



Ministerstwo Aktywów Państwowych

Dyrektor Generalny
Ewa Weber

DKA.III.0320.10.2024

IK: 1056847
Warszawa, 04 kwietnia 2025 r.

AKCEPTUJĘ

Ewa Weber

dyrektor generalny

dokument podpisany elektronicznie

1056847.3991273.3173405

ANALIZA i OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

za 2024 rok

Warszawa, kwiecień 2025 r.

Wstęp

W sporządzonym dokumencie przedstawiono wyniki analizy i oceny procesu przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków przez Ministerstwo Aktywów Państwowych (dalej: MAP) za 2024 r. Głównym celem opracowania jest ocena efektywności oraz zgodności działań MAP z obowiązującymi przepisami prawnymi.

Analizę sporządzono na podstawie art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572). Na potrzeby raportu uwzględniono również:

1. rozporządzenie 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) oraz
2. zarządzenie 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. Państw. poz. 3 i 35),

które precyzują szczegółowe zasady i procedury postępowania w tym zakresie, a także mają na celu usprawnienie procesu rozpatrywania skarg i wniosków.

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 MAP.

Należy wskazać, że na mocy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2724), Minister Aktywów Państwowych kieruje działami administracji rządowej: aktywa państwowe, które obejmują sprawy dotyczące gospodarowania mieniem państwowym oraz łączność, która obejmuje sprawy poczty.

Zgodnie z powyższym, na podstawie regulaminów organizacyjnych ustalonych zarządzeniami Ministra Aktywów Państwowych, właściwe komórki organizacyjne MAP realizowały zadania związane z wykonywaniem przedmiotowych spraw, w tym przygotowywanie odpowiedzi na skargi i wnioski.

1. Skargi i wnioski rozpatrywane przez komórki organizacyjne MAP.

W 2024 r. MAP rozpatrzyło 321 skarg i wniosków, które zostały sklasyfikowane w trzech głównych kategoriach:

- rozpatrzone we własnym zakresie – 124 sprawy (38,6%)
- przekazane zgodnie z właściwością – 196 spraw (61,1%)
- inne – 1 sprawa (0,3%)

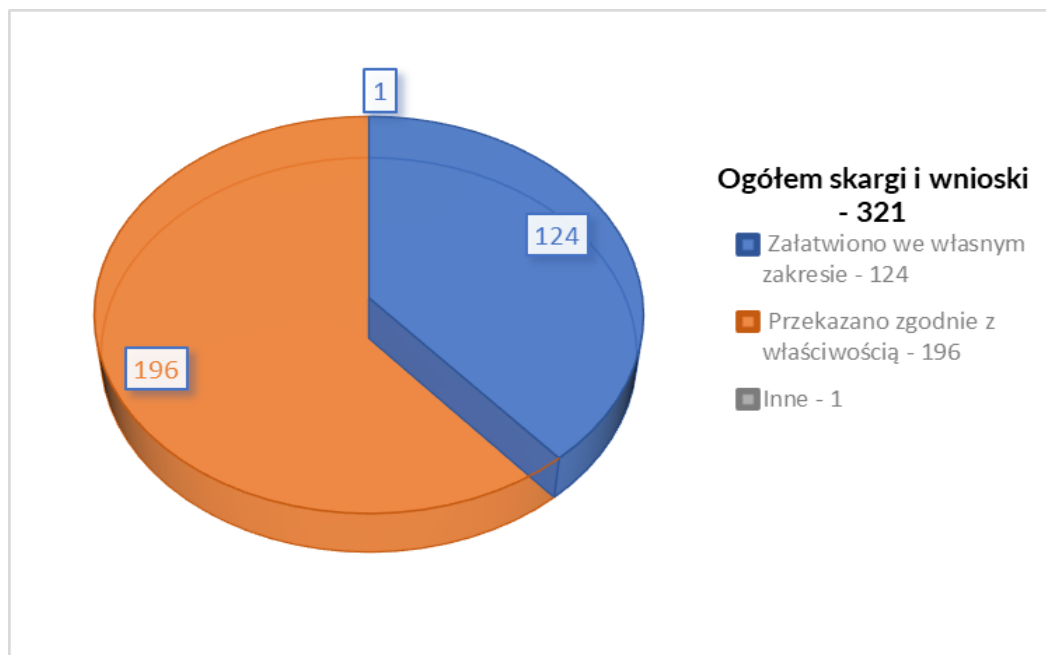
Tabela nr 1

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP w 2024 r.

Ogółem skargi i wnioski	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością	Inne
321	124	196	1

Wykres nr 1

Graficzne zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP w 2024 r.



Podkreślenia wymaga, że rozpatrywaniem skarg i wniosków zajmowało się łącznie 6 komórek organizacyjnych MAP.

We własnym zakresie Ministerstwo rozpatrzyło 124 skargi i wnioski, co stanowiło 38,6% ogólnej liczby przyjętej korespondencji skargowo-wnioskowej. Warto wskazać, że w 2023 r. Ministerstwo rozpatrzyło we własnym zakresie 60 skarg i wniosków, zatem odnotowano wyraźny wzrost o 106,7% w stosunku rok do roku.

Wśród skarg i wniosków rozpatrzonych we własnym zakresie 12 załatwiono pozytywnie, 68 negatywnie, a 44 w inny sposób. W przypadku negatywnego załatwienia, Ministerstwo poinformowało zainteresowanych o braku możliwości załatwienia ich spraw lub o bezzasadności skarg lub wniosków.

W ramach rozpatrywania spraw we własnym zakresie odnotowano siedem skarg, dotyczących sposobu załatwienia sprawy przez Ministerstwo Aktywów Państwowych, które rozpatrywał Departament Kontroli i Audytu (w roku 2023 r. odnotowano jedną skargę).

Minister Aktywów Państwowych nie był zaś właściwym adresatem dla 196 skarg i wniosków, które zgodnie z art. 231 kpa zostały przekazane według właściwości, z powiadomieniem o tym zainteresowanych lub został im wskazany organ właściwy do rozpatrzenia spraw.

