyniku ich rozpatrzenia lub o niezgłoszeniu zastrzeżeń:**

Kierownik jednostki kontrolowanej - stosownie do treści **art. 40 ust. 1** ustawy z dnia 15 lipca 2011 roku o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092) - w terminie 7 dni roboczych od dnia (22.01.2018 r.) otrzymania projektu wystąpienia pokontrolnego, **nie zgłosił żadnych zastrzeżeń** do treści projektu wystąpienia pokontrolnego.

VI. **Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej, od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.**

**Z up. Wojewody Opolskiego**

**Beata Adamus**  
**Dyrektor Wydziału**  
**Prawnego i Nadzoru**

<sup>19</sup> Dotyczy wejścia w życie z dniem 1 czerwca 2017 r., ustawy z dnia 7 kwietnia 2017 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2017 r., poz. 935).

<sup>20</sup> Stosownie do treści **art. 35 § 3** k.p.a., załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania. Zgodnie z **art. 36 § 1** k.p.a., o każdym przypadku niezakończona sprawa w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia. Według **art. 37 § 1, 2 i 3** k.p.a., stronie służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli: nie załatwiono sprawy w terminie określonym w **art. 35** lub przepisach szczególnych ani w terminie wskazanym zgodnie z **art. 36 § 1** (bezczywność) lub postępowanie jest prowadzone dłużej niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy (przewlekłość). Ponaglenie powinno zawierać uzasadnienie i wnosi się je do organu wyższego stopnia za pośrednictwem organu prowadzącego postępowanie (do Rady Miejskiej >> ponaglenie Burmistrza lub do Wojewody >> ponaglenie na Radę Miejską).