

**SPRAWOZDANIE
Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W 2022 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	3	-	-
	Wnioski	-	-	-
Archiwa Państwowe	Skargi	5	-	-
	Wnioski	1	-	-

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	-	2	1
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	-	-	2	-
3	Korupcja pracowników	-	-	-	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	-	-	-	-
5	Skarga na pracowników	-	-	1	-
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Naczelną Dyrekcję Archiwów Państwowych	-	-	-	-
7	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)	-	-	-	-

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	1	-	-
Archiwa Państwowe	-	2	3	-

* do NDAP wpłynęły 3 skargi do załatwienia zgodnie z właściwością, z czego rozstrzygnięto 2 skargi, 1 skargę anonimową 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 2022 roku do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych i archiwów państwowych wpłynęło łącznie 8 skarg i 1 wniosek.

Do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych wpłynęły 3 skargi i 0 wniosków, z czego 1 skargę anonimową 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.

Do archiwów państwowych wpłynęło 5 skarg i 1 wniosek. Wszystkie skargi załatwiono zgodnie z właściwością.

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

Jak wynika z tabeli nr 2 dominującą grupę stanowiły skargi o problematyce „Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań (5 skarg), „Bezczynność w załatwianiu sprawy” (2 skargi) oraz „Skarga na pracowników” (1 skarga).

Skargi o problematyce „Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań” dotyczyły przede wszystkim:

1. funkcjonowania serwisu www.szukajwarchiwach.gov.pl;
2. wydłużonego czasu oczekiwania na załatwienie sprawy;

3. sposobu realizacji usługi archiwalnej;
4. nienależytego wykonania zadań przez pracownika.

Kolejną grupę stanowiły skargi o problematyce „Bezczynność w załatwianiu sprawy”, które dotyczyły przede wszystkim długiego okresu realizacji sprawy.

Natomiast skarga na pracownika dotyczyła nieuprzejmego, niewłaściwego zachowania pracownika w kontakcie telefonicznym ze Skarżącą.

Nadesłany wniosek związany był z niedostępnością serwisu Szukaj w Archiwach i dotyczył propozycji udostępnienia inwentarza na stronie internetowej Archiwum Narodowego w Krakowie.

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

We wszystkich rozpatrzonych przez Naczelną Dyрекcyję Archiwów Państwowych skargach na funkcjonowanie Urzędu lub archiwów państwowych podejmowano działania zmierzające do kompleksowego wyjaśnienia sytuacji. Występowano do dyrektorów archiwów państwowych lub bezpośrednich przełożonych 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 zaniedbaniem lub nienależytym wykonywaniem zadań oraz beczczynnością w załatwianiu sprawy przeprowadzono rozmowy służbowe w sprawie poprawy jakości obsługi i dbałości o dokładność korespondencji oraz udzielanej informacji. Dodatkowo zaplanowano przeszkolenie w zakresie bezpośredniej i profesjonalnej obsługi interesantów. Podjęto również kroki mające na celu wzmocnienie działań zarządczych w obszarze obsługi interesantów.

W odniesieniu do skargi i wniosku nt. funkcjonowania serwisu Szukaj w Archiwach przeprowadzono intensywne prace naprawcze związane z przywróceniem działania serwisu. Jednocześnie podjęto działania informacyjne. Komunikat o modernizacji infrastruktury skutkującej wyłączeniem serwisu został opublikowany na stronie głównej administratora (nac.gov.pl), w aktualnościach serwisu (szukajwarchiwach.gov.pl) oraz profilu Szukaj w

Archiwach na Facebooku. Zapewniono również dostęp do portalu Audiovis <https://audiovis.nac.gov.pl/> oraz informacji o zasobie Narodowego Archiwum Cyfrowego w siedzibie Archiwum.

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: 09.02.2023 r.

Funkcja: Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: dr Paweł Pietrzyk

(podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym)