

Ministerstwo Aktywów Państwowych

Departament Kontroli i Audytu

DKA.IV.0324.2.2021

IK: 666467

AKCEPTUJĘ

Jakub Rybicki

dyrektor generalny

dokument podpisany elektronicznie

666467.2224833.1816078

ANALIZA i OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

za 2021 rok

Warszawa, marzec 2022 rok

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 2021 r. poz. 735 z późn. zm.). Analiza obejmuje skargi i wnioski, które w 2021 r. złożono do Ministerstwa Aktywów Państwowych oraz Wyższego Urzędu Górniczego.

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 Ministerstwa Aktywów Państwowych,
- 3) informacje przekazane przez Wyższy Urząd Górniczy.

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 kieruje następującymi działami administracji rządowej: aktywa państwowe, gospodarka złożami kopalin 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 górniczą 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 2021 r., na podstawie regulaminu organizacyjnego ustalonego zarządzeniem Ministra Aktywów Państwowych z dnia 3 grudnia 2020 r. (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 30, zmienionego zarządzeniem Ministra Aktywów Państwowych z 19 marca 2021 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Aktywów Państwowych (Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 7, 28 i 32) w zakresie swojej właściwości, realizowały zadania związane w 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 Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostce nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych - Wyższym Urzędzie Górniczym były prowadzone na podstawie:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 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. Państ. poz. 3 i 35).

W 2021 r. do Ministerstwa Aktywów Państwowych i jednostki organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych wpłynęło ogółem 222 skarg i wniosków, w tym 218 do Ministerstwa Aktywów Państwowych, natomiast 4 do Wyższego Urzędu Górniczego.

Tabela nr 1

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły w 2021 r. do Ministerstwa Aktywów Państwowych 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	218	95	123
2.	Wyższy Urząd Górniczy	4	3	1
Razem		222	98	124

1. Skargi i wnioski rozpatrywane we własnym zakresie przez komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Do Ministerstwa Aktywów Państwowych w 2021 r. wpłynęło 218 skarg i wniosków. We własnym zakresie Ministerstwo Aktywów Państwowych rozpatrzyło 95 skarg i wniosków, co stanowi 43 % ogólnej liczby przyjętej korespondencji skargowo-wnioskowej.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych 15 załatwiono pozytywnie, 32 negatywnie, a 48 zakończono w inny sposób. W przypadku negatywnego załatwienia, Ministerstwo Aktywów Państwowych poinformowało zainteresowanych o braku możliwości załatwienia ich spraw lub o bezzasadności skargi. 1 skarga była skierowana do wiadomości MAP.

Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym adresatem dla 123 skarg i wniosków, które zgodnie z art. 231 kpa zostały przekazane do organów właściwych lub poinformowano o organie właściwym. O przekazaniu ww. skarg i wniosków zainteresowani zostali powiadomieni.

Skargi i wnioski kierowane były do Ministerstwa Aktywów Państwowych przez zainteresowanych lub instytucje, w tym urzędy administracji państwowej, m. in. Kancelarię Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwo Klimatu i Środowiska, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Ministerstwo Infrastruktury.

Tabela nr 2**Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2021 r. w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Aktywów Państwowych.**

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzone we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Departament Nadzoru I	160	62	98
2.	Departament Łączności	31	16	15
3.	Departament Kontroli i Audytu	11	4	7
4.	Departament Górnictwa	3	3	0
5.	Departament Nadzoru II	7	7	0
6.	Departament Spółek Paliwowo-Energetycznych	1	1	0
7.	Biuro Ministra	5	2	3
Razem		218	95	123

2. Tematyka skarg i wniosków załatwionych w Ministerstwie Aktywów Państwowych.

Najliczniejszą grupę tematyczną korespondencji skargowej, która wpłynęła do Ministerstwa Aktywów Państwowych stanowiły skargi dotyczące egzekwowania przez Poczta Polską S.A. opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego. To 44% skarg, które załatwiało Ministerstwo we własnym zakresie. Skarżący kwestionowali w nich prawidłowość decyzji dotyczących indywidualnych płatności z tytułu abonamentu RTV. Druga grupa skarg dotyczyła nieprawidłowej działalności, w opinii skarżących, spółek Skarbu Państwa podległych Ministrowi Aktywów Państwowych. Najwięcej z nich wiązało się z działalnością Poczty Polskiej S.A. w zakresie doręczania listów i przesyłek pocztowych (24%) oraz PKP S.A. w zakresie obsługi pasażerów (6%). Oprócz skarg związanych bezpośrednio z działalnością poszczególnych spółek, nadawcy korespondencji wskazywali na brak odpowiedzi lub na nieterminowe przesyłanie odpowiedzi na pisma przez spółki (6%).

Do Ministerstwa Aktywów Państwowych wpłynęły również wnioski, które dotyczyły m.in. zaniedbań organów państwa w procesie prywatyzacji stoczni Gdańskiej, wsparcia na rzecz działalności w dziedzinie twórczego kultywowania tradycji kultury polskiej, powołania specjalnej komisji dotyczącej procesu likwidacji kopani soli SOLNO w Inowrocławiu oraz utworzenia nowych placówek pocztowych.

Tabela nr 3**Ogólne zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2021 r. wpłynęły do Ministerstwa Aktywów Państwowych.**

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Aktywów Państwowych
1.	Egzekwowanie opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego	42
2.	Nieprawidłowe działanie spółek podległych Ministrowi Aktywów Państwowych	29
3.	Skargi na brak odpowiedzi lub nieterminowe udzielenie odpowiedzi na pisma przez spółki	6
4.	Inne (w tym przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia)	141
Razem		218

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych.

W terminach określonym w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych załatwiły 44 skargi i wnioski. Po ustawowym miesięcznym terminie załatwiono 51 skargi i wnioski. W 2021 r. liczba skarg i wniosków załatwionych w ustawowym miesięcznym terminie, w porównaniu do 2020 r., wzrosła z 25% do 46%. Ponadto 67 skarg i wniosków przekazano, zgodnie z właściwością, do innych organów, z zachowaniem terminu określonego w art. 231 kpa, tj. nie później niż w terminie siedmiu dni. 1 skargę przekazano do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. Natomiast 56 skarg i wniosków zostało przekazanych po terminie organom właściwym do ich rozpatrzenia. W 2021 r. liczba skarg i wniosków przekazanych w ustawowym terminie do podmiotów właściwych w sprawie, w porównaniu do 2020 r. zmniejszyła się z 78% do 54%. Tylko w 1 sprawie poinformowano o nowym terminie załatwienia sprawy, stosownie do art. 36 kpa w związku z art. 237 § 4 kpa.

Tabela nr 4**Zestawienie terminowości załatwiania skarg/wniosków przez MAP.**

Termin załatwienia sprawy	Liczba skarg/wniosków
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie w terminie - do miesiąca (zgodnie z art. 237 § 1/art. 244 kpa)	43
Skargi/wnioski, gdzie skarżącym/wnioskującym wskazano nowy termin załatwienia sprawy (zgodnie z art. 237 § 4/art. 245 kpa)	1
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie – po terminie	51
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)	67
Skarg/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	56

4. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych w 2021 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 Ministerstwa Aktywów Państwowych - członka Kierownictwa Ministerstwa Aktywów Państwowych, zgodnie z art. 253 § 4 kpa oraz § 3 ust. 2 ww. rozporządzenia, umieszczono w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa (na tablicy informacyjnej), a także na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych.

W godzinach pracy Ministerstwa Aktywów Państwowych udzielane były przez pracowników DKA informacje i wyjaśnienia osobom, które telefonowały w sprawach skarg i wniosków.

Przyjęcia obywateli przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Aktywów Państwowych w sprawach skarg i wniosków w 2021 r. powinny się odbywać w poniedziałki, w godzinach od 15.00 do 17.00. W związku z sytuacją spowodowaną epidemią wirusa SARS-CoV-2 osobiste przyjęcia interesantów zostały wstrzymane do odwołania. Stosowny komunikat umieszczono na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych, jednocześnie wskazując możliwości korzystania z kontaktu za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poczty elektronicznej i platformy ePUAP.

Dodatkowym, istotnym narzędziem kontaktu z interesantami była w 2021 r. *Infolinia dla Obywatela* obsługiwana przez pracowników Zespołu ds. Skarg, Wniosków i Petycji Departamentu Kontroli i Audytu Ministerstwa Aktywów Państwowych. Infolinia czynna była od poniedziałku do piątku w godzinach 8.15 – 16.15, a jej numer (+48 222 500 122) znajduje się na stronie internetowej ministerstwa. Obsługujący infolinię odebrali w 2021 r. 1107 telefonów. Tematyka rozmów dotyczyła przede wszystkim działalności spółek podległych Ministrowi Aktywów Państwowych. W przypadku, gdy tematyka rozmów nie należała do zakresu działalności Ministerstwa Aktywów Państwowych wskazywano właściwe podmioty w sprawie. W 2021 r. Zespół Skarg, Wniosków i Petycji załatwił 1361 spraw, 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 Wyższy Urząd Górniczy.

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

W 2021 r. do Wyższego Urzędu Górniczego wpłynęły 4 skargi, w tym 1 skargę przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością.

