

**SPRAWOZDANIE  
Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW W 2020 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 <sup>1</sup>	Skargi	8	-	-
	Wnioski	1	-	-
Archiwa Państwowe	Skargi	10	-	-
	Wnioski	-	-	-

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

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

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

<sup>1</sup> Należy dostosować wpisując komórkę organizacyjną lub jednostkę organizacyjną sporządzającą sprawozdanie.

<sup>2</sup>Należy dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

	Rozstrzygnięcie skargi*			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych <sup>1</sup>	-	3	3	-
Archiwa Państwowe	2	7	1	-

\*2 anonimowe skargi, które wpłynęły do NDAP, 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, dlatego też suma skarg rozpatrzonych w NDAP (8 szt.) nie jest równa sumie ich rozstrzygnięcia (6 szt.).

#### 4. Analiza

##### *1) Opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski.*

W 2020 roku do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych (NDAP) i archiwów państwowych (AP) wpłynęło łącznie 18 skarg i 1 wniosek, z czego 8 skarg i 1 wniosek zostały wniesione do NDAP, do AP wniesiono natomiast 10 skarg.

Skargi, które wpłynęły zarówno do NDAP, jaki do AP, odnosiły się do funkcjonowania państwowej sieci archiwalnej.

Jak wynika z tabeli nr 2 dominującą grupę stanowiły skargi o charakterze „inne” (10 szt.), które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6 tabeli. Skargi te dotyczyły przede wszystkim:

1. funkcjonowania serwisu [www.szukajwarchiwach.gov.pl](http://www.szukajwarchiwach.gov.pl);
2. niezetelności opisu umieszczonego pod cyfrowymi kopiami materiałów archiwalnych z zasobu Archiwum Narodowego w Krakowie wykorzystanymi w publikacjach Banku Spółdzielczego w Limanowej;
3. cennika usług archiwalnych świadczonych przez AP w zakresie wyszukiwania materiałów archiwalnych, prowadzenia kwerend i sporządzania kopii materiałów, przetwarzania i przekazywania danych przy użyciu systemów teleinformatycznych lub informatycznych nośników danych;
4. odmowy wykonania przez AP cyfrowych kopii materiałów archiwalnych, w których znajdowały się dane prawnie chronione;
5. stosowania instrukcji kancelaryjnej.

Kolejną grupę stanowiły skargi o charakterze „sprawy pracownicze, w tym mobbing” (4 szt.). Skargi te dotyczyły przede wszystkim:

1. organizacji pracy w AP, w tym organizacji pracy i jej bezpieczeństwa w czasie epidemii SARS-CoV-2;
2. relacji pracownicy – pracodawca, w tym nieprawidłowości w przeprowadzeniu pierwszej oceny w służbie cywilnej oraz terminowym wydaniu dokumentacji z okresu zatrudnienia w AP.

Skargi o charakterze „zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań” (2 szt.) oraz „skargi na pracowników” (2 szt.) stanowiły również dość liczną grupę rozpatrywanych spraw w stosunku do ogólnej ich liczby (18 szt.). Skargi te dotyczyły przede wszystkim:

1. problemów w kontaktach z interesantami, w tym udzielenie przez pracowników niepełnych informacji w sprawie;
2. wzajemnych stosunków pracowników, w tym nieporozumień i niewłaściwego zachowania pomiędzy współpracownikami.

Ostatnią grupę stanowiły skargi na „bezczyność w załatwianiu sprawy” (1 szt.) Skarga ta dotyczyła braku odpowiedzi na zapytanie w sprawie ustalenia w oparciu o przechowywany zasób informacji o dziadku Skarżącego.

Wniosek (1 szt.) wniesiony do NDAP dotyczył usprawnienia realizacji świadczonych usług archiwalnych, w tym udzielania przez AP bardziej wyczerpujących odpowiedzi oraz ich wysyłania za pośrednictwem poczty elektronicznej, ze szczególnym uwzględnieniem zasady, aby treść wniosku widoczna była na samym jej dole.

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

We wszystkich rozpatrywanych w NDAP skargach na funkcjonowanie AP podejmowano działania zmierzające do kompleksowego wyjaśnienia sytuacji. Występowano do dyrektorów archiwów państwowych z prośbą o uszczegółowienie podniesionych kwestii, wyjaśnienia i ustosunkowania się do zaistniałych problemów. Na podstawie zgromadzonej dokumentacji oraz rozmów, podejmowano rozstrzygnięcie w sprawie. W jednej ze spraw Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych przeprowadził z dyrektorem AP rozmowę dyscyplinującą wraz ze zobowiązaniem go do podjęcia działań mających na celu zażegnanie konfliktu na linii pracownicy – pracodawca.

W sprawie wniosku o usprawnienie usług archiwalnych Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych zwrócił się do AP, którego on obejmował, z poleceniem przygotowania ponownej oraz kompleksowej odpowiedzi. W zakresie drugiego z postulatów wskazał, że w całej sieci archiwów państwowych wdrożono elektroniczny system zarządzania dokumentami i przy wysyłaniu odpowiedzi za jego pośrednictwem nie zawsze jest możliwe zachowanie historii korespondencji w jednym pliku.

W przypadku skargi na bezczynność w załatwianiu sprawy w jednym z AP Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych polecił dyrektorowi jednostki pilne podjęcie działań w sprawie.

W skargach rozpatrywanych przez AP na funkcjonowanie tych jednostek również podejmowano działania zmierzające do wyjaśnienia sytuacji

Skargi dotyczące problemów w kontaktach z interesantami rozwiązywano poprzez rozmowy służbowe w sprawie poprawy jakości obsługi i dbałości o dokładność korespondencji oraz udzielanej informacji.

W przypadku skarg dotyczących relacji i sporów pomiędzy pracownikami przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące.

W skargach o charakterze „inne” do których zaliczono głównie sprawy dotyczące cennika usług archiwalnych świadczonych przez AP, wyjaśniano zasady regulujące materię czynności cywilnoprawnych, do których należy zaliczyć cennik usług. W sprawach tego wymagających przychyłano się do próśb skarżących w zakresie przekazania zmówionych kopii cyfrowych drogą przez nich wskazaną (najczęściej e-mailem). Natomiast skarga na funkcjonowanie serwisu [www.szukajwarchiwach.gov.pl](http://www.szukajwarchiwach.gov.pl) wymaga zmian programistycznych serwisu, co wiąże się z zapewnieniem środków inwestycyjnych oraz przeprowadzenia postępowań w ramach zamówień publicznych, co uniemożliwiło natychmiastową reakcję.

### ***3) Przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.***

Wszystkie sprawy zarówno w NDAP, jak i w AP załatwiono terminowo. Brak również uwag dotyczących trudności realizowanych zadań.

Data: 1.02.2021 r.

Funkcja: Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: dr Paweł Pietrzyk