

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W 2018 ROKU PRZEZ NACZELNĄ DYREKCJĘ ARCHIWÓW PAŃSTWOWYCH ORAZ 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	Skargi	20	-	-
	Wnioski	2	-	-
Archiwa państwowe	Skargi	12	-	-
	Wnioski	-	-	-

## 2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

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

## 3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo Zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych	1	9	10	
Archiwa państwowe	4	4	4	

## 4. Analiza

- Opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski.

W 2018 roku do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych i archiwów państwowych wpłynęły 32 skargi i 2 wnioski, które dotyczyły przede wszystkim skarg na obsługę (m.in. nieprawidłowego zachowania pracowników w stosunku do interesantów oraz relacji pomiędzy pracodawcą, a pracownikiem), beczczynności w załatwianiu sprawy (dotyczące głównie niedotrzymania ustawowego terminu załatwiania spraw oraz braku informacji o przedłużeniu terminu spraw), zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań (główne problemy polegały na utrudnieniach w

dostępie do materiałów archiwalnych, wysyłce korespondencji na niekompletny adres lub listem zwykłym zamiast poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru).

Do NDAP w 2018 roku wpłynęło w sumie 20 skarg oraz 2 wnioski, z czego 2 skargi dotyczyły NDAP (funkcjonowanie strony archiwa.gov.pl oraz sprawa dotycząca byłego pracownika NDAP), 1 skarga to anonim nie dotyczący archiwów państwowych (pozostała bez rozpatrzenia), pozostałe 17 skarg i 2 wnioski dotyczyły jednostek podległych. Wszystkie powyższe sprawy zostały załatwione zgodnie z właściwością.

Wśród skarg rozpatrywanych przez NDAP 1 została uznana za zasadną, 9 za bezzasadne, 10 za częściowo zasadne.

Do Archiwów Państwowych wpłynęło w sumie 12 skarg – wszystkie zostały załatwione zgodnie z właściwością. Wśród rozpatrywanych skarg 4 zostały uznane za zasadne, 4 za bezzasadne, a 4 za częściowo zasadne.

*- 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.

W przypadku skarg dotyczących relacji pracownik – pracodawca, których organem właściwym do rozstrzygnięcia jest sąd pracy, podejmowano działania zmierzające do wyjaśnienia zaistniałych sytuacji.

Skargi dotyczące niewłaściwego zachowania pracowników w stosunku do klientów rozwiązywano poprzez rozmowy służbowe w sprawie poprawy jakości obsługi klienta.

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

Natomiast w przypadku skarg dotyczących udostępniania dokumentacji archiwalnej, stosowano się do obowiązku informowania pisemnie skarżących – klientów archiwów państwowych wnioskujących o odszukanie i wydanie kopii dokumentów o terminie załatwienia/udzielenia informacji dotyczącej wyników poszukiwań, jeśli nie będzie możliwe udzielenie takiej informacji w terminie miesiąca oraz wyjaśniano przyczyny zaistniałych niedogodności.

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

Nie stwierdzono niedotrzymania terminów przy załatwianiu spraw, nie stwierdzono trudności w realizacji zadań.

Data: 11.02.2019 r.

Funkcja: Naczelnny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: **Paweł Pietrzyk**

<sup>1</sup> Należy dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

---