

**SPRAWOZDANIE
Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W 2024 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 ¹	Skargi	9	-	1
	Wnioski	1	-	-
Archiwa Państwowe	Skargi	19	-	-
	Wnioski	0	-	-

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

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

¹ Należy dostosować wpisując komórkę organizacyjną lub jednostkę organizacyjną sporządzającą sprawozdanie.

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

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych ^{1 *}	4	3	-	-
Archiwa Państwowe ^{**}	2	7	8	1

* do NDAP wpłynęło 10 skarg, z czego rozstrzygnięto 7 skarg, albowiem 2 skargi anonimowe 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, 1 skargę przekazano do innego organu w trybie art. 231 kpa. Dlatego też w tabeli nr 3 uwzględniono 7 skarg, zamiast 10.

** do AP wpłynęło 19 skarg, z czego rozstrzygnięto 17 skarg, 2 skargi są w toku. Dlatego też w tabeli nr 3 uwzględniono 17 skarg, zamiast 19.

4. Analiza

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

W roku sprawozdawczym do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych i Archiwów Państwowych wpłynęło łącznie 29 skarg i 1 wniosek.

Do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych wpłynęło 10 skarg i 1 wniosek, z czego 2 skargi anonimowe 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, 1 skargę przekazano do innego organu w trybie art. 231 kpa.

Do Archiwów Państwowych łącznie wpłynęło 19 skarg. Nie został zarejestrowany żaden wniosek.

Wszystkie skargi i wnioski załatwiono zgodnie z właściwością.

Skargi, które wpłynęły zarówno do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych, jak i do Archiwów Państwowych, odnosiły się do funkcjonowania państwowej sieci archiwalnej.

Jak wynika z tabeli nr 2 dominującą grupę stanowiły skargi o problematyce „Bezczynność w załatwianiu sprawy” (8 skarg), po 6 skarg wpłynęło natomiast z zakresu „Zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań” oraz „Skarg na pracowników”. Wpłynęło również 5 skarg o problematyce „Sprawy pracownicze, w tym mobbing”. Natomiast problematyki oznaczonej jako „Inne” dotyczyły 3 skargi i 1 wniosek.

Przedmiot skarg w poszczególnych problematykach stanowił:

1. „Bezczynność w załatwianiu sprawy”:

- wydłużony czas oczekiwania na załatwienie sprawy,
- sposób realizacji usługi archiwalnej oraz obowiązujących regulacji w tym zakresie.

2. „Inne”:

- funkcjonowanie serwisu www.szukajwarchiwach.gov.pl,
- rozpowszechnianie nieprawdziwych danych.

3. „Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań”:

- odmowa wypłaty nagrody jubileuszowej za 20 lat pracy, po ustaniu zatrudnienia w Archiwum Państwowym,
- opieszałość pracownika w realizacji wniosku na brakowanie dokumentacji niearchiwalnej.

4. „Skargi na pracowników”:

- jakość obsługi użytkowników przez pracowników,
- niewłaściwe zachowanie pracowników.

5. „Sprawy pracownicze, w tym mobbing”:

- działań dyrektorów oraz wybranych pracowników Archiwów Państwowych.

Przedmiotem wniosku rozpatrzonego przez Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych był postulat usprawnienia funkcjonowania wymiany informacji pomiędzy Archiwami Państwowymi w ramach jednego systemu archiwalnego.

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

We wszystkich skargach rozpatrzonych przez Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych i Archiwa Państwowe podjęto działania zmierzające do kompleksowego wyjaśnienia sytuacji. W przypadku skarg na działanie Archiwów Państwowych rozpatrzonych przez Urząd obsługujący Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych każdorazowo występowano do dyrektorów jednostek podległych z prośbą o uszczegółowienie podniesionych kwestii, wyjaśnienie i ustosunkowanie się do zaistniałych problemów. Na podstawie zgromadzonej dokumentacji oraz rozmów, podejmowano rozstrzygnięcie w sprawie. W zależności od charakteru sprawy, zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg, zawierały wyjaśnienia lub pouczenia o obowiązujących przepisach bądź procedurach. W wyniku rozpatrzenia przez Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych oraz Archiwa Państwowe 8 skarg uznano za częściowo zasadnych, natomiast 6 skarg za zasadne. W konsekwencji podjęto stosowne działania w celu rozwiązania wskazanych problemów. W przypadkach skarg dotyczących jakości obsługi użytkowników zasobu archiwalnego każdorazowo polecono dyrektorom Archiwów Państwowych podjęcie skutecznych działań mających na celu podniesienie jakości obsługi klientów.

Po uprzedniej analizie, zebraniu materiałów i wyjaśnień oraz ocenie zarzutów w danej sprawie 10 skarg uznano za bezzasadne.

W przypadku skarg dotyczących relacji i sporów pomiędzy pracownikami przeprowadzono rozmowy z pracownikami, w tym dyscyplinujące.

Postulat zawarty w nadesłanym wniosku uznano za bezprzedmiotowy, z uwagi na to, że prowadzenie badań historycznych, mających na celu ustalanie faktów, nie należy do ustawowych funkcji Archiwów Państwowych. Archiwa gromadzą, przechowują, zabezpieczają i udostępniają zasób archiwalny. W ramach udostępniania prowadzą jedynie poszukiwania dokumentów o wskazanych przez klientów parametrach, np. podmiotu wydającego ten dokument, przedział czasu wydania, przedmiot dokumentu.

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

Wszystkie sprawy w Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych zostały załatwione terminowo. Archiwum Państwowe, pomimo terminowego rozpatrzenia skargi, w wyniku błędu technicznego systemu EZD, przekazało odpowiedź na nią po terminie.

Brak innych uwag dotyczących trudności realizowanych zadań.

Data: 7.02.2025 r.

Funkcja: Naczelnny Dyrektor Archiwów Państwowych

Imię i nazwisko: dr Paweł Pietrzyk

(podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym)