

Ministerstwo Aktywów Państwowych

Departament Kontroli i Audytu

DKA.IV.0320.1.2020

IK: 449632

A K C E P T U J Ę

Tomasz Trautsołt

Dyrektor Generalny

dokument podpisany elektronicznie

449632.1734999.1514577

ANALIZA i OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

w latach 2019-2020

Warszawa, czerwiec 2021

Wstęp

Analiza skarg i wniosków sporządzona została stosownie do art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), zwanym dalej „kpa”.

Analiza obejmuje skargi i wnioski, które w 2019 i 2020 r. złożono do Ministerstwa Energii i Ministerstwa Aktywów Państwowych oraz do jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych tj.: Agencji Rezerw Materiałowych (wyłącznie w 2019 r. ze względu na zmianę w systemie nadzoru właścicielskiego sprawowanym w 2020 r. przez Ministra Klimatu i Środowiska) oraz Wyższego Urzędu Górniczego, w trybie wynikającym z przepisów zawartych w:

- 1) dziale VIII *Kodeksu postępowania administracyjnego*;
- 2) rozporządzeniu 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”.

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 Energii/Ministerstwa Aktywów Państwowych,
- 3) informacje przekazane przez ww. jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Energii/Ministrowi Aktywów Państwowych.

Poniższa analiza obejmuje lata 2019 i 2020. Forma sprawozdania została podyktowana szczególną sytuacją prawno-organizacyjną związaną z przekształceniem Ministerstwa Energii i utworzeniem Ministerstwa Aktywów Państwowych, a tym samym z nowym podziałem zadań właściwych dla tych resortów. W zakresie działalności Ministerstwa Aktywów Państwowych utworzonego 15 listopada 2019 r. pozostały działy: aktywa państwowe, gospodarka złożami kopalin oraz od 8 października 2020 r. dział łączność. Na mocy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 6 grudnia 2019 r., urząd ten sprawuje nadzór właścicielski nad spółkami Skarbu Państwa. Zadania związane z energetyką tradycyjną i odnawialną przejęło Ministerstwo Klimatu i Środowiska.

W 2019 r. do Ministerstwa Energii i jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii wpłynęło ogółem 26 skarg i wniosków, w tym 18 do Ministerstwa Energii, natomiast 8 do Wyższego Urzędu Górniczego. Do Agencji Rezerw Materiałowych w 2019 r. nie wpłynęła żadna skarga ani wniosek.

Tabela nr 1. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły w 2019 r. do Ministerstwa Energii i jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii.

Lp.	Wyszczególnienie	Ogółem skargi i wnioski	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Ministerstwo Energii	18	5	13
2.	Jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Energii	8	8	-
	Razem	26	13	13

I. MINISTERSTWO ENERGII

1. Skargi i wnioski na działalność nadzorowanych spółek załatwione przez komórki organizacyjne w Ministerstwie Energii.

Do Ministerstwa Energii w 2019 r. wpłynęło 18 skarg i wniosków, w tym 16 skarg i 2 wnioski. We własnym zakresie Ministerstwo Energii rozpatrzyło 5 skarg i wniosków, co stanowi około 28% ogólnej liczby przyjętej korespondencji skargowo-wnioskowej.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa Energii, 2 rozpatrzono negatywnie, informując zainteresowanych o braku możliwości załatwienia ich spraw lub o bezzasadności skarg, 1 załatwiono pozytywnie.

Rozpatrzono również 2 wnioski, w tym 1 dotyczył usprawnienia pracy w górnictwie podziemnym, 1 eksperymentu dotyczącego zimnej fuzji wodorowej.

Minister Energii nie był właściwym adresatem dla 13 spraw, które, zgodnie z art. 231 kpa, zostało przekazanych do organów właściwych. O przekazaniu spraw zainteresowani zostali powiadomieni pisemnie.

Skargi i wnioski kierowane były do Ministerstwa Energii bezpośrednio przez zainteresowanych lub instytucje, w tym urzędy administracji państwowej, tj. Kancelarię Prezesa Rady Ministrów i Ministerstwo Sprawiedliwości.

Tabela nr 2. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2019 r. w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Energii.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Departament Kontroli i Audytu	15	3	12
2.	Departament Ropy i Gazu	1	-	1
3.	Departament Energii Jądrowej	1	1	-
4.	Departament Górnictwa	1	1	-
Razem		18	5	13

2. Tematyka skarg i wniosków.

Najliczniejszą grupę tematyczną korespondencji skargowej, która wpłynęła do Ministerstwa Energii stanowiły skargi na działanie przedsiębiorstw energetycznych (47%). Skargi te zgodnie z właściwością zostały przekazane do Oddziałów Terenowych Urzędu Regulacji Energetyki, właściwych w sprawie. Problematykę związaną z energetyką jądrową i górnictwem węgla kamiennego podejmowały 2 złożone wnioski.

Kolejną grupę tematyczną korespondencji skargowej, która wpłynęła do Ministerstwa Energii i została rozpatrzona, stanowiły skargi dotyczące nieterminowego udzielenia odpowiedzi lub braku odpowiedzi na przesłane do Ministerstwa pisma (16%).

Tabela nr 3. Zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2019 r. wpłynęły do Ministerstwa Energii.

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Energii
1.	Nieprawidłowe działania komórek organizacyjnych	3
2.	Energetyka jądrowa	1
3.	Górnictwo węgla kamiennego	1
4.	Inne (w tym przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia)	13
Razem		18

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

Załatwianie skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa Energii w 80% odbywało się w terminach określonych w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. Po ustawowym miesięcznym terminie załatwiono 20% skarg. Ponadto 85% 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. Natomiast 15% zostało przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia po terminie.

Tabela nr 4. Zestawienie terminowości załatwiania skarg/wniosków przez ME.

Termin załatwienia sprawy	Liczba skarg/wniosków
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie w terminie - do miesiąca (zgodnie z art. 237 § 1/art. 244 kpa)	4
Skargi/wnioski, gdzie skarżącym/wnioskującym wskazano nowy termin załatwienia sprawy (zgodnie z art. 237 § 4/art. 245 kpa)	-
Skarg/wnioski załatwione we własnym zakresie – po terminie	1
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)	11
Skarg/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	2

W 2020 r. do Ministerstwa Aktywów Państwowych i jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Aktywów Państwowych wpłynęło ogółem 76 skarg i wniosków, w tym 70 do Ministerstwa Aktywów Państwowych, natomiast 6 do Wyższego Urzędu Górniczego.

Tabela nr 5. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły w 2020 r. do Ministerstwa Aktywów Państwowych i jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Aktywów Państwowych.

Lp.	Wyszczególnienie	Ogółem skargi i wnioski	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Ministerstwo Aktywów Państwowych	70	28	42
2.	Jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Aktywów Państwowych	6	5	1
Razem		76	33	43

II. MINISTERSTWO AKTYWÓW PAŃSTWOWYCH.

1. Skargi i wnioski na działalność nadzorowanych spółek załatwione przez komórki organizacyjne w Ministerstwie Aktywów Państwowych.

Do Ministerstwa Aktywów Państwowych w 2020 r. wpłynęło 70 skarg i wniosków, w tym 68 skarg i 2 wnioski. We własnym zakresie Ministerstwo Aktywów Państwowych rozpatrzyło 28 skarg, co stanowi 41% ogólnej liczby przyjętej korespondencji skargowo-wnioskowej.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych 17 rozpatrzono negatywnie, informując zainteresowanych o braku możliwości załatwienia ich spraw lub o bezzasadności skarg, 8 załatwiono pozytywnie, 1 skarga była skierowana wyłącznie do wiadomości MAP, 2 sprawy – w toku. Wpłynęły 2 wnioski, które zostały skierowane do właściwych organów.

Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym adresatem dla 42 spraw, które zgodnie z art. 231 kpa zostało przekazanych do organów właściwych. O przekazaniu spraw zainteresowani zostali powiadomieni pisemnie.

Skargi i wnioski kierowane były do Ministerstwa Aktywów Państwowych przez zainteresowanych lub instytucje, w tym urzędy administracji państwowej, tj. Kancelarię Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwo Klimatu i Środowiska.

Tabela nr 6. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2020 r. w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Departament Łączności	31	22	9
2.	Departament Kontroli i Audytu	20	4	16
3.	Departament Nadzoru I	1	1	-
4.	Departament Górnictwa	2	1	1
5.	Departament Nadzoru II	13	-	13
6.	Departament Prawny	1	-	1
7.	Biuro Ministra	2	-	2
Razem		70	28	42

2. Tematyka skarg i wniosków.

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 28% wszystkich skarg, które wpłynęły do ministerstwa. Skarżący kwestionowali w nich prawidłowość decyzji dotyczących indywidualnych płatności. Druga grupa skarg dotyczyła działalności spółek skarbu państwa podległych Ministrowi Aktywów Państwowych (43%). Najwięcej wiązało się z Poczta Polską S.A. (15%) i PKP S.A. (15%). Ponadto skarżący zgłaszali swoje uwagi do działalności firm energetycznych i paliwowych (Energa S.A, Orlen - 6%) i okręgowych urzędów górniczych (3%). Oprócz skarg związanych bezpośrednio z działalnością poszczególnych firm nadawcy korespondencji wskazywali na nieterminowe przesyłanie odpowiedzi na pisma (10%).

Do Ministerstwa Aktywów Państwowych wpłynęły również 2 wnioski: w sprawie likwidacji Straży Miejskiej w Warszawie i wniosek o przedstawienie programu energetycznego obejmującego MEW. Obydwa zostały przesłane zgodnie z właściwością.

Tabela nr 7. Zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2020 r. wpłynęły do Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Aktywów Państwowych
1.	Egzekwowanie opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego	19
2.	Nieprawidłowe działanie spółek podległych Ministrowi Aktywów Państwowych	29
3.	Skargi na nieterminowe udzielenie odpowiedzi przez spółki	7
4.	Inne (w tym przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia)	15
Razem		70

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

Skargi i wnioski załatwiane przez komórki organizacyjne Ministerstwa Aktywów Państwowych w 8% odbywało się w terminach określonych w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. Po ustawowym miesięcznym terminie załatwiono 33% skarg. Ponadto 47% 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. Natomiast 13% zostało przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia po terminie. Tylko w 1% spraw poinformowano o nowym terminie załatwienia sprawy.

Tabela nr 8. 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)	6
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	21 (2 sprawy w toku)
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)	33
Skargi/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	9

4. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Energii i Ministerstwie Aktywów Państwowych w 2019 i 2020 r.

Informacje o komórce organizacyjnej przyjmującej skargi i wnioski oraz dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, w tym przez członka Kierownictwa Ministerstwa Energii i Ministerstwa Aktywów Państwowych – Dyrektora Generalnego Ministerstwa Energii i 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 Energii i Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Ministerstwa Energii odbywały się w każdy poniedziałek w godzinach od 16.15 do 17.30.

W 2019 r., w ramach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Ministerstwa Energii, nie odnotowano zgłoszeń.

Również w godzinach pracy Ministerstwa Energii przyjmowani byli obywatele w sprawach skarg i wniosków przez pracowników DKA, udzielane były informacje i wyjaśnienia osobom, które telefonowały lub zgłaszały się osobiście.

Przyjęcia obywateli przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Aktywów Państwowych w sprawach skarg i wniosków 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 w 2020 r. (od maja) 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 2020 r. infolinia Ministerstwa Aktywów Państwowych obsługiwana przez pracowników Departamentu Kontroli i Audytu przy wsparciu specjalistów wyznaczonych przez poszczególne biura i departamenty. 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 odbierali w 2020 r. średnio dziesięć telefonów dziennie. Dotyczyły przede wszystkim działalności spółek podległych Ministrowi Aktywów Państwowych i konsultacji ze specjalistami. Rozmowy przekierowane (głównie do Ministerstwa Klimatu i Środowiska) wiązały się z rozwiązaniami prawnymi dotyczącymi energetyki konwencjonalnej i niskoemisyjnej.

III. Jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych (2019-2020).

Minister Aktywów Państwowych w ramach rozpatrywania skarg i wniosków nadzoruje:

- 1) Agencję Rezerw Materiałowych (dalej ARM – 2019 r.);
- 2) Wyższy Urząd Górniczy (dalej WUG).

1. Skargi i wnioski załatwione przez jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych.

W 2019 r. do Wyższego Urzędu Górniczego wpłynęło 8 skarg, natomiast do Agencji Rezerw Materiałowych nie wpłynęła żadna skarga i nie zarejestrowano żadnego wniosku. W 2020 r. do Wyższego Urzędu Górniczego wpłynęło 6 skarg, w tym 1 skargę przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością. Spośród 5 rozpatrywanych we własnym zakresie 4 rozpatrzono w terminie i uznano za bezzasadne, 1 skarga – w toku rozpatrywania. Nie zarejestrowano żadnego wniosku.

Tabela nr 9. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2019 i 2020 r. z wyszczególnieniem jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii i Ministrowi 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		Pozytywny	Negatywny	Inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Agencja Rezerw Materiałowych (2019 r.)	-	-	-	-	-	-	-
2.	Wyższy Urząd Górniczy (2019 i 2020 r.)	14	1	12	0	12	1	Poz. 8 – termin wydłużony
Razem		14	1	12	0	12	1	-

2. Sprawy dotyczące Wyższego Urzędu Górniczego.

W 2019 i 2020 r. do Wyższego Urzędu Górniczego wpłynęło 14 skarg, natomiast nie wpłynął żaden wniosek. We własnym zakresie Wyższy Urząd Górniczy załatwił 13 skarg, a 1 skargę przekazał do załatwienia, zgodnie z właściwością.

Skargi dotyczyły działalności dyrektorów okręgowych urzędów górniczych lub ich pracowników. Przedmiotem załatwionych negatywnie skarg było, zdaniem skarżących, zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie powierzonych zadań.

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

W 2019 r. w Wyższym Urzędzie Górniczym wszystkie skargi i wnioski załatwiono w terminie określonym w przepisach kpa. Natomiast w 2020 r. termin 1 skargi został wydłużony na 2021 r.

4. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków.

W okresie sprawozdawczym, w jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Aktywów Państwowych nie odnotowano przypadku przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa tych jednostek.

IV. UWAGI I WNIOSKI.

1. Ministerstwo Energii (2019).

W 2019 r. w stosunku do 2018 r. do Ministerstwa Energii wpłynęła porównywalna liczba skarg i wniosków. Podobnie kształtowały się wskaźniki dotyczące rozpatrywania skarg we własnym zakresie jak również przekazywania według właściwości. spowodowane było to postrzeganiem Ministerstwa Energii jako instytucji zajmującej się szeroko pojętym nadzorem nad krajową energetyką, z zadaniami wykraczającymi znacznie poza zakres działania Urzędu. Dało się również zaobserwować zjawisko coraz częstszego zwracania się do Ministra Energii jako tzw. „instytucji ostatniej szansy”. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, gdy podmioty właściwe

merytorycznie do rozpatrywania przedmiotowych spraw w oparciu o obowiązujące przepisy prawa zajęły stanowisko, które nie zawsze było zgodne z oczekiwaniami Zainteresowanych.

W Ministerstwie Energii w 2019 r. nie odnotowano wpływu skarg na sposób przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków, co pozwala uznać, że w Ministerstwie prawidłowo funkcjonował system przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków. Obsługa skarg i wniosków w Ministerstwie Energii ukierunkowana była na budowanie zaufania oraz umacniania wizerunku Ministerstwa jako Urzędu stojącego na straży praworządności, poprzez dokładne wyjaśnienie stanu faktycznego, załatwienie sprawy oraz poinformowanie Zainteresowanych.

