

Analiza działalności skargowo-wnioskowej w jednostkach organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej w 2023 roku

AKCEPTUJĘ:

Zastępca Komendanta Głównego
Państwowej Straży Pożarnej
bryg. dr inż. Grzegorz Szyszko
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/



KOMENDA GŁÓWNA PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ

Biuro Nadzoru, Wydział Skarg i Wniosków

Warszawa, 15 kwietnia 2024 r.

SPIS TREŚCI

1. Wstęp	2
2. Skargi	4
2.1 Procedowanie skarg w jednostkach organizacyjnych PSP.....	4
2.2 Charakterystyka ilościowa skarg wg obszarów tematycznych.....	5
2.3 Skargi zasadne i niezasadne	7
2.4 Zakresy przedmiotowe skarg wg obszarów tematycznych.....	8
2.5 Skargi załatwione z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a.	9
2.6 Skargi pozostawione bez rozpoznania	9
3. Wnioski	9
4. Anonimy	9
5. Interesanci	11
6. Działania nadzorcze i kontrolne	11
7. Doskonalenie zawodowe	11
8. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej	11

1. Wstęp

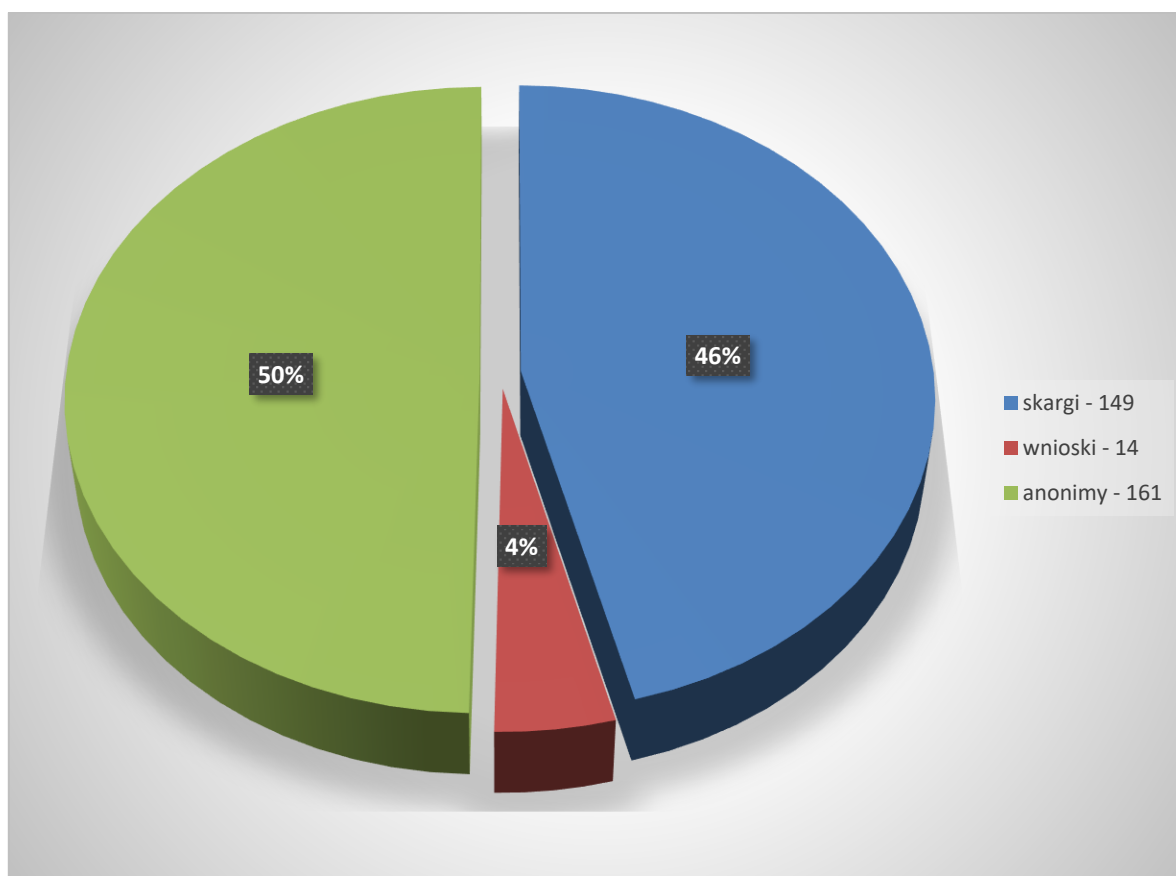
Przedmiotowa analiza zawiera dane statystyczne oraz omówienie problematyki i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej (PSP) w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.

Niniejszą analizę sporządzono w oparciu o informacje i dane pozyskane z komend wojewódzkich PSP (podsumowujące również działalność komend powiatowych i miejskich PSP), szkół PSP oraz Centralnego Muzeum Pożarnictwa.

Dokument opracowano w celach analitycznych i statystycznych, jak również na potrzeby dokonania okresowej oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne PSP, w związku z treścią art. 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*¹ (dalej k.p.a.)

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło:

- 149 skarg
- 14 wniosków
- 161 anonimów

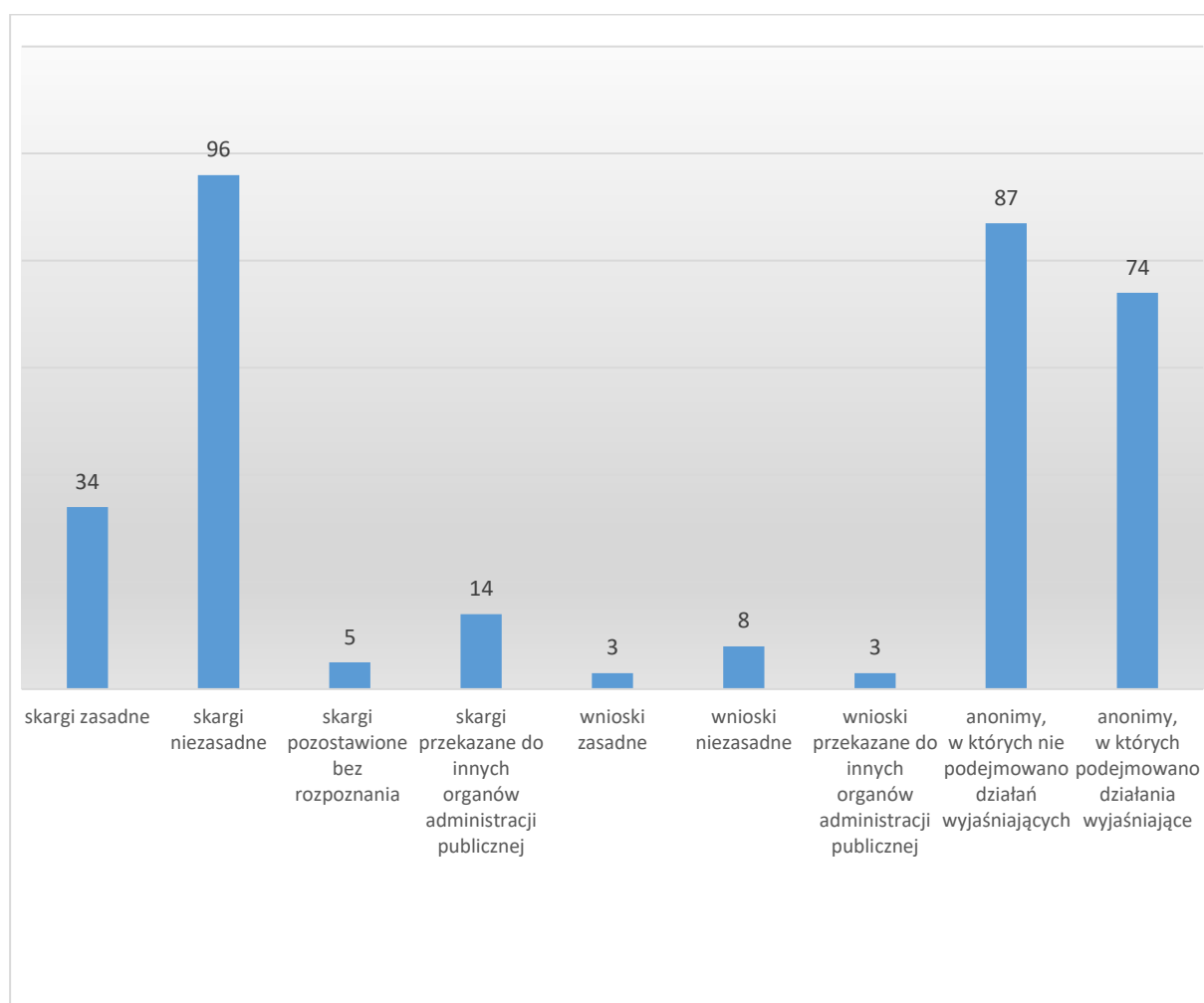


Wykres nr 1. Ogólny podział spraw skargowo - wnioskowych, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP w 2023 r. w ujęciu procentowym [%]

¹ Dz.U. z 2023, poz. 775 z późn. zm.

Przyjęty sposób procedowania lub załatwiania spraw skargowo-wnioskowych przedstawia się następująco:

- 34 skargi uznano za zasadne lub częściowo zasadne
- 96 skarg uznano za niezasadne
- 5 skarg pozostawiono bez rozpoznania (skarżący nie uzupełnili braków formalnych)
- 14 skarg przekazano do innych organów administracji publicznej spoza PSP (brak informacji o sposobie załatwienia tych skarg)
- 3 wnioski uznano za zasadne
- 8 wniosków uznano za niezasadne
- 3 wnioski przekazano do innych organów administracji publicznej spoza PSP (brak informacji o sposobie załatwienia tych wniosków)
- 87 anonimów złożono do akt sprawy bez nadawania im dalszego biegu
- 74 anonimom nadano bieg w sprawie



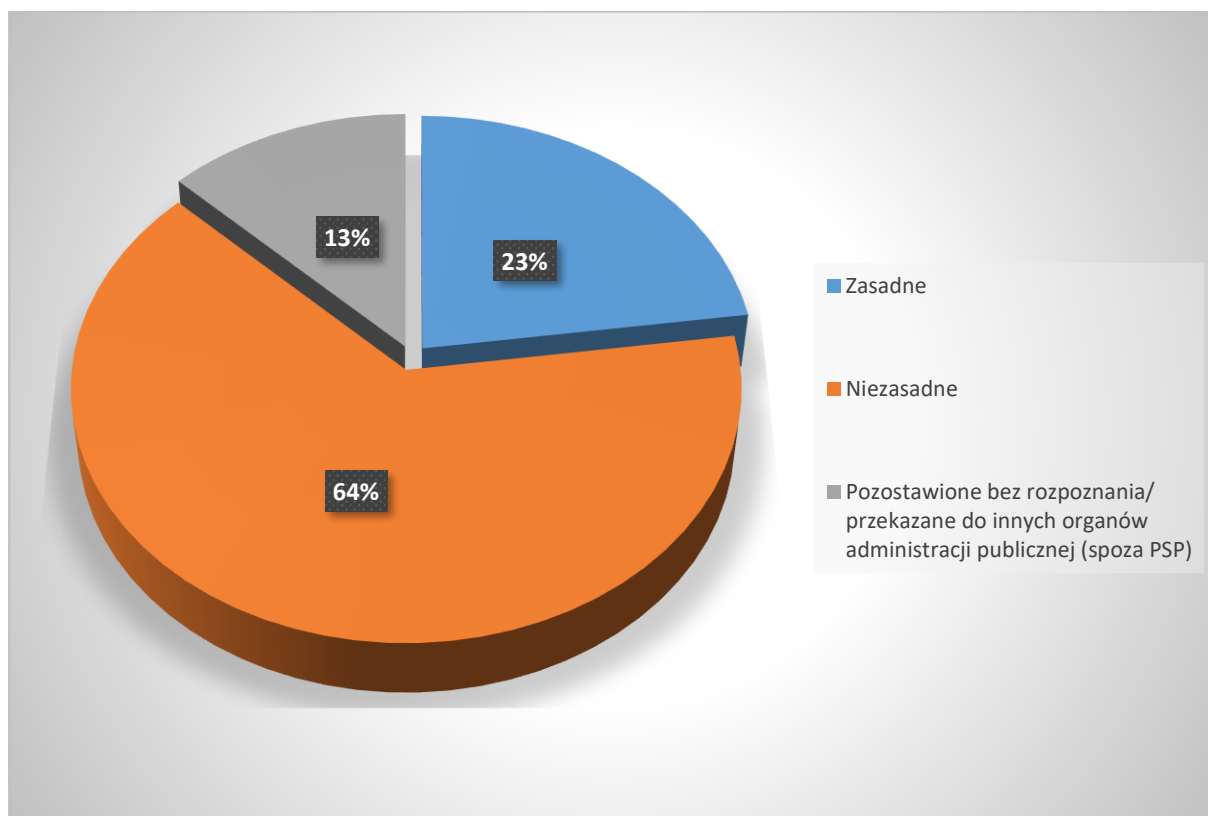
Wykres nr 2. Ogólna liczba spraw skargowo-wnioskowych w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r. według sposobu ich rozpatrzenia/sposobu procedowania

2. Skargi

Skargi wpływające do jednostek organizacyjnych PSP załatwiano według trybu i zasad określonych w przepisach działu VIII k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków².

Spośród 149 skarg:

- 23 % to 34 skargi zasadne lub częściowo zasadne
- 64 % to 96 skarg niezasadnych
- 13% to 19 skarg pozostawionych bez rozpoznania lub przekazanych do innych organów administracji publicznej spoza PSP

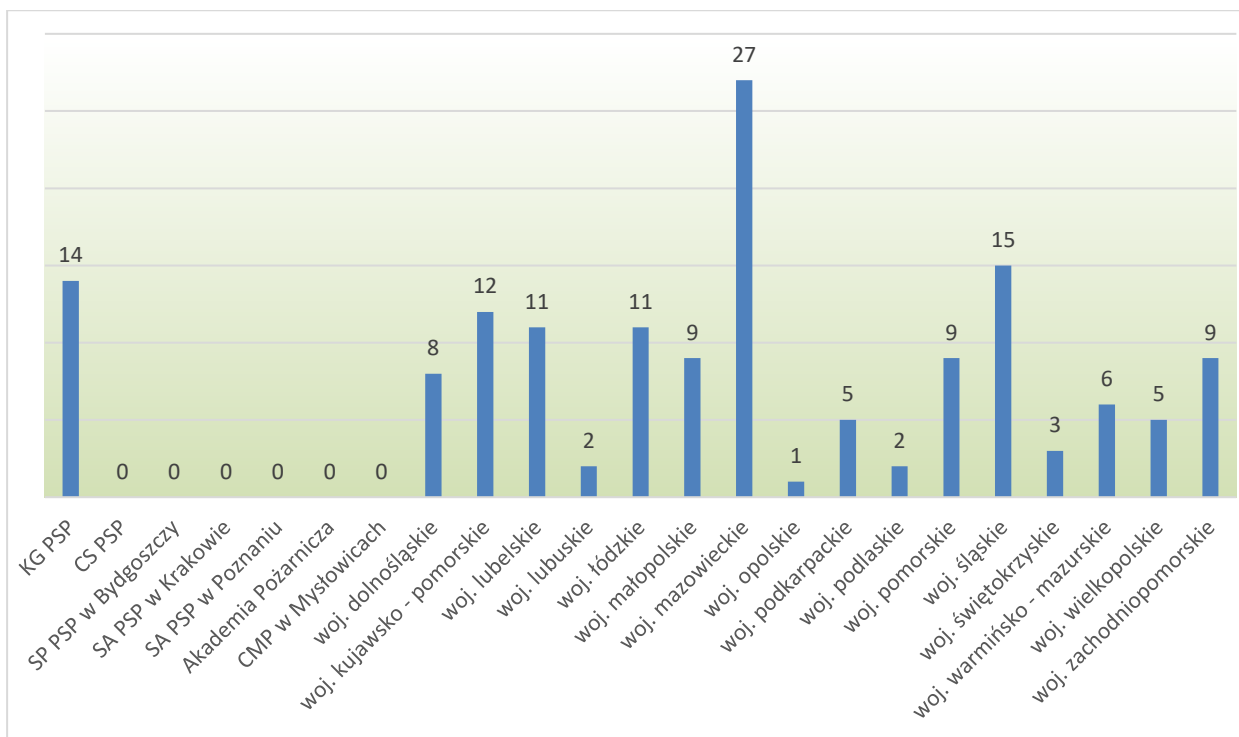


Wykres nr 3. Podział skarg według sposobu ich załatwienia w ujęciu procentowym [%]

2.1 Procedowanie skarg w jednostkach organizacyjnych PSP

Podział ilościowy skarg procedowanych w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP lub przekazanych przez te jednostki do rozpatrzenia do innych organów spoza PSP przedstawiono na poniższym wykresie.

² Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46



Wykres nr 4. Liczba skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP

W 2023 r. największą liczbę skarg odnotowano w:

- 1) woj. mazowieckim 27 skarg
 - w komendzie wojewódzkiej 19 skarg
 - w komendach powiatowych i miejskich 8 skarg
- 2) woj. śląskim 15 skarg
 - w komendzie wojewódzkiej 10 skarg
 - w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
- 3) woj. kujawsko - pomorskim 12 skarg
 - w komendzie wojewódzkiej 7 skarg
 - w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
- 4) woj. lubelskim 11 skarg
 - w komendzie wojewódzkiej 6 skarg
 - w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg
- 5) woj. łódzkim 11 skarg
 - w komendzie wojewódzkiej 6 skarg
 - w komendach powiatowych i miejskich 5 skarg

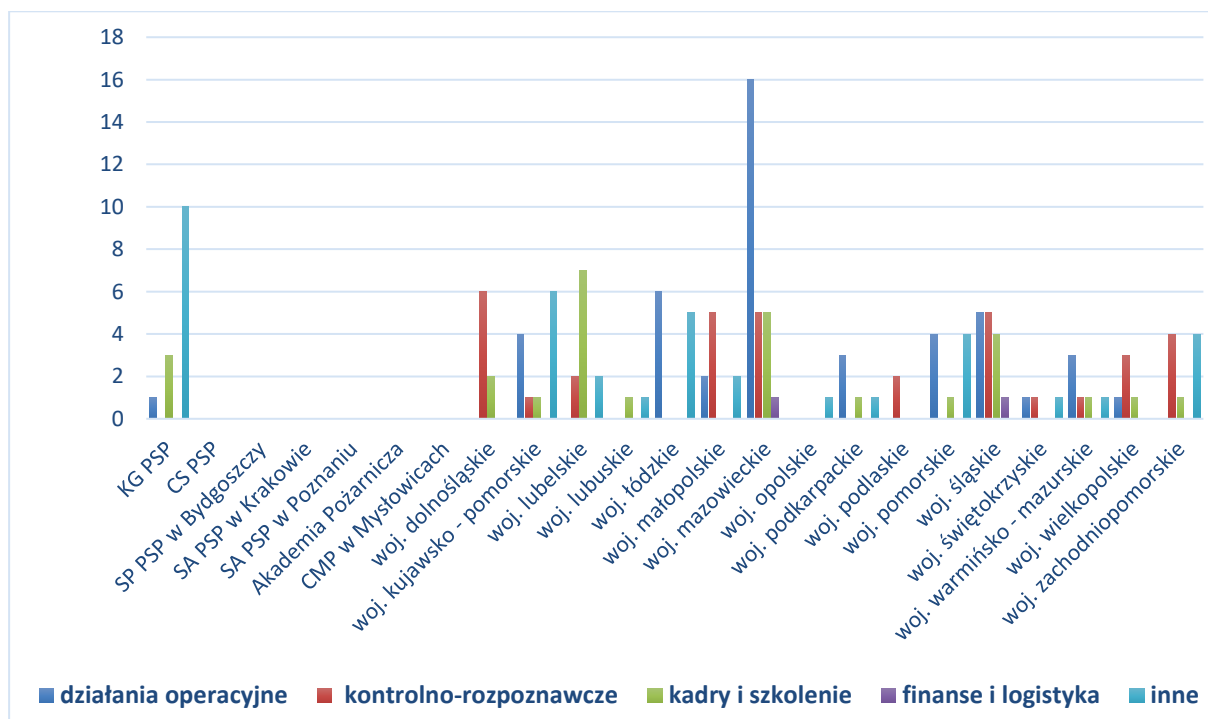
W pozostałych jednostkach organizacyjnych PSP liczba skarg nie przekroczyła 10.

2.2 Charakterystyka ilościowa skarg według obszarów tematycznych

Charakterystykę ilościową skarg, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP w 2023 r. według obszarów tematycznych przedstawia poniższa tabela i wykres.

Jednostki organizacyjne PSP	Ilość skarg w zakresie działalności kontrolno-rozpoznawczej	Ilość skarg w zakresie działalności operacyjnej	Ilość skarg w zakresie kadr i szkolenia	Ilość skarg w zakresie finansów i logistyki	Ilość skarg w innym zakresie
KG PSP	0	1	3	0	10
CS PSP	0	0	0	0	0
SP PSP w Bydgoszczy	0	0	0	0	0
SA PSP w Krakowie	0	0	0	0	0
SA PSP w Poznaniu	0	0	0	0	0
Akademia Pożarnicza	0	0	0	0	0
CMP w Mysłowicach	0	0	0	0	0
woj. dolnośląskie	6	0	2	0	0
woj. kujawsko - pomorskie	1	4	1	0	6
woj. lubelskie	2	0	7	0	2
woj. lubuskie	0	0	1	0	1
woj. łódzkie	0	6	0	0	5
woj. małopolskie	5	2	0	0	2
woj. mazowieckie	5	16	5	1	0
woj. opolskie	0	0	0	0	1
woj. podkarpackie	0	3	1	0	1
woj. podlaskie	2	0	0	0	0
woj. pomorskie	0	4	1	0	4
woj. śląskie	5	5	4	1	0
woj. świętokrzyskie	1	1	0	0	1
woj. warmińsko - mazurskie	1	3	1	0	1
woj. wielkopolskie	3	1	1	0	0
woj. zachodniopomorskie	4	0	1	0	4
Razem skarg	35	46	28	2	38

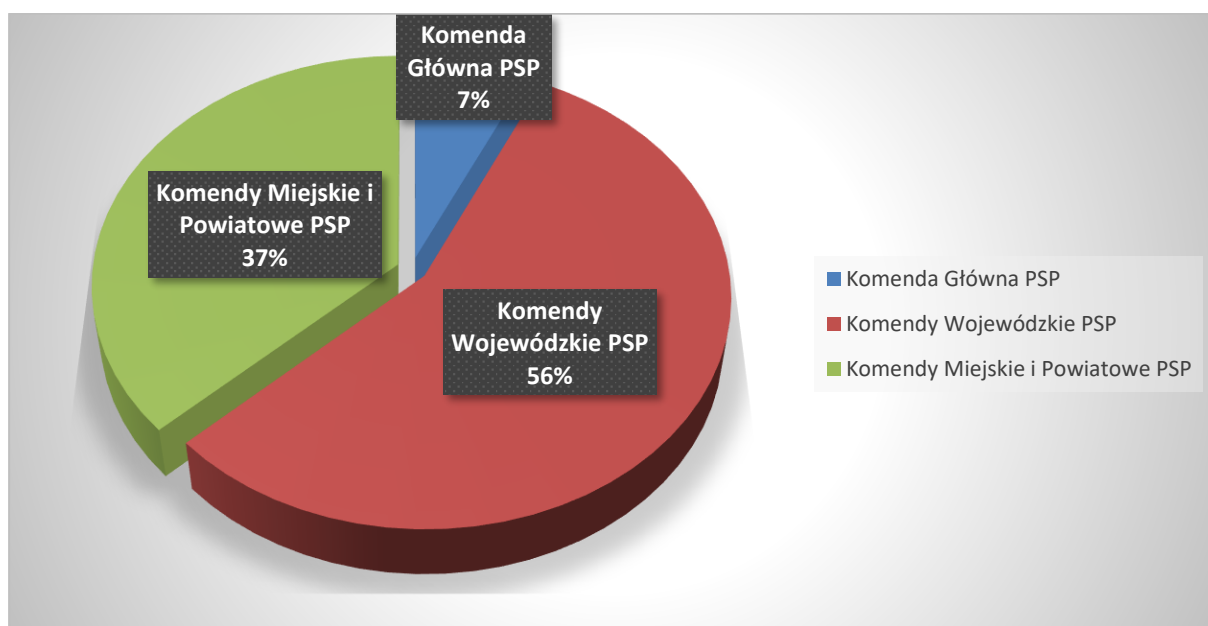
Tabela 1. Liczba skarg w jednostkach organizacyjnych PSP z podziałem na obszary tematyczne



Wykres nr 5. Charakterystyka skarg z podziałem na obszary tematyczne w jednostkach organizacyjnych PSP

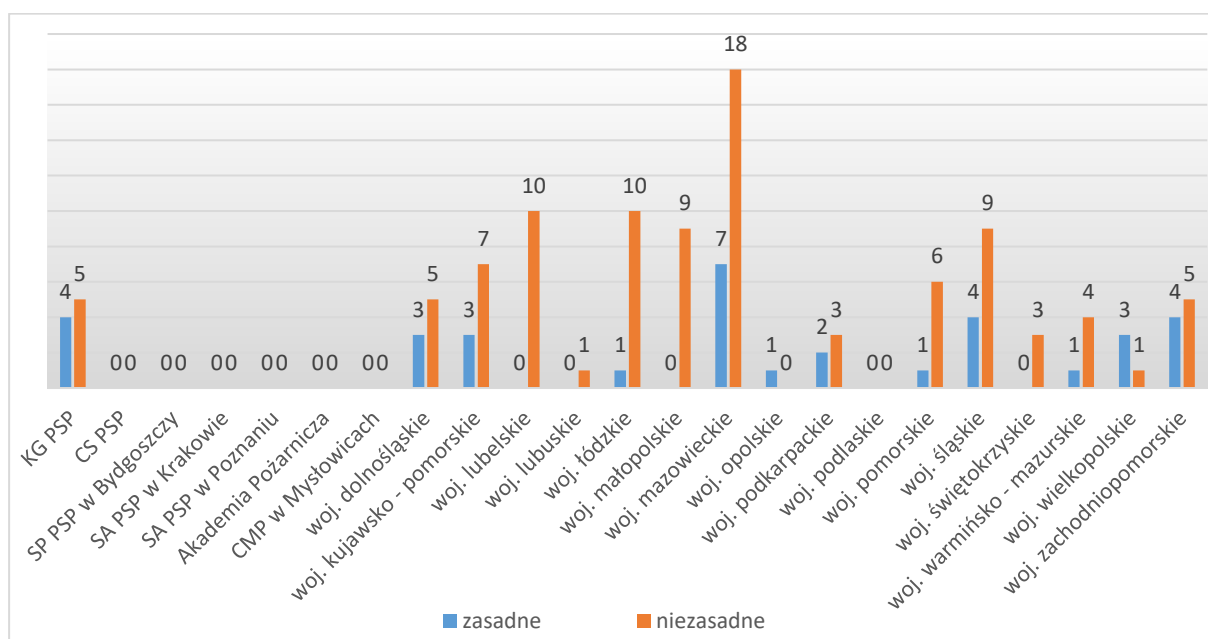
2.3 Skargi zasadne i niezasadne

Spośród 130 skarg uznanych za zasadne, częściowo zasadne lub niezasadne załatwiono: 7% (9 skarg) w Komendzie Głównej PSP, 56% (73 skargi) w komendach wojewódzkich PSP i 37% (48 skarg) w komendach powiatowych i miejskich PSP.



Wykres nr 6. Podział skarg załatwionych w jednostkach organizacyjnych PSP w ujęciu procentowym [%]

W toku przeprowadzonej analizy porównano dane liczbowe, dotyczące sposobu załatwienia skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP. Największą ilość skarg uznanych za zasadne (w tym częściowo zasadne) odnotowano w jednostkach organizacyjnych PSP województwa: mazowieckiego, śląskiego i zachodniopomorskiego oraz w Komendzie Głównej PSP. Charakterystykę ilościową w tym zakresie prezentuje poniżej wykres.



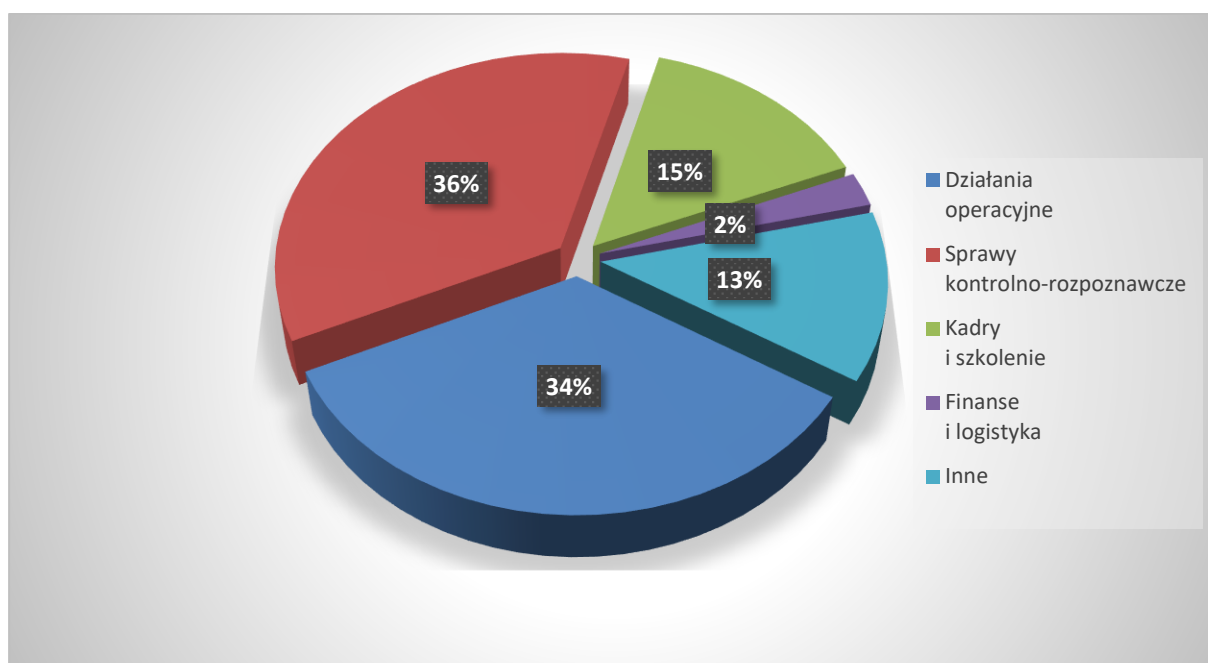
Wykres nr 7. Liczba skarg w poszczególnych jednostkach organizacyjnych PSP z podziałem na zasadne (w tym częściowo zasadne) i niezasadne

2.4 Zakresy przedmiotowe skarg wg obszarów tematycznych

Stosowany podział skarg ze względu na ich przedmiot, według następujących obszarów tematycznych:

- działania operacyjne
- sprawy kontrolno-rozpoznawcze
- kadry i szkolenie
- finanse i logistyka
- inne

Spośród 130 skarg, które zostały rozpatrzone i załatwione w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r. największa ich liczba dotyczyła działalności kontrolno-rozpoznawczej i operacyjnej. Podział skarg z uwzględnieniem zakresów przedmiotowych przedstawia poniższy wykres.



Wykres nr 8. Podział [%] skarg załatwionych w jednostkach PSP według obszarów tematycznych

Z danych sprawozdawczych wynika, że skargi składane do jednostek organizacyjnych PSP w zakresie ww. obszarów, dotyczyły:

- 1) działalności operacyjnej – nieprawidłowe prowadzenie działań ratowniczo-gaśniczych, sposób użytkowania syren alarmowych przez jednostki OSP;
- 2) działalności kontrolno - rozpoznawczej – brak nadzoru nad przestrzeganiem przepisów przeciwpożarowych, sposób prowadzenia czynności kontrolno-rozpoznawczych, odmowa podjęcia działań w związku ze zgłoszeniem zagrożenia pożarowego;
- 3) kadr i szkolenia – przyznawanie dodatków do uposażenia i nagród, dodatkowe zarobkowanie poza służbą, zachowania mobbingowe, sposób kierowania komendą, prowadzenie postępowań rekrutacyjnych i zatrudnianie osób na umowy

cywilnoprawne, utrudnianie dostępu do akt osobowych, łamanie zasad etyki zawodowej;

- 4) finansów i logistyki – brak porozumienia pomiędzy komendantem PSP i związkami zawodowymi w kwestii przenoszenia środków finansowych pomiędzy paragrafami wydatków budżetowych;
- 5) inne – nieudzielenie odpowiedzi na skargę lub niezadowolenie z udzielonej odpowiedzi, bezczynność i przewlekłość w załatwieniu sprawy, nadużywanie stanowiska służbowego, sposób przyjmowania wniosków o przyznawanie świadczeń socjalnych emerytom PSP.

2.5 Skargi załatwione z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a.

W 2023 r. w jednostkach organizacyjnych PSP odnotowano 6 przypadków załatwienia skarg z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a., z czego 5 przypadków w komendach wojewódzkich PSP i 1 przypadek w komendzie miejskiej PSP. Według danych opisowych przekroczenie terminów określonych w k.p.a. spowodowane było przewlekłym prowadzeniem postępowania, błędną kwalifikacją korespondencji lub brakiem doświadczenia w obsłudze systemu elektronicznego obiegu dokumentacji (EZD).

2.6 Skargi pozostawione bez rozpoznania

Zgodnie z § 8 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* „(...) jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania”. W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło 5 skarg, które pozostawiono bez rozpoznania i odłożono ad acta.

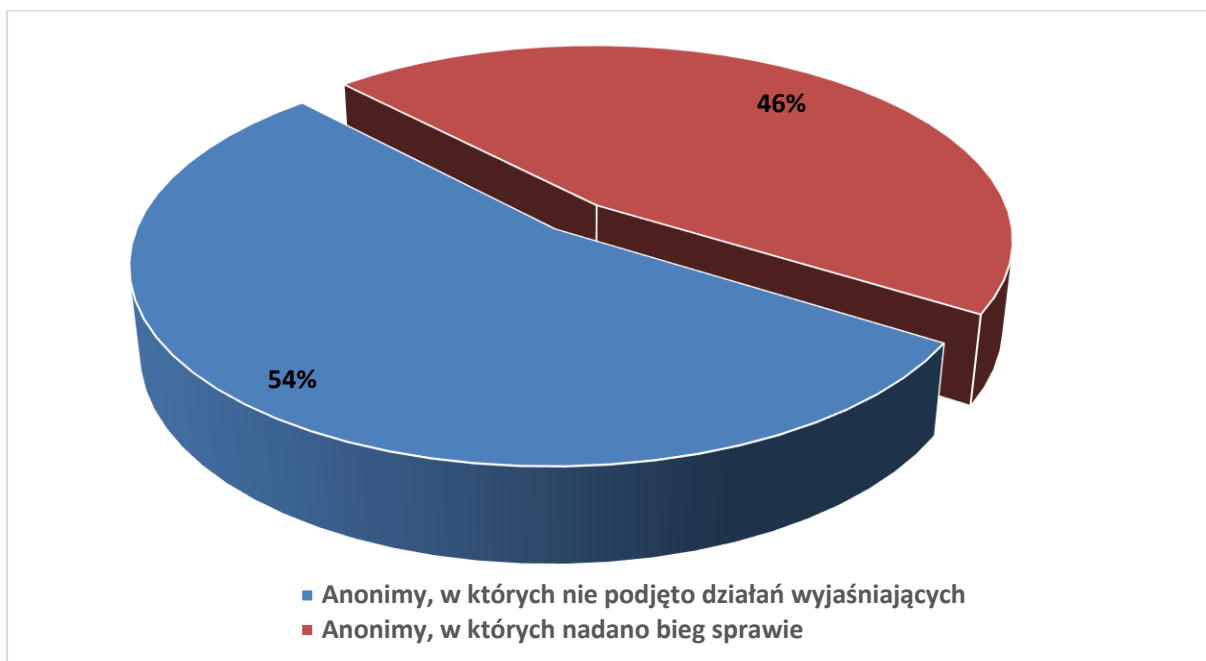
3. Wnioski

Zgodnie z art. 241 k.p.a. „(...) przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”.

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło łącznie 14 wniosków, z czego 3 wnioski przekazano do rozpatrzenia do innych organów spoza PSP. Spośród 11 wniosków, które zostały załatwione w jednostkach organizacyjnych PSP, 3 wnioski uznano za zasadne, 8 uznano za niezasadne. Tematyka załatwionych wniosków dotyczyła spraw kontrolno-rozpoznawczych i działań operacyjnych.

4. Anonimy

W 2023 r. do jednostek organizacyjnych PSP wpłynęło 161 wystąpień, które zakwalifikowano jako anonimy, z czego 87 anonimów (54%) złożono do akt sprawy bez nadawania im dalszego biegu, natomiast 74 anonimom (46%) nadano bieg w sprawie w celu zweryfikowania zasadności podnoszonych zarzutów.



Wykres nr 9. Sposób procedowania anonimów, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP

Podział ilościowy anonimów, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych PSP w 2023 r. przedstawiono w poniższej tabeli.

Jednostki organizacyjne PSP	Ogólna liczba anonimów	Liczba anonimów, w których podjęto działania wyjaśniające	Liczba anonimów, w których nie podjęto działań wyjaśniających
KG PSP	66	11	55
woj. śląskie	0	0	0
woj. podlaskie	0	0	0
woj. pomorskie	0	0	0
woj. lubuskie	0	0	0
woj. świętokrzyskie	0	0	0
woj. małopolskie	0	0	0
woj. lubelskie	10	3	7
woj. łódzkie	2	2	0
woj. warmińsko-mazurskie	11	10	1
woj. opolskie	9	9	0
woj. wielkopolskie	6	3	3
woj. podkarpackie	2	1	1
woj. zachodniopomorskie	4	2	2
woj. kujawsko-pomorskie	2	2	0
woj. mazowieckie	13	4	9
woj. dolnośląskie	9	5	4
SA PSP w Krakowie	6	4	2
CS PSP w Częstochowie	6	6	0
SP PSP w Bydgoszczy	2	2	0
SGSP w Warszawie	4	4	0
CNBOP-PIB w Józefowie	3	3	0
CMP w Mysłowicach	6	3	3
Razem anonimów	161	74	87

Tabela 2. Charakterystyka ilościowa procedowanych anonimów w jednostkach organizacyjnych PSP

5. Interesanci

Według danych sprawozdawczych w jednostkach organizacyjnych PSP w 2023 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto łącznie 3 interesantów.

6. Działania nadzorcze i kontrolne

Działania nadzorcze i kontrolne podejmowane przez kierowników jednostek organizacyjnych PSP w związku ze skargami polegały przede wszystkim na zwiększeniu nadzoru ze strony bezpośrednich przełożonych wobec podwładnych, prowadzeniu rozmów dyscyplinujących w celu zapobiegania nieprawidłowościom w przyszłości oraz planowaniu działalności kontrolnej w obszarach, w których stwierdzono nieprawidłowości. W wybranych przypadkach podejmowano również doraźne działania kontrolne celem weryfikacji przedstawionych zarzutów.

7. Doskonalenie zawodowe

Informacje zawarte w skargach i wnioskach oraz uzyskane w toku prowadzonych w tych sprawach postępowań (w przypadku ich zasadności) wykorzystywano w procesie planowania doskonalenia zawodowego i działalności szkoleniowej m.in. poprzez:

- organizację szkoleń operacyjnych dyżurnych stanowisk kierowania,
- organizację szkoleń z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków,
- omawianie przedmiotowej problematyki podczas narad organizacyjno-kadrowych oraz cyklicznych odpraw komendantów wojewódzkich z komendantami powiatowymi i miejskimi PSP.

Elementy doskonalenia zawodowego funkcjonariuszy i pracowników komend wojewódzkich, powiatowych i miejskich w obszarze realizacji procedury przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków realizowano przede wszystkim w formie odpraw szkoleniowych i narad służbowych. Wytyczne oraz materiały szkoleniowe w powyższym zakresie przekazywano również w formie elektronicznej.

8. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej

Wydział Skarg i Wniosków w Biurze Nadzoru w sposób ciągły realizuje nadzór oraz ocenę, o których mowa w art. 258 i 259 § 1 k.p.a. Czynności te polegają na bieżącym monitorowaniu trybu, sposobu oraz terminowości załatwiania spraw przez podległe jednostki organizacyjne na próbie wszystkich skarg i wniosków, które zostały przekazane do załatwienia zgodnie z właściwością.

Biorąc pod uwagę zebrane dane sprawozdawcze oraz wyniki bieżących ocen, pozytywnie ocenia się (pomimo stwierdzonych jednostkowych uchybień) funkcjonowanie systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych PSP niższego szczebla. Co do zasady, wewnętrzne procedury działają tam w sposób ciągły, spójny i skuteczny, zapewniając obywatelom ustawową możliwość korzystania z prawa do składania skarg i wniosków oraz prawidłowe rozpatrzenie sprawy. Zakres czynności podejmowanych

przez te jednostki był wystarczający do rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków, a osoby wnoszące były informowane o sposobie ich załatwienia.

Zgromadzone dane sprawozdawcze potwierdzają sześć przypadków załatwienia skarg z przekroczeniem terminów określonych w k.p.a. Biorąc pod uwagę, że najczęstszą ich przyczyną były błędy wynikające z obsługi nowo wdrożonego systemu EKD, nie budzi to zastrzeżeń od strony merytorycznej.

Podsumowując ustalenia wynikające ze sprawowanego nadzoru oraz wyniki przeprowadzonej analizy, rekomenduje się:

- 1) kontynuowanie wykorzystywania informacji zawartych w skargach i wnioskach (w szczególności tych uznanych za zasadne) oraz uzyskanych w toku prowadzonych w tych sprawach postępowań, w celu doskonalenia działalności służbowej na każdym szczeblu organizacji,
- 2) wykorzystywanie informacji z postępowań skargowych i wnioskowych zgodnie z wypracowanymi dotychczas zasadami w planowaniu i realizowaniu działalności kontrolnej,
- 3) prowadzenie działań szkoleniowych w formie warsztatów i narad instruktażowych z udziałem przedstawicieli podległych jednostek organizacyjnych.