Tabela nr 5.

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2021 r. przez jednostkę organizacyjną nadzorowaną przez Ministra Aktywów Państwowych.

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia skarg i wniosków (dot. poz. 5)			Skargi i wnioski załatwione po ustawowym terminie (dot. poz. 4 i 5)
		ogółem (poz. 4 i 5)	w tym		Pozytywne	Negatywne	Inny	
			przekazano według właściwości	Załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Wyższy Urząd Górniczy	4	1	3	0	2	1	0
Razem		4	1	3	0	2	1	0

7. Sprawy dotyczące Wyższego Urzędu Górniczego.

W 2021 r. do Wyższego Urzędu Górniczego wpłynęły 4 skargi. We własnym zakresie Wyższy Urząd Górniczy załatwił 3 skargi, a 1 skargę przekazał do załatwienia, zgodnie z właściwością.

Przedmiotem skarg było zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez dyrektorów urzędów górniczych albo przez ich pracowników. W dwóch przypadkach skargi uznano za bezzasadne, natomiast 1 skargę uznano za częściowo zasadną.

W 2021 r. w Wyższym Urzędzie Górniczym nie zarejestrowano żadnego wniosku.

8. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w Wyższym Urzędzie Górniczym.

W zakresie podjętych rozstrzygnięć przez Prezesa Wyższego Urzędu Górniczego skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

9. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków Wyższym Urzędzie Górniczym.

W 2021 r. do Kierownictwa Wyższego Urzędu Górniczego nie zgłosił się żaden interesant w sprawach skarg i wniosków.

UWAGI I WNIOSKI.

W 2021 r. do Ministerstwa Aktywów Państwowych wpływały sprawy, dla których Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym organem. To efekt postrzegania Ministerstwa i Wicepremiera 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.

Liczba skarg i wniosków, które Ministerstwo Aktywów Państwowych załatwiło we własnym zakresie, wzrosła z 28 w 2020 r. do 95 w 2021 r., co stanowi wzrost o 239 %. Podobna dynamika wzrostu wystąpiła w zakresie skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa i zostały przekazane wg właściwości lub wskazano organ właściwy, z 42 w 2020 r. do 123 w 2021, co stanowi wzrost o 192 %.

Większość skarg i wniosków, z uwagi na zakres działalności Ministerstwa Aktywów Państwowych musiała być kierowana do podmiotów nadzorowanych, które przesyłały stosowne wyjaśnienia w sprawach, na podstawie których Ministerstwo udzielało odpowiedzi. Wskazać należy, że w zasadzie każda sprawa ma charakter indywidualny. W związku z powyższym, załatwienie skargi lub wniosku jest procesem czasochłonnym.

Jak wynika z analizy, konieczne jest podjęcie działań mających na celu poprawienie wskaźników terminowości załatwiania skarg i wniosków. Proces załatwiania skarg i wniosków powinien być prowadzony w trybie i w terminach określonych w kpa. Dlatego w razie braku możliwości załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w art. 237 kpa, należy stosować przepisy art. 36-38 kpa, co pozwoli na terminowe załatwienie skarg i wniosków. W 2021 r. tylko Departament Łączności w 1 sprawie wskazał nowy termin rozpatrzenia skargi. W pozostałych przypadkach nie zastosowano ww. przepisu.

W Ministerstwie Aktywów Państwowych w 2021 r. obsługa skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych ukierunkowana była na budowanie zaufania oraz umacnianie wizerunku Ministerstwa poprzez dokładne wyjaśnienie stanu faktycznego, załatwienie sprawy oraz poinformowanie Zainteresowanych.

Jednostka organizacyjna nadzorowana przez Ministra Aktywów Państwowych.

W 2021 r. w jednostce nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych - w Wyższym Urzędzie Górniczym, 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 na stronie internetowej Biuletynu 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.

Załącznik:

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostce organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych w 2021 r.

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostce organizacyjnej nadzorowanej przez Ministra Aktywów Państwowych w 2021 r.

Organ lub nazwa jednostki organizacyjnej	Skargi i wnioski załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie (dot. rubr. 4)			Skargi i wnioski załatwione po terminie	
	Ogółem (rubr. 3+4)	W tym:		Pozytywny	Negatywny	Inny	dot. rubr. 3	dot. rubr. 4
		przekazano według właściwości lub wskazano właściwy organ	załatwiono we własnym zakresie					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ministerstwo Aktywów Państwowych	218	123	95	15	32	48	56	51
Wyższy Urząd Górniczy	4	1	3	-	2	1	0	0
Razem	222	124	98	15	34	49	56	51