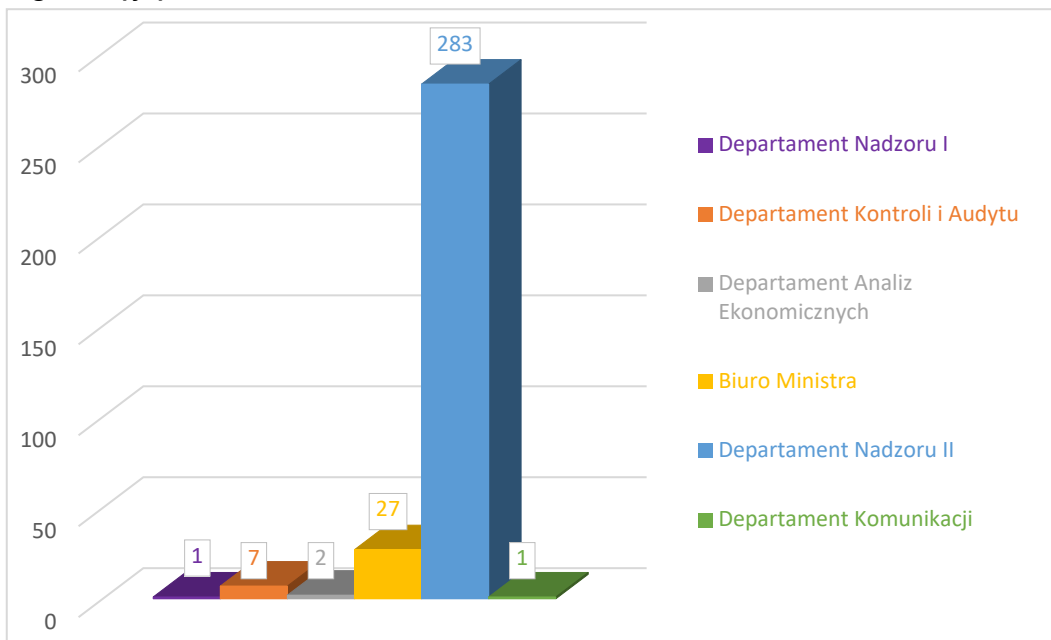
Tabela nr 2

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2024 r. w komórkach organizacyjnych MAP.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzone we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością	Inne
1.	Departament Nadzoru I	1	1	0	0
2.	Departament Kontroli i Audytu	7	7	0	0/103 ¹
3.	Departament Analiz Ekonomicznych	2	0	1	1
4.	Biuro Ministra	27	15	12	0
5.	Departament Nadzoru II	283	101	182	0
6.	Departament Komunikacji	1	0	1	0
Razem		321	124	196	1

Wykres nr 2

Graficzne zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2024 r. w komórkach organizacyjnych MAP.



¹ DKA przekazał 103 sprawy zgodnie z właściwością do innych instytucji, które to sprawy, na podstawie obowiązującej instrukcji kancelaryjnej, zostały zarejestrowane pod nr 054 jako *Sprawy przekazane do załatwienia według właściwości* i nie zostały ujęte w statystyce skarg i wniosków.

2. Tematyka skarg i wniosków załatwionych w MAP.

Najliczniejszą grupę tematyczną korespondencji skargowej, która wpłynęła do MAP w 2024 r., stanowiły skargi i wnioski, dotyczące – w opinii skarżących – nieprawidłowej działalności spółki Skarbu Państwa – Poczty Polskiej S.A. W powyższym zakresie odnotowano 280 skarg i wniosków (w roku 2023 – odnotowano 160 skarg i wniosków), co stanowi ponad blisko 87% wszystkich skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP w 2024 r. (w roku 2023 – odpowiednio - 90%).

Przedmiotem ww. spraw były skargi m.in. na działalność urzędów pocztowych, w tym sposób dostarczania przesyłek pocztowych, pracy kurierów i listonoszy.

Drugą grupę tematyczną korespondencji skargowej stanowiły skargi, dotyczące egzekwowania przez Poczta Polską S.A. opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego. Skarżący kwestionowali w nich prawidłowość decyzji, dotyczących indywidualnych płatności z tytułu abonamentu RTV. W sumie odnotowano 38 spraw (49 w roku poprzednim), co stanowi ponad 14% wszystkich skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP w 2024 r.

Pozostała korespondencja skargowo-wnioskowa, dotycząca Poczty Polskiej S.A., to zgłoszenia nieprawidłowości w zakresie, np.: uwagi dot. przewozu żywych zwierząt; zagubienia przesyłki; działalności sklepu filatelistycznego w Lublinie.

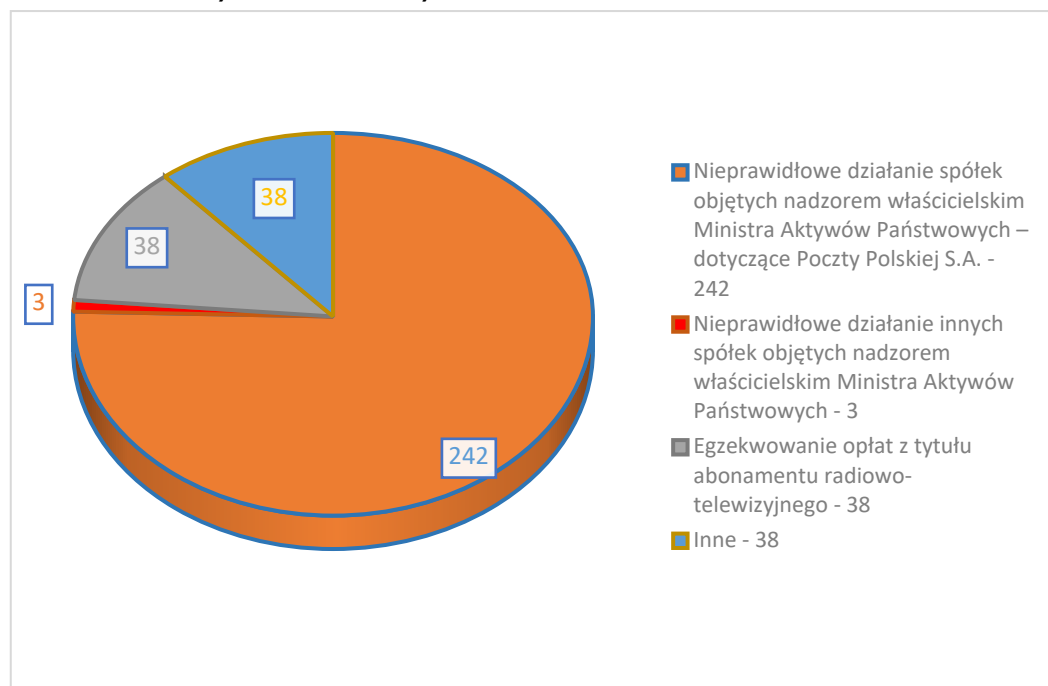
Tabela nr 3

Zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2024 r. wpłynęły do Ministerstwa Aktywów Państwowych.

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Aktywów Państwowych
1.	Nieprawidłowe działanie spółek objętych nadzorem właścicielskim Ministra Aktywów Państwowych – dotyczące Poczty Polskiej S.A.	242
2.	Nieprawidłowe działanie spółek objętych nadzorem właścicielskim Ministra Aktywów Państwowych - inne	3
3.	Egzekwowanie opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego	38
5.	Inne	38
Razem		321

Wykres nr 3

Graficzne zestawienie tematyki skarg i wniosków, które w 2024 r. wpłynęły do Ministerstwa Aktywów Państwowych.



3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w MAP.

Warto podkreślić, że terminowość rozpatrywania skarg i wniosków, zgodnie z zasadami Kodeksu postępowania administracyjnego, stanowi istotny element oceny skuteczności.

Nawiązując do powyższego, należy wskazać, że w terminie określonym w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca, komórki organizacyjne MAP załatwiły 76 z łącznej liczby 124 skarg i wniosków, rozpatrywanych we własnym zakresie. Zatem 61,3 % skarg i wniosków, rozpatrywanych we własnym zakresie, zostało załatwionych w ustawowym terminie. Po ustawowym terminie, załatwiono natomiast 48 skarg i wniosków, czyli 38,7 % spraw.

W odniesieniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego (za rok 2023 r.) liczba skarg i wniosków załatwionych w ustawowym, miesięcznym terminie, wzrosła z 45 % do 61,3 %.

Należy również wskazać, że 196 skarg i wniosków przekazano organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazano organ właściwy), przy czym 143 spraw zostało przekazanych w terminie określonym w art. 231/art. 243 § 1 kpa, czyli w terminie do 7 dni, co stanowi blisko 73 % spraw załatwionych w terminie.

Natomiast 53 skargi i wnioski zostały przekazane przez komórki organizacyjne MAP właściwym organom, po ustawowym terminie (27%).

W 2024 r. liczba skarg i wniosków przekazanych w ustawowym terminie do podmiotów właściwych w sprawie, w porównaniu z rokiem 2023 r., zwiększyła się odpowiednio z 59% do 73%.

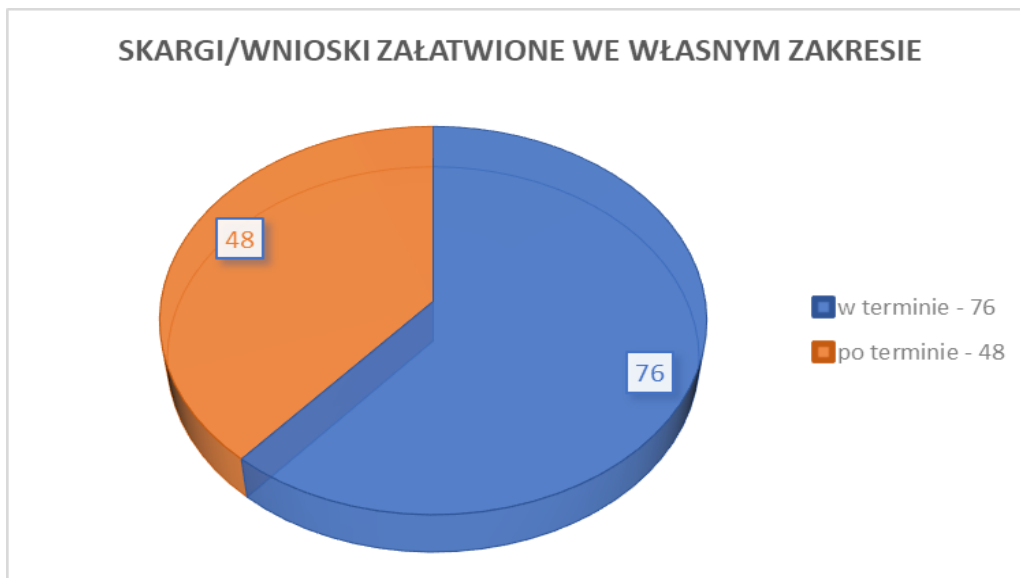
Tabela nr 4

Zestawienie terminowości załatwiania skarg/wniosków przez MAP w 2024 r.

Termin załatwienia sprawy	Liczba skarg/wniosków
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie	124
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie w terminie - do miesiąca (zgodnie z art. 237 § 1/art. 244 kpa)	76
Skargi/wnioski, gdzie skarżącym/wnioskującym wskazano nowy termin załatwienia sprawy (zgodnie z art. 237 § 4/art. 245 kpa)	15
Skargi/wnioski załatwione we własnym zakresie - po terminie	48
Skargi/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego)	196
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)	143
Skarg/wnioski przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	53

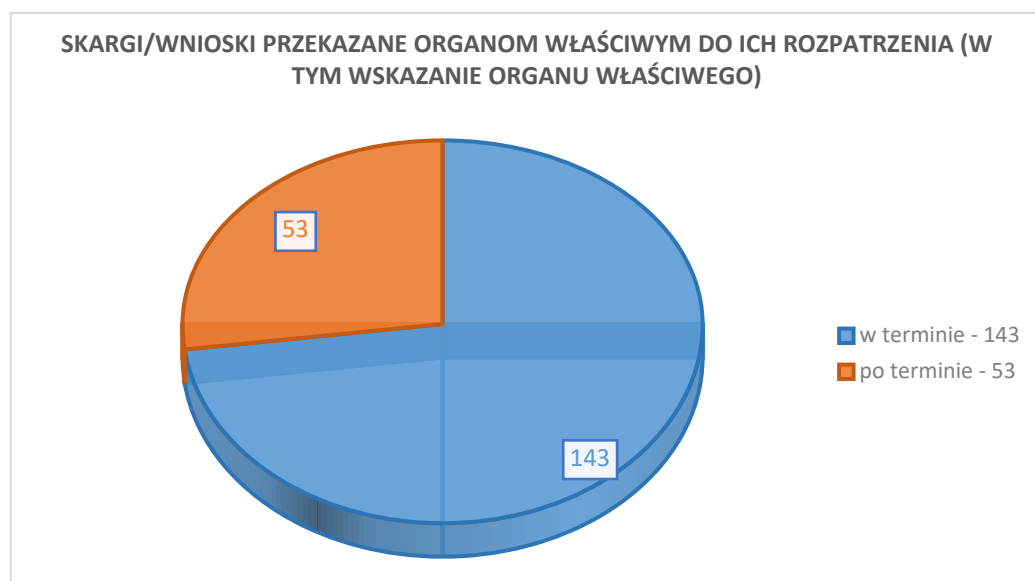
Wykres nr 4

Graficzne zestawienie terminowości rozpatrywanych we własnym zakresie skarg/wniosków.



Wykres nr 5

Graficzne zestawienie terminowości skarg/wniosków przekazanych organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego)



4. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków w MAP w 2024 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 MAP - Członka Kierownictwa MAP, zgodnie z art. 253 § 4 kpa oraz § 3 ust. 2 ww. rozporządzenia, umieszczono w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa (na tablicy informacyjnej), a także w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych (dalej: BIP MAP), pod adresem: <https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/zloz-wniosek-lub-skarge>.

Termin przyjęć Obywateli przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Aktywów Państwowych w sprawach skarg i wniosków, w 2024 r., został wyznaczony na poniedziałki, w godzinach od 15.00 do 17.00.

Dodatkowym, istotnym narzędziem kontaktu z interesantami w 2024 r., była *Infolinia dla Obywatela*, obsługiwana przez pracowników Wydziału Kontroli Zarządczej i Spraw Obywatelskich Departamentu Kontroli i Audytu MAP. Infolinia, czynna była od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.15 – 16.15. Informacje wraz z numerem telefonu (+48) 222 500 122 były dostępne w zakładce *Kontakt* w BIP MAP, pod adresem: <https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/dane-kontaktowe>.

W godzinach pracy MAP, przez pracowników Departamentu Kontroli i Audytu udzielane były informacje i wyjaśnienia osobom, które telefonowały w sprawach skarg i wniosków na infolinię Ministerstwa.

Pracownicy Departamentu Kontroli i Audytu, dedykowani do obsługi Infolinii, odebrali w 2024 r. łącznie 1346 połączeń telefonicznych.

Tematyka rozmów dotyczyła przede wszystkim działalności spółek z udziałem Skarbu Państwa w odniesieniu do których prawa z akcji lub udziału wykonuje Minister Aktywów Państwowych. W przypadku, gdy tematyka rozmów nie należała do zakresu działalności MAP, wskazywano właściwe podmioty w sprawie.

Ponadto, w 2024 r. pracownicy Wydziału Kontroli Zarządczej i Spraw Obywatelskich rozpatrzyli 861 spraw od obywateli udzielając odpowiedzi, wyjaśnień lub przekazując do komórek organizacyjnych Ministerstwa bądź też podmiotów właściwych w sprawie. W tym miejscu warto podkreślić, że w ramach wszystkich spraw wpływających do Departamentu Kontroli i Audytu, znamienita większość nie została zakwalifikowana przez komórki merytoryczne jako skarga/wniosek w rozumieniu kpa. Niemniej jednak rozpatrzenie ww. spraw znacząco wpłynęło na organizację pracy w Departamentach MAP.

Podsumowanie

W 2024 r., do Ministerstwa wpłynęło 321 skarg i wniosków oraz 861 spraw przesłanych bezpośrednio do Departamentu Kontroli i Audytu, które po przekazaniu zgodnie z właściwością do komórek merytorycznych MAP, w większości nie zostały zakwalifikowane jako skarga lub wniosek w rozumieniu kpa.

Na 16 komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa, zgodnie z zakresem przedmiotowym, skargi i wnioski rozpatrywało 6 komórek.

Dominującą rolę, obsługując największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą 88,2% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Nadzoru II, który w ramach realizowanych zadań, prowadził sprawy związane z nadzorem Ministra Aktywów Państwowych nad spółką z udziałem Skarbu Państwa – Poczta Polska S.A. Pozostałe komórki, w zakresie swojej właściwości, rozpatrzyły znacznie mniejszą liczbę skarg i wniosków, i tak: Biuro Ministra rozpatrzyło 8,4% wszystkich spraw, Departament Kontroli i Audytu – 2,2%, Departament Analiz Ekonomicznych – 0,6%, a Departament Nadzoru I i Departament Komunikacji – po 0,3%.

W roku 2024, w porównaniu z rokiem 2023, odnotowano wzrost wpływu skarg i wniosków do Ministerstwa ogółem, odpowiednio z 230 do 321, czyli wzrost o 39,6%.

Liczba wszystkich skarg i wniosków, które Ministerstwo Aktywów Państwowych rozpatrzyło we własnym zakresie wynosiła odpowiednio: 53 w 2022 r., 60 w 2023 r. oraz 124 w 2024 r. (wzrost o 106,7% w stosunku do roku poprzedniego).

W przypadku skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa i zostały przekazane według właściwości lub wskazano organ właściwy, rozpatrzono odpowiednio: 117 spraw w 2022 r., 170 spraw w 2023 r. oraz 196 spraw w 2024 r. (wzrost o 15,3 % w stosunku do roku poprzedniego).

Porównując liczbę spraw rozpatrzonych we własnym zakresie do tych przekazanych zgodnie z właściwością można zauważyć, że Departament Nadzoru I oraz Departament Kontroli i Audytu w całości rozpatrywały sprawy we własnym zakresie, podczas gdy Departament Nadzoru II przekazał aż 64,3% obsługiwanych spraw (182 z 283) innym podmiotom. W Biurze Ministra z kolei rozpatrzono 55,6 % we własnym zakresie i przekazano 44,4% spraw. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Departament Nadzoru I oraz Departament Komunikacji miały charakter przekazujący.

Odnosząc się do spraw, dla których Minister Aktywów Państwowych nie był właściwym organem należy wskazać, że może to być efektem postrzegania Ministerstwa oraz 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 bezgranicznie wykonywać polecenia Ministerstwa.

Należy podkreślić, że Minister Aktywów Państwowych wykonując prawa z akcji i udziałów należących do Skarbu Państwa w spółkach realizuje uprawnienia wynikające z praw korporacyjnych, które są ściśle określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 15 września 2000 r. – *Kodeks spółek handlowych* (Dz.U. z 2022 r. poz. 1467 z późn. zm.) (dalej: KSH).

Stosownie do regulacji art. 368 KSH prowadzenie spraw spółki należy do kompetencji zarządu, a zgodnie z art. 375¹ KSH walne zgromadzenie i rada nadzorcza nie mogą wydawać zarządowi wiążących poleceń dotyczących prowadzenia spraw spółki. Oznacza to, że Minister Aktywów Państwowych, działając jako akcjonariusz – Skarb Państwa, nie ma uprawnień do ingerowania w prowadzenie spraw spółek.

Jak wynika z powyższej analizy, większość spraw była rozpatrywana w Departamencie Nadzoru II i w stosunku do tej komórki odnotowano również największe opóźnienia w realizacji zadań – 47,5% spraw we własnym zakresie i 29,1% spraw przekazanych zgodnie z właściwością zostało rozpatrzonych po terminie. Powyższe wskazuje na konieczność poprawy efektywności lub optymalizację procesów zarządczych. Należy również zauważyć, że pomimo wskazanych wyżej opóźnień w rozpatrywaniu spraw i znacznego wzrostu (o ponad 100%) liczby przekazywanych do MAP skarg i wniosków, w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego, terminowość w zakresie wszystkich spraw rozpatrywanych w 2024 r. wzrosła z 55% w 2023 r. do 68,2% w 2024 r.

Wdrażane rozwiązania oraz dodatkowy monitoring wpłynęły na poprawę wskaźnika terminowości rozpatrywania skarg i wniosków. Działania w tym zakresie będą kontynuowane.