**AKCEPTUJĘ:**

 Zastępca Komendanta Głównego

 Państwowej Straży Pożarnej

 bryg. dr inż. Grzegorz Szyszko

 /podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/



**Analiza działalności skargowo-wnioskowej
w jednostkach organizacyjnych
Państwowej Straży Pożarnej
w 2023 roku**

**KOMENDA GŁÓWNA PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Biuro Nadzoru, Wydział Skarg i Wniosków**

 Warszawa, 15 kwietnia 2024 r.

SPIS TREŚCI

1. Wstęp …………………………………………………………………………………………………………………………… 2
2. Skargi ……………………………………………………………….…………………………………………………………… 4
	1. Procedowanie skarg w jednostkach organizacyjnych PSP………………………………………… 4
	2. Charakterystyka ilościowa skarg wg obszarów tematycznych……..………………………….. 5
	3. Skargi zasadne i niezasadne ………………………………………..…………………………………………. 7
	4. Zakresy przedmiotowe skarg wg obszarów tematycznych.……………………………………… 8
	5. Skargi załatwione z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a. ……………………… 9
	6. Skargi pozostawione bez rozpoznania ……….…………………………………………………………… 9
3. Wnioski ………………………………………………………………………………………………………………………. 9
4. Anonimy …………………………………………………………………………………………………………………….. 9
5. Interesanci …………………………………………………………………………………………..……………………… 11
6. Działania nadzorcze i kontrolne …………………………………………………………………………………… 11
7. Doskonalenie zawodowe …………………………………………………………………………………………….. 11
8. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej ………………………………………………………………………………………… 11

# Wstęp

Przedmiotowa analiza zawiera dane statystyczne oraz omówienie problematyki i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej (PSP) w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.

Niniejszą analizę sporządzono w oparciu o informacje i dane pozyskane z komend wojewódzkich PSP (podsumowujące również działalność komend powiatowych i miejskich PSP), szkół PSP oraz Centralnego Muzeum Pożarnictwa.

 Dokument opracowano w celach analitycznych i statystycznych, jak również
na potrzeby dokonania okresowej oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne PSP, w związku z treścią art. 259 ustawy z dnia
14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego[[1]](#footnote-1)* (dalej k.p.a.)

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło:

* 149 skarg
* 14 wniosków
* 161 anonimów

**Wykres nr 1. Ogólny podział spraw skargowo - wnioskowych, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP w 2023 r. w ujęciu procentowym [%]**

Przyjęty sposób procedowania lub załatwiania spraw skargowo-wnioskowych przedstawia się następująco:

* 34 skargi uznano za zasadne lub częściowo zasadne
* 96 skarg uznano za niezasadne
* 5 skarg pozostawiono bez rozpoznania (skarżący nie uzupełnili braków formalnych)
* 14 skarg przekazano do innych organów administracji publicznej spoza PSP
(brak informacji o sposobie załatwienia tych skarg)
* 3 wnioski uznano za zasadne
* 8 wniosków uznano za niezasadne
* 3 wnioski przekazano do innych organów administracji publicznej spoza PSP
 (brak informacji o sposobie załatwienia tych wniosków)
* 87 anonimów złożono do akt sprawy bez nadawania im dalszego biegu
* 74 anonimom nadano bieg w sprawie

 ***Wykres nr 2. Ogólna liczba spraw skargowo-wnioskowych w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r. według sposobu ich rozpatrzenia/sposobu procedowania***

# Skargi

Skargi wpływające do jednostek organizacyjnych PSP załatwiano według trybu i zasad określonych w przepisach działu VIII k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia
8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków[[2]](#footnote-2)*.

Spośród 149 skarg:

* 23 % to 34 skargi zasadne lub częściowo zasadne
* 64 % to 96 skarg niezasadnych
* 13% to 19 skarg pozostawionych bez rozpoznania lub przekazanych do innych organów administracji publicznej spoza PSP

**Wykres nr 3. Podział skarg według sposobu ich załatwienia** **w ujęciu procentowym [%]**

## 2.1 Procedowanie skarg w jednostkach organizacyjnych PSP

Podział ilościowy skarg procedowanych w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP lub przekazanych przez te jednostki do rozpatrzenia do innych organów spoza PSP przedstawiono na poniższym wykresie.