2. Ministerstwo Aktywów Państwowych (2020).

Wyniki analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych odbiegała od charakterystyki tego procesu w 2019 r. Powstałe Ministerstwo różniło się zakresem działania. W przypadku większości skarżących było postrzegane jako jedyna instytucja odwoławcza dla działalności spółek skarbu państwa począwszy od wydawanych przez nie decyzji, a skończywszy na obsłudze interesantów. Ponadto, skarżący pojmowali termin „nadzór” jako bezpośredni wpływ na zarządy i rady nadzorcze spółek które, w ich mniemaniu, powinny wykonywać polecenia Ministerstwa.

Ponadto, w 2020 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 firm, również nie będących w nadzorze resortu.

W przypadku rozpatrywania skarg i wniosków specyfika działalności Ministerstwa Aktywów Państwowych sprawiła, że zdecydowana większość korespondencji musiała być kierowana do podmiotów nadzorowanych i podległych, które analizują sprawę, następnie informują ministerstwo o sposobie jej załatwienia lub dostarczają dane, na podstawie których ministerstwo udziela odpowiedzi. Niejednokrotnie jest to proces czasochłonny, ale zmierzający do precyzyjnej analizy sprawy i wyciągnięcia właściwych, udokumentowanych i zgodnych z prawem wniosków. Proces ten, choć konieczny, powinien być usprawniony, co pokazują informacje o terminowości załatwienia spraw (tabela 8). Należy wypracować odpowiedni, szybszy system komunikacji ze spółkami w ramach załatwiania spraw skargowo-wnioskowych tak, by w przyszłości można było dochować terminów określonych w kpa.

Dążąc do wewnętrznego uregulowania spraw dotyczących rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji Departament Kontroli i Audytu przygotował w 2020 roku *zarządzenia Ministra Aktywów Państwowych z dnia 27 stycznia 2021 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Ministerstwie Aktywów Państwowych*. Zarządzenie weszło w życie z dniem 29 stycznia 2021 r.

3. Jednostki organizacyjne nadzorowane lub podległe Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych.

W jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii (Agencja Rezerw Materiałowych, Wyższy Urząd Górniczy), przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzone zostało wyodrębnionym komórkom organizacyjnym. Ustalono również dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg

i wniosków, o czym informują m.in. komunikaty na stronach internetowych Biuletynów Informacji Publicznej Agencji Rezerw Materiałowych i Wyższego Urzędu Górniczego.

Skargi i wnioski, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii, załatwiono w terminie zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

W 2020 r. w jednostce nadzorowanej i podległej Ministrowi Aktywów Państwowych (Wyższy Urząd Górniczy), 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 informują m.in. komunikaty 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.

Załączniki:

1. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Energii i Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych w 2019 r.;
2. Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Aktywów Państwowych w 2020 r.

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Energii i Ministerstwie Aktywów Państwowych oraz w jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Energii i Ministrowi Aktywów Państwowych w 2019 r.

Organ lub nazwa jednostki organizacyjnej	Skargi załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia skarg we własnym zakresie (dot. rubr. 4)			Skargi 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 Energii/Ministerstwo Aktywów Państwowych	18	13	5	1	3	1	-	1
Agencja Rezerw Materiałowych	-	-	-	-	-	-	-	-
Wyższy Urząd Górniczy	8	-	8	-	8	-	-	-
Razem	26	13	13	1	11	1	-	1

**Zestawienie ilościowe skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia w Ministerstwie Aktywów Państwowych
oraz w jednostkach organizacyjnych nadzorowanych lub podległych Ministrowi Aktywów Państwowych w 2020 r.**

Organ lub nazwa jednostki organizacyjnej	Skargi i wnioski załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia skarg i wniosków 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	70	42	28	8	17	3	9	21
Wyższy Urząd Górniczy	6	1	5	-	4	1	-	1
Razem	76	43	33	8	21	4	9	22