

**SPRAWOZDANIE
Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W 2021 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	17*	1*	3
	Wnioski	1	-	-
Archiwa Państwowe	Skargi	13	1	5
	Wnioski	1	-	-

* 1 skargę przekazano do załatwienia organowi niższego stopnia w części dotyczącej skargi na pracownika tego organu, w części dotyczącej innej problematyki rozpatrzono ją w 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	4	-	2	1
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	2	-	7	-
3	Korupcja pracowników	-	-	-	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	7	-	-	-
5	Skarga na pracowników	-	-	4	-
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	1	-	1

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

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

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi*			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych ¹	1	6	3	-
Archiwa Państwowe	3	1	9	-

* do NDAP wpłynęło 17 skarg do załatwienia zgodnie z właściwością, z czego rozstrzygnięto 10 skarg, 7 skarg anonimowych pozostawiono bez rozpoznania z uwagi na art. 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

4. Analiza

1) Opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski.

W 2021 roku do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych i archiwów państwowych wpłynęło łącznie 40 skarg i 2 wnioski.

Do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych wpłynęło 21 skarg i 1 wniosek, z czego 4 skargi przekazano do załatwienia innym organom w trybie art. 232 kpa, 231 kpa lub 243 kpa, co oznacza że załatwiono zgodnie z właściwością 17 skarg.

Do archiwów państwowych wpłynęło 19 skarg i 1 wniosek, z czego 6 skarg przekazano do załatwienia innym organom w trybie art. 232 kpa, 231 kpa lub 243 kpa, co oznacza że załatwiono zgodnie z właściwością 13 skarg.

Skargi, które wpłynęło zarówno do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych, jak i do archiwów państwowych, odnosiły się przede wszystkim do funkcjonowania państwowej sieci archiwalnej.

Jak wynika z tabeli nr 2 dominującą grupę stanowiły skargi o problematyce „Bezczynność w załatwianiu sprawy” (9 szt.) oraz „Sprawy pracownicze, w tym mobbing” (7 szt.). Skargi te dotyczyły przede wszystkim:

1. wydłużonego czasu oczekiwania na załatwienie sprawy;
2. organizacji konkursu na kierownika Oddziału Archiwum;
3. relacji pracownicy – pracodawca, w tym nieprawidłowego traktowania pracowników przez dyrektor Archiwum oraz złej atmosfery pracy;
4. wzajemnych stosunków pracowników, w tym nieporozumień i niewłaściwego zachowania pomiędzy współpracownikami.

Kolejną grupę stanowiły skargi o problematyce „Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań” (6 szt.) oraz „Skarga na pracowników” (4 szt.). Skargi te dotyczyły przede wszystkim:

1. funkcjonowania serwisu www.szukajwarchiwach.gov.pl;
2. nieprawidłowości w przejmowaniu do Archiwum ksiąg hipotecznych i zbiorów dokumentów z sądu rejonowego;
3. braku rzetelności podczas realizacji obowiązków służbowych;
4. problemów w kontaktach z interesantami, w tym udzielenie przez pracowników niepełnych informacji w sprawie;
5. niewłaściwego zachowania przełożonego wobec pracownika w związku z przeprowadzoną zmianą na stanowisku pracy.

Skargi o charakterze „Inne” (4 szt.) dotyczyły m.in. udostępnienia materiałów archiwalnych z zasobu poszczególnych archiwów państwowych.

Nadesłane wnioski (2 szt.) dotyczyły zastrzeżeń do zasad pracy czytelnicy archiwum państwowego w trakcie epidemii oraz funkcjonowania serwisu www.szukajwarchiwach.gov.pl.

2) Podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszanych w skargach i wnioskach.

We wszystkich rozpatrzonych przez Naczelną Dyрекcyję Archiwów Państwowych skargach na funkcjonowanie archiwów państwowych podejmowano działania zmierzające do kompleksowego wyjaśnienia sytuacji. Występowano do dyrektorów archiwów państwowych z prośbą o uszczegółowienie podniesionych kwestii, wyjaśnienia i ustosunkowania się do zaistniałych problemów. Na podstawie zgromadzonej dokumentacji oraz rozmów, podejmowano rozstrzygnięcie w sprawie.

W grupie skarg związanych z zaniedbaniami lub nienależytym wykonywaniem zadań oraz beczynnością w załatwianiu sprawy przeprowadzono rozmowy służbowe w sprawie poprawy jakości obsługi i dbałości o dokładność korespondencji oraz udzielanej informacji. W miarę możliwości kadrowych zwiększono liczbę pracowników obsługujących obszary związane z przedmiotem skarg. W jednym z archiwów państwowych usprawniono również kontakt między klientem a urzędem tworząc Biuro Obsługi Klienta, które przejęło obok bezpośredniego kontaktu w urzędzie również szeroki zakres obsługi zdalnej.

W sprawach skarg związanych z problematyką spraw pracowniczych Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych przeprowadził z dyrektorem Archiwum rozmowę zobowiązującą do podjęcia działań mających na celu zażegnanie konfliktu na linii pracownicy – pracodawca.

W skargach o charakterze „inne”, do których zaliczono głównie sprawy dotyczące udostępniania materiałów archiwalnych, wyjaśniono zasady regulujące ich udostępnianie

w czytelniach archiwów państwowych oraz sporządzania odpowiedzi na zapytania interesantów z wykorzystaniem informacji znajdujących się w zasobie archiwów państwowych.

W odpowiedzi na nadesłane wnioski objaśniono również zasady organizacji pracy archiwów państwowych w związku z wystąpieniem stanu epidemii oraz ogólnymi zaleceniami wynikającymi z rozporządzeń dotyczących ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w tym zakresie, zobowiązano się także w 2022 r. podjąć działania zmierzające do poprawy wyszukiwarki w serwisie szukajwarchiwach.gov.pl.

3) Przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.

Wszystkie sprawy zarówno w Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych, jak i w archiwach państwowych załatwiono terminowo. Brak również uwag dotyczących trudności realizowanych zadań.

Data: 03.02.2022 r.

Funkcja: Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: dr Paweł Pietrzyk

(podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym)