

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W 2019 ROKU PRZEZ NACZELNĄ DYREKCJĘ ARCHIWÓW PAŃSTWOWYCH I ARCHIWA
PAŃSTWOWE**

1. Zestawienie wpływających skarg i wniosków.

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych ¹	Skargi	20*	2	1
	Wnioski	1		
Archiwa Państwowe	Skargi	20**	-	-
	Wnioski	1	-	-

*w tym postępowanie ws. dwóch skarg nadal toczy się w 2020 roku

** w tym dwie skargi przekazane do rozpatrzenia z NDAP

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

Lp.	Problematyka ² .	Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych ¹		Archiwa Państwowe	
		Skargi	Wnioski	Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań	3	-	6	-
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	8	-	2	-
3	Korupcja pracowników	-	-	1	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	1	1	-	-
5	Skarga na pracowników	6	-	8	-
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Naczelną Dyrekcję Archiwów Państwowych	-	-	-	-
7	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)	4	-	3	1

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych ¹	4	6	10	2
Archiwa Państwowe	9	7	4	1

¹ Należy dostosować wpisując komórkę organizacyjną lub jednostkę organizacyjną sporządzającą sprawozdanie.

²Należy dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

4. Analiza

Opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski.

W 2019 roku do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych i archiwów państwowych wpłynęło łącznie 40 skarg i 2 wnioski, z tego na 0 skarg funkcjonowanie NDAP oraz 40 skarg na funkcjonowanie AP.

Jak wynika z tabeli nr 2 dominującą grupę stanowiły skargi na pracowników archiwów (14 szt.), dotyczące przede wszystkim:

1. problemów w kontaktach z interesantami, zarówno telefonicznych, listowych jak i drogą elektroniczną (m.in. pomyłki pisarskie w imionach, niemożność dodzwonienia się do urzędu, błędne naliczenie opłat za kwerendę archiwalną, nieporozumienia wynikające z korespondencji mailowej),
2. relacji pracownik – pracodawca, w tym kwestia wynagrodzeń,
3. zaniedbania czynności służbowej pracowników,
4. nieporozumień i niewłaściwego zachowania pomiędzy współpracownikami.

Kolejną liczną grupę stanowiły skargi na beczynność w załatwianiu spraw, dotyczące głównie przedłużonego czasu oczekiwania na dokumenty oraz wycenę materiałów archiwalnych (1 sprawa w toku w 2020 r.).

Skargi z kategorii zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań dotyczyły:

1. nieterminowego i niedokładnego sporządzania kwerend,
2. utrudnień w dostępie do materiałów archiwalnych,
3. niedotrzymania ustawowego terminu załatwiania spraw,
4. funkcjonowania strony szukajwarchiwach.gov.pl.

Ponadto jedna ze skarg w jednostkach podległych dotyczyła niezgodnego z prawem pobrania pieniędzy przez pracownika od petenta.

– *Podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszanych w skargach i wnioskach.*

We wszystkich rozpatrywanych skargach podejmowano działania zmierzające do wyjaśnienia sytuacji. Występowano do dyrektorów archiwów państwowych z prośbą o uszczegółowienie podniesionych kwestii i wyjaśnienia zaistniałych problemów w celu podjęcia odpowiednich kroków, aby zapobiec im w przyszłości.

Skargi dotyczące problemów w kontaktach z interesantami rozwiązywano poprzez rozmowy służbowe w sprawie poprawy jakości obsługi i dbałości o dokładność korespondencji.

W przypadku skarg dotyczących relacji i sporów pomiędzy pracownikami przeprowadzono rozmowy służbowe zakończone pouczeniem lub pisemnym upomnieniem.

Bezczynność w załatwianiu spraw – upomniano i pouczone pracowników o obowiązku informowania wnioskodawców o ewentualnym przedłużeniu terminu załatwienia sprawy i skutecznej komunikacji z petentami.

W przypadku zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań – wyjaśniano zaistniałą sytuację z petentami lub wysłano pisma z informacjami oraz przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące z pracownikami.

Natomiast pracownik archiwum, który dopuścił się czynu korupcyjnego został zwolniony dyscyplinarnie z art. 52 § 1 pkt 1 Kodeksu pracy. Ponadto dyrektor tej jednostki złożył zawiadomienie do prokuratury o możliwości popełnienia przestępstwa.

- Przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.

Przyczyny w niedotrzymaniu terminu rozstrzygnięcia 3 skarg wynikały z problemów technicznych oraz komunikacyjnych pomiędzy komórkami rozpatrującymi skargi.

Brak uwag dotyczących trudności realizowanych zadań.

Data: 10.02.2020 r.

Funkcja: Naczelnny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: Paweł Pietrzyk