**Wykres nr 4. Liczba skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP**

W 2023 r. największą liczbę skarg odnotowano w:

1. woj. mazowieckim 27 skarg
* w komendzie wojewódzkiej 19 skarg
* w komendach powiatowych i miejskich 8 skarg
1. woj. śląskim 15 skarg
* w komendzie wojewódzkiej 10 skarg
* w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
1. woj. kujawsko - pomorskim 12 skarg
* w komendzie wojewódzkiej 7 skarg
* w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
1. woj. lubelskim 11 skarg
* w komendzie wojewódzkiej 6 skarg
* w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
1. woj. łódzkim 11 skarg
* w komendzie wojewódzkiej 6 skarg
* w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg

W pozostałych jednostkach organizacyjnych PSP liczba skarg nie przekroczyła 10.

**2.2 Charakterystyka ilościowa skarg według obszarów tematycznych**

Charakterystykę ilościową skarg, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP
w 2023 r. według obszarów tematycznych przedstawia poniższa tabela i wykres.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jednostki organizacyjne PSP | Ilość skarg w zakresie działalności kontrolno-rozpoznawczej | Ilość skarg w zakresie działalności operacyjnej | Ilość skarg w zakresie kadri szkolenia | Ilość skarg w zakresie finansów i logistyki | Ilość skarg w innym zakresie |
| KG PSP | 0 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| CS PSP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SP PSP w Bydgoszczy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SA PSP w Krakowie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SA PSP w Poznaniu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Akademia Pożarnicza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CMP w Mysłowicach | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| woj. dolnośląskie | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| woj. kujawsko - pomorskie | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| woj. lubelskie | 2 | 0 | 7 | 0 | 2 |
| woj. lubuskie | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| woj. łódzkie | 0 | 6 | 0 | 0 | 5 |
| woj. małopolskie | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| woj. mazowieckie | 5 | 16 | 5 | 1 | 0 |
| woj. opolskie | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| woj. podkarpackie | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| woj. podlaskie | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| woj. pomorskie | 0 | 4 | 1 | 0 | 4 |
| woj. śląskie | 5 | 5 | 4 | 1 | 0 |
| woj. świętokrzyskie | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| woj. warmińsko - mazurskie | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| woj. wielkopolskie | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| woj. zachodniopomorskie | 4 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Razem skarg | **35** | **46** | **28** | **2** | 38 |

***Tabela 1. Liczba skarg w jednostkach organizacyjnych PSP z podziałem na obszary tematyczne***

**Wykres nr 5. Charakterystyka skarg z podziałem na obszary tematyczne w jednostkach organizacyjnych PSP**

## Skargi zasadne i niezasadne

# Spośród 130 skarg uznanych za zasadne, częściowo zasadne lub niezasadne załatwiono: 7% (9 skarg) w Komendzie Głównej PSP, 56% (73 skargi) w komendach wojewódzkich PSP i 37 % (48 skarg) w komendach powiatowych i miejskich PSP.

# *Wykres nr 6. Podział skarg załatwionych w jednostkach organizacyjnych PSP w ujęciu procentowym [%]*

W toku przeprowadzonej analizy porównano dane liczbowe, dotyczące sposobu załatwienia skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP. Największą ilość skarg uznanych za zasadne (w tym częściowo zasadne) odnotowano w jednostkach organizacyjnych PSP województwa: mazowieckiego, śląskiego i zachodniopomorskiego oraz w Komendzie Głównej PSP. Charakterystykę ilościową w tym zakresie prezentuje poniży wykres.

***Wykres nr 7. Liczba skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP z podziałem na zasadne (w tym częściowo zasadne) i niezasadne***

##  2.4 Zakresy przedmiotowe skarg wg obszarów tematycznych

Stosowany podział skarg ze względu na ich przedmiot, według następujących obszarów tematycznych:

* działania operacyjne
* sprawy kontrolno-rozpoznawcze
* kadry i szkolenie
* finanse i logistyka
* inne

Spośród 130 skarg, które zostały rozpatrzone i załatwione w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r. największa ich liczba dotyczyła działalności kontrolno-rozpoznawczej i operacyjnej. Podział skarg z uwzględnieniem zakresów przedmiotowych przedstawia poniższy wykres.

**Wykres nr 8. Podział [%] skarg załatwionych w jednostkach PSP według obszarów tematycznych**

Z danych sprawozdawczych wynika, że skargi składane do jednostek organizacyjnych PSP w zakresie ww. obszarów, dotyczyły:

1. działalności operacyjnej − nieprawidłowe prowadzenie działań ratowniczo-gaśniczych, sposób użytkowania syren alarmowych przez jednostki OSP;
2. działalności kontrolno - rozpoznawczej − brak nadzoru nad przestrzeganiem przepisów przeciwpożarowych, sposób prowadzenia czynności kontrolno-rozpoznawczych, odmowa podjęcia działań w związku ze zgłoszeniem zagrożenia pożarowego;
3. kadr i szkolenia − przyznawanie dodatków do uposażenia i nagród, dodatkowe zarobkowanie poza służbą, zachowania mobbingowe, sposób kierowania komendą, prowadzenie postępowań rekrutacyjnych i zatrudnianie osób na umowy cywilnoprawne, utrudnianie dostępu do akt osobowych, łamanie zasad etyki zawodowej;
4. finansów i logistyki − brak porozumienia pomiędzy komendantem PSP i związkami zawodowymi w kwestii przenoszenia środków finansowych pomiędzy paragrafami wydatków budżetowych;
5. inne – nieudzielenie odpowiedzi na skargę lub niezadowolenie z udzielonej odpowiedzi, bezczynność i przewlekłość w załatwieniu sprawy, nadużywanie stanowiska służbowego, sposób przyjmowania wniosków o przyznawanie świadczeń socjalnych emerytom PSP.

## 2.5 Skargi załatwione z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a.

W 2023 r. w jednostkach organizacyjnych PSP odnotowano 6 przypadków załatwienia skarg z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a., z czego 5 przypadków w komendach wojewódzkich PSP i 1 przypadek w komendzie miejskiej PSP. Według danych opisowych przekroczenie terminów określonych w k.p.a. spowodowane było przewlekłym prowadzeniem postępowania, błędną kwalifikacją korespondencji lub brakiem doświadczenia w obsłudze systemu elektronicznego obiegu dokumentacji (EZD).

## 2.6 Skargi pozostawione bez rozpoznania

Zgodnie z § 8 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* „(…) jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania”. W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło 5 skarg, które pozostawiono bez rozpoznania i odłożono ad acta.

# Wnioski

Zgodnie z art. 241 k.p.a. „(…) przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności".

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło łącznie 14 wniosków, z czego
3 wnioski przekazano do rozpatrzenia do innych organów spoza PSP. Spośród 11 wniosków, które zostały załatwione w jednostkach organizacyjnych PSP, 3 wnioski uznano za zasadne, 8 uznano za niezasadne. Tematyka załatwionych wniosków dotyczyła spraw kontrolno-rozpoznawczych i działań operacyjnych.

# Anonimy

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło 161 wystąpień, które zakwalifikowano jako anonimy, z czego 87 anonimów (54%) złożono do akt sprawy bez nadawania im dalszego biegu, natomiast 74 anonimom (46%) nadano bieg w sprawie w celu zweryfikowania zasadności podnoszonych zarzutów.

*Wykres nr 9. Sposób procedowania anonimów, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP*

Podział ilościowy anonimów, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP
w 2023 r. przedstawiono w poniższej tabeli.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jednostki organizacyjne PSP | Ogólna liczba anonimów | Liczba anonimów, w których podjęto działania wyjaśniające | Liczba anonimów, w których nie podjęto działań wyjaśniających |
| KG PSP  | **66** | **11** | 55 |
| woj. śląskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. podlaskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. pomorskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. lubuskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. świętokrzyskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. małopolskie | 0 | 0 | 0 |
| woj. lubelskie | 10 | 3 | 7 |
| woj. łódzkie | 2 | 2 | 0 |
| woj. warmińsko-mazurskie | **11** | **10** | 1 |
| woj. opolskie | 9 | 9 | 0 |
| woj. wielkopolskie | 6 | 3 | 3 |
| woj. podkarpackie | 2 | 1 | 1 |
| woj. zachodniopomorskie | 4 | 2 | 2 |
| woj. kujawsko-pomorskie | 2 | 2 | 0 |
| woj. mazowieckie | **13** | **4** | 9 |
| woj. dolnośląskie | 9 | 5 | 4 |
| SA PSP w Krakowie | 6 | 4 | 2 |
| CS PSP w Częstochowie | 6 | 6 | 0 |
| SP PSP w Bydgoszczy | 2 | 2 | 0 |
| SGSP w Warszawie | 4 | 4 | 0 |
| CNBOP-PIB w Józefowie | 3 | 3 | 0 |
| CMP w Mysłowicach | 6 | 3 | 3 |
| Razem anonimów | **161** | **74** | 87 |

*Tabela 2. Charakterystyka ilościowa procedowanych anonimów w jednostkach organizacyjnych PSP*

# Interesanci

Według danych sprawozdawczych w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r.
w sprawach skarg i wniosków przyjęto łącznie 3 interesantów.

# Działania nadzorcze i kontrolne

Działania nadzorcze i kontrolne podejmowane przez kierowników jednostek organizacyjnych PSP w związku ze skargami polegały przede wszystkim na zwiększeniu nadzoru ze strony bezpośrednich przełożonych wobec podwładnych, prowadzeniu rozmów dyscyplinujących w celu zapobiegania nieprawidłowościom w przyszłości oraz planowaniu działalności kontrolnej w obszarach, w których stwierdzono nieprawidłowości. W wybranych przypadkach podejmowano również doraźne działania kontrolne celem weryfikacji przedstawionych zarzutów.

# Doskonalenie zawodowe

Informacje zawarte w skargach i wnioskach oraz uzyskane w toku prowadzonych w tych sprawach postępowań (w przypadku ich zasadności) wykorzystywano w procesie planowania doskonalenia zawodowego i działalności szkoleniowej m.in. poprzez:

* organizację szkoleń operacyjnych dyżurnych stanowisk kierowania,
* organizację szkoleń z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków,
* omawianie przedmiotowej problematyki podczas narad organizacyjno-kadrowych oraz cyklicznych odpraw komendantów wojewódzkich z komendantami powiatowymi i miejskimi PSP.

Elementy doskonalenia zawodowego funkcjonariuszy i pracowników komend wojewódzkich, powiatowych i miejskich w obszarze realizacji procedury przyjmowania
i załatwiania skarg i wniosków realizowano przede wszystkim w formie odpraw szkoleniowych i narad służbowych. Wytyczne oraz materiały szkoleniowe w powyższym zakresie przekazywano również w formie elektronicznej.

# Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej

Wydział Skarg i Wniosków w Biurze Nadzoru w sposób ciągły realizuje nadzór oraz ocenę, o których mowa w art. 258 i 259 § 1 k.p.a. Czynności te polegają na bieżącym monitorowaniu trybu, sposobu oraz terminowości załatwiania spraw przez podległe jednostki organizacyjne na próbie wszystkich skarg i wniosków, które zostały przekazane do załatwienia zgodnie z właściwością.

Biorąc pod uwagę zebrane dane sprawozdawcze oraz wyniki bieżących ocen, pozytywnie ocenia się (pomimo stwierdzonych jednostkowych uchybień) funkcjonowanie systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych PSP niższego szczebla. Co do zasady, wewnętrzne procedury działają tam w sposób ciągły, spójny i skuteczny, zapewniając obywatelom ustawową możliwość korzystania z prawa do składania skarg i wniosków oraz prawidłowe rozpatrzenie sprawy. Zakres czynności podejmowanych przez te jednostki był wystarczający do rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków, a osoby wnoszące były informowane o sposobie ich załatwienia.

Zgromadzone dane sprawozdawcze potwierdzają sześć przypadków załatwienia skarg
z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a. Biorąc pod uwagę, że najczęstszą ich przyczyną były błędy wynikające z obsługi nowo wdrożonego systemu EZD, nie budzi to zastrzeżeń od strony merytorycznej.

Podsumowując ustalenia wynikające ze sprawowanego nadzoru oraz wyniki przeprowadzonej analizy, rekomenduje się:

1. kontynuowanie wykorzystywania informacji zawartych w skargach i wnioskach (w szczególności tych uznanych za zasadne) oraz uzyskanych w toku prowadzonych w tych sprawach postępowaniach, w celu doskonalenia działalności służbowej na każdym szczeblu organizacji,
2. wykorzystywanie informacji z postępowań skargowych i wnioskowych zgodnie z wypracowanymi dotychczas zasadami w planowaniu i realizowaniu działalności kontrolnej,
3. prowadzenie działań szkoleniowych w formie warsztatów i narad instruktażowych
z udziałem przedstawicieli podległych jednostek organizacyjnych.
1. Dz.U. z 2023, poz. 775 z późn. zm. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46 [↑](#footnote-ref-2)