



Ministerstwo Aktywów Państwowych

Departament Kontroli i Audytu
Ewa Weber

DKA.III.0320.1.2022
IK: 791625

Warszawa, 27 marca 2024 r.

AKCEPTUJĘ

Ewa Weber

dyrektor generalny

dokument podpisany elektronicznie

909332.3357891.2665451

ANALIZA i OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

za 2023 rok

Warszawa, Marzec 2024 r.

Wstęp

Analiza skarg i wniosków sporządzona została stosownie do art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm.). Analiza obejmuje skargi i wnioski, które w 2023 r. złożono do Ministerstwa Aktywów Państwowych (dalej: MAP) oraz Wyższego Urzędu Górniczego (dalej: WUG).

Informacja została opracowana w oparciu o:

- 1) ewidencję skarg i wniosków, zarejestrowanych w *Rejestrach skarg i wniosków* prowadzonych w Departamencie Kontroli i Audytu, zwanym dalej „DKA”,
- 2) dane przesłane przez komórki organizacyjne MAP,
- 3) informacje przekazane przez WUG.

Zgodnie z § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 943), Minister Aktywów Państwowych kierował następującymi działami administracji rządowej: aktywa państwowe, gospodarka złożami kopalin oraz łączność.

Natomiast na mocy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2724), Minister Aktywów Państwowych kieruje działami administracji rządowej: aktywa państwowe oraz łączność.

Art. 9b ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1893 z późn. zm.) stanowi, że dział „aktywa państwowe” obejmuje sprawy dotyczące gospodarowania mieniem państwowym, w tym wykonywania praw majątkowych i osobistych przysługujących Skarbowi Państwa, jak również ochrony interesów Skarbu Państwa - z wyjątkiem spraw, które na mocy przepisów odrębnych przypisane są innym działom.

Zgodnie z art. 11a ww. ustawy dział „gospodarka złożami kopalin” obejmuje sprawy:

- 1) prowadzenia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw środowiska, racjonalnej gospodarki złożami węglowodorów, węgla brunatnego, węgla kamiennego, siarki rodzimej, soli kamiennej, soli potasowej, soli potasowo-magnezowej i miedzi, w obszarze objętym wydobyciem;
- 2) uzgadniania koncesji na wydobywanie udzielanych przez ministra właściwego do spraw środowiska, w zakresie kopalin objętych własnością górnictwem Skarbu Państwa;
- 3) współpracy w nadzorze nad wydobywaniem kopalin, o których mowa w pkt 1;
- 4) kwalifikacji w zakresie górnictwa.

Zgodnie z art. 16 ww. ustawy dział „łączność” obejmuje sprawy poczty.

Komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych w 2023 r., na podstawie regulaminów organizacyjnych ustalonych zarządzeniami Ministra Aktywów Państwowych w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Aktywów Państwowych z dnia: 19 marca 2021 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 7 z późn. zm.), 7 lipca 2022 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 13), 7 grudnia 2022 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 27), 20 stycznia 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 3), 4 kwietnia 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 9), 25 maja 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 15), 21 czerwca 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 16), 9 października 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 25), 7 listopada 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 28), 1 grudnia 2023 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 32), w zakresie swojej właściwości, realizowały zadania związane z wykonywaniem obowiązków organu administracji rządowej, w tym przygotowywały odpowiedzi na skargi i wnioski.

Organizację, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w MAP oraz w jednostce nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych - WUG, były prowadzone na podstawie:

1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm.), zwanym dalej „kpa”,

2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), zwanym dalej „rozporządzeniem”,

3) zarządzenia Ministra Aktywów Państwowych z dnia 27 stycznia 2021 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Ministerstwie Aktywów Państwowych (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 3 i 35)

W 2023 r., do MAP i jednostki organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych wpłynęło ogółem 238 skarg i wniosków, w tym 230 do MAP, natomiast 8 do WUG.

Tabela nr 1

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły w 2023 r. do MAP i jednostki organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych.

Lp.	Wyszczególnienie	Ogółem skargi i wnioski	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Ministerstwo Aktywów Państwowych	230	60	170
2.	Wyższy Urząd Górniczy	8	8	0
Razem		238	68	170

1. Skargi i wnioski rozpatrywane we własnym zakresie przez komórki organizacyjne MAP.

Do MAP w 2023 r. wpłynęło łącznie 230 skarg i wniosków. We własnym zakresie Ministerstwo rozpatrzyło 60 skarg i wniosków, co stanowi 26,10 % ogólnej liczby przyjętej korespondencji skargowo-wnioskowej.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrywanych przez komórki organizacyjne MAP, 12 załatwiono pozytywnie, 35 negatywnie, 8 w inny sposób, natomiast w przypadku 5 – pozostawiono bez rozpatrzenia. W przypadku negatywnego załatwienia, Ministerstwo poinformowało zainteresowanych o braku możliwości załatwienia ich spraw lub o bezzasadności skarg lub wniosków.

Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym adresatem dla 170 skarg i wniosków, które zgodnie z art. 231 kpa zostały przekazane wg właściwości, z powiadomieniem o tym zainteresowanych lub został im wskazany organ właściwy do rozpatrzenia spraw.

Skargi i wnioski kierowane były do MAP przez zainteresowanych lub instytucje, w tym urzędy administracji państwowej, takie jak: Ministerstwo Infrastruktury (81 spraw przekazanych), Kancelaria Prezesa Rady Ministrów (8), Ministerstwo Sprawiedliwości (1), oraz Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (1).

Tabela nr 2

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2023 r. w komórkach organizacyjnych MAP.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzone we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Departament Nadzoru I	212	58	154
2.	Departament Kontroli i Audytu	1	1	0
3.	Departament Górnictwa i Hutnictwa	1	1	0
4.	Biuro Ministra	16	0	16
Razem		230	60	170

2. Tematyka skarg i wniosków załatwionych w MAP.

Najliczniejszą grupę tematyczną korespondencji skargowej, która wpłynęła do MAP w 2023 r., stanowiły skargi i wnioski, dotyczące w opinii skarżących, nieprawidłowej działalności spółki Skarbu Państwa, podległej Ministrowi Aktywów Państwowych - Poczty Polskiej S.A. Odnotowano 160 skarg i wniosków (w roku 2022 - odnotowano 109 skarg i wniosków w tym zakresie), co stanowi ponad blisko 70% wszystkich skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP, w 2023 r. (w roku 2022 - odpowiednio - 64%).

Przedmiotem ww. spraw były skargi m.in. na działalność urzędów pocztowych, w tym sposób dostarczania przesyłek pocztowych, pracy kurierów i listonoszy.

Drugą grupę tematyczną korespondencji skargowej stanowiły skargi, dotyczące egzekwowania przez Poczta Polską S.A. opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego. Skarżący kwestionowali w nich prawidłowość decyzji, dotyczących indywidualnych płatności z tytułu abonamentu RTV. W sumie odnotowano 51 spraw (40 w roku poprzednim), co stanowi ponad 22% wszystkich skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP, w 2023 r.

Pozostała korespondencja skargowo-wnioskowa, dotycząca Poczty Polskiej S.A., to zgłoszenia nieprawidłowości w zakresie, np.: wezwania do zaniechania dyskryminacji płacowej lub nierównego traktowania płacowego w Dyrekcji Regionu PPO Zachód-Poznań; nieprawidłowego działania strony internetowej i infolinii; małego druku na zawiadomieniach o przesyłce; zatrzymania przesyłki z próbkami naukowymi przez Urząd Celny Poczty Polskiej.

Odnotowano jedną skargę, dotyczącą sposobu załatwienia sprawy przez Ministerstwo Aktywów Państwowych (w zakresie podjęcia przez spółki Skarbu Państwa budowy obserwatorium i planetarium we Fromborku).

Tabela nr 3

Ogólne zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2023 r. wpłynęły do Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Aktywów Państwowych
1.	Nieprawidłowe działanie spółek objętych nadzorem właścicielskim Ministrowa Aktywów Państwowych – dotyczące Poczty Polskiej S.A.	160
2.	Nieprawidłowe działanie spółek objętych nadzorem właścicielskim Ministrowa Aktywów Państwowych - inne	2
3.	Egzekwowanie opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego	51
5.	Inne (w tym przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia)	17
Razem		230

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w MAP.

W terminie określonym w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca, komórki organizacyjne MAP załatwiły 27 z łącznej liczby 60 skarg i wniosków, rozpatrywanych we własnym zakresie. Zatem 45% skarg i wniosków, rozpatrywanych we własnym zakresie, zostało załatwionych w ustawowym terminie.

Po ustawowym terminie, załatwiono 33 skarg i wniosków (w tym na 5 nie udzielono odp.), czyli 55 % spraw.

W odniesieniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego (za rok 2022r.) liczba skarg i wniosków załatwionych w ustawowym, miesięcznym terminie, spadła z 83% do 45%.

Ponadto 170 skarg i wniosków przekazano organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego), przy czym 100 spraw zostało przekazanych w terminie określonym w art. 231/art. 243 § 1 kpa, czyli w terminie do 7 dni, co stanowi blisko 59% spraw załatwionych w terminie.

Natomiast 70 skarg i wniosków zostało przekazanych przez komórki organizacyjne MAP właściwym organom, po terminie (w tym 1 nie przekazano wcale).

W 2023 r., liczba skarg i wniosków przekazanych w ustawowym terminie do podmiotów właściwych w sprawie, w porównaniu z rokiem 2022 r., zmniejszyła się - odpowiednio z 79% do 59%.

Odnotowano jeden wniosek (Pracownik Urzędu Poczтового Lubartów 1 w sprawie przywrócenia pełnego etatu zatrudnienia), który w trakcie jego rozpatrywania – został wycofany przez wnioskującą, z prośbą o uznanie sprawy za nieaktualnej. Z uwagi na to – nie ujęto sprawy w niniejszej analizie ilościowej i niniejszym zestawieniu.

Tabela nr 4

Zestawienie terminowości załatwiania skarg/wniosków przez MAP.

Termin załatwienia sprawy	Liczba skarg/wniosków
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie	60
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie w terminie - do miesiąca (zgodnie z art. 237 § 1/art. 244 kpa)	25
Skargi/wnioski, gdzie skarżącym/wnioskującym wskazano nowy termin załatwienia sprawy (zgodnie z art. 237 § 4/art. 245 kpa)	2
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie - po terminie	28
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie - nie udzielono odp.	5
Skargi/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego)	170
Skargi/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego) w terminie - do 7 dni (zgodnie z art. 231/art. 243 kpa)	100
Skarg/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	69
Skarg/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - nie przekazano	1

4. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków w MAP, w 2023 r.

Informacje o komórce organizacyjnej przyjmującej skargi i wnioski oraz dniach i godzinach przyjęć Obywateli w sprawach skarg i wniosków, w tym przez Dyrektora Generalnego MAP - członka Kierownictwa MAP, zgodnie z art. 253 § 4 kpa oraz § 3 ust. 2 ww. rozporządzenia, umieszczono w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa (na tablicy informacyjnej), a także w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych (dalej: BIP MAP), pod adresem: <https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/zloz-wniosek-lub-skarge> .

W godzinach pracy MAP, przez pracowników Departamentu Kontroli i Audytu udzielane były informacje i wyjaśnienia osobom, które telefonowały w sprawach skarg i wniosków na infolinię ministerstwa.

Termin przyjęć Obywateli przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Aktywów Państwowych w sprawach skarg i wniosków, w 2023 r., został wyznaczony na poniedziałki, w godzinach od 15.00 do 17.00.

Dodatkowym, istotnym narzędziem kontaktu z interesantami w 2023 r., była *Infolinia dla Obywatela*, obsługiwana przez pracowników Zespołu ds. Skarg, Wniosków i Petycji Departamentu Kontroli i Audytu MAP. Infolinia, czynna była od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.15 – 16.15. Informacje wraz z numerem telefonu (+48) 222 500 122 były dostępne w zakładce *Kontakt* w BIP MAP, pod adresem: <https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/dane-kontaktowe> .

Pracownicy Departamentu Kontroli i Audytu, dedykowani do obsługi infolinii, odebrali w 2023 r. łącznie 1312 połączeń telefonicznych.

Tematyka rozmów dotyczyła przede wszystkim działalności spółek podległych Ministrowi Aktywów Państwowych. W przypadku, gdy tematyka rozmów nie należała do zakresu działalności MAP, wskazywano właściwe podmioty w sprawie.

W 2023 r. Zespół Skarg, Wniosków i Petycji załatwił 1149 spraw (1080 w 2022 r.), udzielając odpowiedzi, wyjaśnień lub przekazując do komórek organizacyjnych Ministerstwa lub podmiotów właściwych w sprawie.

5. Jednostka organizacyjna nadzorowana przez Ministra Aktywów Państwowych.

Minister Aktywów Państwowych w ramach rozpatrywania skarg i wniosków nadzoruje WUG.

6. Skargi i wnioski załatwione przez jednostkę organizacyjną nadzorowaną przez Ministra Aktywów Państwowych.

W 2023 r. do WUG w Katowicach wpłynęło 8 skarg. W okresie sprawozdawczym nie odnotowano wpływu żadnego wniosku.

Tabela nr 5.

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2022 r. przez jednostkę organizacyjną nadzorowaną przez Ministra Aktywów Państwowych.

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia skarg i wniosków			Skargi i wnioski załatwione po ustawowym terminie
		ogółem	w tym		Pozytywny	Negatywny	Inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	Wyższy Urząd Górniczy	8	0	8	0	0	0	0

7. Sprawy dotyczące WUG.

W 2023 r. do WUG wpłynęło 8 skarg, które urząd rozpatrzył we własnym zakresie, jednocześnie w 2023 roku, w WUG, nie zarejestrowano żadnego wniosku.

Przedmiotem skarg było zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez dyrektorów urzędów górniczych albo przez ich pracowników.

8. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w WUG.

W zakresie podjętych rozstrzygnięć przez Prezesa WUG skargi rozpatrzone w ustawowym terminie. We wszystkich przypadkach stwierdzono bezzasadność wniesionych skarg. Wszystkie skargi zostały rozpatrzone w ustawowym terminie, o którym mowa w art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.).

9. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w WUG.

W 2023 r. do Kierownictwa WUG nie zgłosił się żaden interesant w sprawach skarg i wniosków.

Podsumowanie

Ministerstwo Aktywów Państwowych

W 2023 r., do Ministerstwa wpłynęło 230 skarg i wniosków. Na 17 komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywały 4 komórki organizacyjne, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym.

Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 92% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Nadzoru I, który w ramach realizowanych zadań, prowadził sprawy związane z nadzorem Ministra Aktywów Państwowych nad spółką z udziałem Skarbu Państwa – Poczta Polska S.A.

W roku 2023, w porównaniu z rokiem 2022, odnotowano wzrost wpływu skarg i wniosków do Ministerstwa ogółem, odpowiednio ze 170 do 230, czyli 26% rok do roku.

Liczba skarg i wniosków, które Ministerstwo Aktywów Państwowych załatwiło we własnym zakresie, wynosiła odpowiednio: 95 w 2021 r. , 53 w 2022 r. oraz 60 w 2023 r.

W przypadku spraw rozpatrywanych w trybie skargowo-wnioskowym, w zakresie skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa i zostały przekazane wg właściwości lub wskazano organ właściwy, rozpatrywano spraw - odpowiednio: 123 w 2021 r., 117 w 2022 oraz 170 w 2023 r. (wzrost o ok. 31 % 2023 r. do 2022 r.).

Większość skarg i wniosków, z uwagi na zakres działalności MAP, musiała być kierowana do podmiotów nadzorowanych, które przesyłały stosowne wyjaśnienia w sprawach, na podstawie których Ministerstwo udzielało odpowiedzi.

Tak jak w latach poprzednich, również w 2023 r., do MAP wpływały sprawy, dla których Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym organem. To efekt postrzegania Ministerstwa oraz Ministra Aktywów Państwowych jako instytucji i organu posiadających nieograniczone możliwości działania i decydowania w sprawach dotyczących osób fizycznych, spółek, również nie będących w nadzorze Ministra Aktywów Państwowych. Ponadto, skarżący pojmowali termin „nadzór” jako bezpośredni wpływ na zarządy i rady nadzorcze spółek które, w ich ocenie, powinny wykonywać polecenia Ministerstwa.

Należy podkreślić, że Minister Aktywów Państwowych wykonując prawa z akcji należących do Skarbu Państwa w spółkach realizuje uprawnienia wynikające z praw korporacyjnych, które są ściśle określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2022 r. poz. 1467 z późn. zm.) (dalej: KSH).

Stosownie do regulacji art. 368 KSH prowadzenie spraw spółki należy do kompetencji zarządu, a zgodnie z art. 3751 KSH walne zgromadzenie i rada nadzorcza nie mogą wydawać zarządowi wiążących poleceń dotyczących prowadzenia spraw spółki. Oznacza to, że Minister Aktywów Państwowych, działając jako akcjonariusz – Skarb Państwa, nie ma uprawnień do ingerowania w prowadzenie spraw spółek.

Jak wynika z analizy, spadła terminowość załatwiania skarg i wniosków rozpatrywanych w MAP, w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego i tak, w 2021 w ustawowych terminach załatwiono 51% spraw, w 2022 r. - 81%, natomiast w 2023 r. - 55%.

Jednostka organizacyjna nadzorowana przez Ministra Aktywów Państwowych.

W 2023 r., w jednostce nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych - w WUG, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzone zostało wyodrębnionej komórce organizacyjnej. Ustalono również dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków, o czym informuje komunikat w Biuletynie Informacji Publicznej Wyższego Urzędu Górniczego.

Skargi i wnioski, które wpłynęły do jednostki organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych, załatwiono w terminie zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

Załączniki:

1. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w MAP i WUG, w 2023 r.