

Ministerstwo Aktywów Państwowych

Departament Kontroli i Audytu

DKA.III.0320.8.2025

IK:

Warszawa, 02 kwietnia 2026 r.

AKCEPTUJĘ
Diana Dębowczyk
dyrektor departamentu/biura
dokument podpisany elektronicznie
1200979.4566180.3698595

ANALIZA i OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

za 2025 rok

Warszawa, marzec 2026 r.

WSTĘP

Niniejsze opracowanie stanowi podsumowanie wyników analizy procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych (dalej: MAP) w 2025 roku. Głównym celem raportu jest ocena efektywności podejmowanych działań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Analizę przygotowano na podstawie art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego¹ (dalej: KPA). Dokument opiera się na danych za rok 2025, pochodzących w szczególności z rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Departament Kontroli i Audytu, zwanym dalej „DKA” oraz informacji przesłanych przez poszczególne komórki organizacyjne MAP.

Proces oceny przeprowadzono z uwzględnieniem wymogów określonych w przepisach:

- 1) KPA,
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków², zwanego dalej „rozporządzeniem”,
- 3) zarządzenia Ministra Aktywów Państwowych z dnia 27 stycznia 2021 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Ministerstwie Aktywów Państwowych³ – zwanego dalej „zarządzeniem”.

Wymienione akty prawne definiują procedury postępowania w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, a także standardy obsługi interesantów, mające na celu zapewnienie rzetelności i sprawności tego procesu.

Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych⁴, Minister kieruje działami administracji rządowej: *aktywa państwowe*, które obejmują sprawy dotyczące gospodarowania mieniem państwowym oraz *łączność*, która obejmuje sprawy poczty. Specyfika tych obszarów determinuje zakres przedmiotowy wpływających do resortu skarg i wniosków.

Komórkami organizacyjnymi rozpatrującymi skargi i wnioski były:

- 1) Biuro Ministra (dalej: BM),
- 2) Departament Prawny (dalej: DP),
- 3) Departament Nadzoru I (dalej: DN I),
- 4) Departament Nadzoru II (dalej: DN II),
- 5) Departament Kontroli i Audytu.

1. Skargi i wnioski rozpatrywane przez komórki organizacyjne MAP.

W 2025 r. komórki organizacyjne MAP przyjęły i rozpatrzyły łącznie 225 spraw zakwalifikowanych jako skargi i wnioski w rozumieniu KPA, z czego:

- 73 sprawy (32%) zostały rozpatrzone we własnym zakresie,
- 152 sprawy (68%) przekazano zgodnie w właściwość do innych organów lub instytucji.

Szczegółowe dane przedstawiono w poniższej tabeli.

¹ Dz.U. z 2025 r. poz. 1691.

² Dz.U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Ak. Państw. poz. 3 i 35.

⁴ Dz.U. z 2025 r. poz. 994.

Tabela nr 1

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków załatwionych w 2025 r. w komórkach organizacyjnych.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ogółem skargi i wnioski	Rozpatrzone we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością
1.	Departament Nadzoru II	207	60	147
2.	Departament Nadzoru I	1	1	0
3.	Biuro Ministra	13	9	4
4.	Departament Kontroli i Audytu	3	3	0
5.	Departament Prawny	1	0	1
Razem		225	73	152

Wysoki odsetek spraw przekazywanych zgodnie z właściwością (ponad 2/3 ogółu) wskazuje, że znaczna część korespondencji kierowanej do MAP dotyczyła zagadnień pozostających poza zakresem ustawowych uprawnień Ministra.

Główny udział obsługi skarg i wniosków spoczywał na **DN II**, który rozpatrzył aż **92%** wszystkich spraw wpływających do MAP. Pozostałe komórki organizacyjne rozpatrywały skargi i wnioski w stopniu marginalnym – łącznie 8%.

W odniesieniu do 73 skarg i wniosków rozpatrzonych bezpośrednio przez MAP, sposób ich załatwienia przedstawiał się następująco:

- **pozytywnie: 15%** (11 spraw),
- **negatywnie: 36%** (26 spraw),
- **w inny sposób⁵: 49%** tj. (36 spraw).

Należy podkreślić, że specyfika spraw rozpatrywanych przez MAP wynika bezpośrednio z roli Ministra jako podmiotu wykonującego uprawnienia właścicielskie. Postępowania wyjaśniające często wymagały uzyskania stanowisk od spółek nadzorowanych, które stanowiły podstawę do udzielenia finalnych odpowiedzi skarżącym.

Tabela nr 2

Zestawienie ilościowe skarg i wniosków, które wpłynęły w latach 2024-2025 r.

Rok	Ogółem skargi i wnioski	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano zgodnie z właściwością	Inne
2024	321	124	196	1
2025	225	73	152	0

Zestawienie danych za lata 2024–2025 wykazuje istotną tendencję spadkową w obszarze wpływającej korespondencji skargowej (z 321 do 226 spraw) – ogólny spadek liczby spraw o **ok. 30%**. Największa dynamika spadkowa – **ponad 40%** – dotyczyła skarg i wniosków rozpatrzonych we własnym zakresie (ze 124 do 73 spraw). W obszarze skarg i wniosków przekazanych według właściwości odnotowano natomiast spadek o **22%** (ze 196 do 152 spraw).

⁵ Skargi/wnioski anonimowe i pozostawione bez rozpoznania (§ 8 rozporządzenia).

Warto podkreślić kluczową rolę DKA w obsłudze korespondencji wpływającej do resortu. W 2025 r. w rejestrze DKA ujęto **938** spraw, które poddano analizie merytorycznej. Działania departamentu obejmowały udzielanie bezpośrednich odpowiedzi interesantom oraz przekazywanie pism – zgodnie z właściwością – do innych komórek organizacyjnych MAP lub zewnętrznych instytucji. Jak można zauważyć, względem ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrywanych przez MAP (225 spraw), tylko nieznaczna część przyjętej przez DKA korespondencji, została uznana za skargi i wnioski w rozumieniu KPA. Ponadto należy wskazać, że DKA rozpatrzył 3 skargi na działalność komórek organizacyjnych⁶ – w toku których, Departament pozyskał od właściwych komórek MAP stosowne wyjaśnienia oraz dokumenty niezbędne do rozpatrzenia spraw.

2. Tematyka skarg i wniosków załatwionych w MAP.

Analiza merytoryczna korespondencji wpływającej do Ministerstwa Aktywów Państwowych w 2025 r. pozwala na wyodrębnienie dominujących obszarów tematycznych. Statystyki jednoznacznie wskazują, że głównym przedmiotem zainteresowania skarżących, pozostaje działalność największego operatora pocztowego w kraju – Poczty Polskiej S.A. Sprawy związane z funkcjonowaniem spółki stanowiły najliczniejszą grupę tematyczną (łącznie 207 spraw). W ramach tej kategorii wyodrębniono dwa zasadnicze tematy:

1. **Działalność pocztowa** (usługi pocztowe) – odnotowano **187** skarg i wniosków – **90% spraw** – dotyczących standardów świadczenia usług. Skarżący podnosili przede wszystkim kwestie:
 - terminowości i sposobu doręczania przesyłek;
 - pracy kurierów oraz listonoszy;
 - dostępności i organizacji pracy placówek pocztowych;
 - usług, takich jak przewóz żywych zwierząt oraz obrót kryptoznaczkami.
2. **Obsługa abonamentu radiowo-telewizyjnego (ok. 10% spraw)** – zarejestrowano **20 skarg i wniosków** związanych z procesem egzekwowania opłat abonamentowych. Sprawy te dotyczyły głównie kwestionowania zasadności egzekucji środków z tytułu zaległości we wnoszeniu opłat abonamentowych.

Poza dominującym obszarem usług pocztowych, w zakresie tematycznym skarg i wniosków zidentyfikowano następujące zagadnienia:

- **egzamininy dla kandydatów na członków organów nadzorczych** – odnotowano **8 spraw** (3,5% ogółu wszystkich skarg i wniosków). Korespondencja w tym zakresie dotyczyła głównie wymogów stawianych kandydatom do rad nadzorczych spółek z udziałem Skarbu Państwa;
- sprawy o charakterze incydentalnym – pozostała część korespondencji dotyczyła jednostkowych problemów, które nie tworzyły powtarzalnych trendów tematycznych⁷.

Szczegółowe dane w zakresie tematyki rozpatrywanych skarg i wniosków przedstawiono w poniższej tabeli.

⁶ Zgodnie § 12 ust. 1 zarządzenia,

⁷ Sprawy zostały oznaczone w tabeli nr 3 jako „Inne”.

Tabela nr 3

Ogólne zestawienie tematyki skarg i wniosków, które wpłynęły do MAP w 2025 r.

Lp.	Problematyka	MAP
1.	Nieprawidłowe działanie spółek objętych nadzorem właścicielskim Ministra Aktywów Państwowych – dotyczące Poczty Polskiej S.A.	187
2.	Egzekwowanie opłat z tytułu abonamentu radiowo-telewizyjnego	20
3.	Egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych	8
4.	Inne	10
Razem		225

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w MAP.

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków, zgodnie z przepisami KPA, stanowi istotny element oceny skuteczności podejmowanych działań.

W okresie sprawozdawczym, komórki organizacyjne MAP rozpatrzyły we własnym zakresie łącznie 73 skargi i wnioski, w tym:

- **68 spraw w terminie ustawowym⁸ (93% ogółu spraw),**
- **5 spraw po terminie (7%).**

Jako główne przyczyny uchybienia terminom wskazano specyfikę spraw dotyczących działalności Poczty Polskiej S.A., która wymagała pozyskania obszernego materiału dowodowego ze spółki oraz przeprowadzenia pogłębionej analizy dokumentacji. Indywidualny charakter skarg wymuszał znaczny nakład pracy w celu przygotowania rzetelnych i adekwatnych odpowiedzi. Departament merytoryczny (DN II) wskazywał również na wysoką czasochłonność procesów oraz ograniczenia zasobów kadrowych.

W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego odnotowano znaczący wzrost terminowości – z 61% do **93%**.

W analizowanym okresie 152 skargi i wnioski przekazano organom właściwym do ich rozpatrzenia⁹:

- **w terminie do 7 dni przekazano 137 spraw (ponad 90%),**
- **z przekroczeniem terminu przekazano 15 spraw (blisko 10%).**

Opóźnienia w tym obszarze, podobnie jak w przypadku spraw rozpatrywanych we własnym zakresie, wynikały głównie z niedoboru kadrowego oraz bardzo dużej skali wpływu pozostałej korespondencji znajdującej się we właściwości merytorycznej departamentu (w tym petycji i interpelacji), co bezpośrednio wpływało na obciążenie pracowników.

Pomimo powyższych trudności, w zestawieniu z rokiem 2024 nastąpiła istotna poprawa terminowości skarg i wniosków przekazanych zgodnie z właściwością – z 73% do **90%**.

⁸ Zgodnie z art. 237 § 1 KPA,

⁹ Zgodnie z art. 231 § 1 oraz art. 243 § 1 KPA.

Tabela nr 4

Zestawienie terminowości załatwiania skarg/wniošków przez MAP.

Termin załatwienia sprawy	Liczba skarg/wniošków
Skargi/wnioški załatwione we własnym zakresie, w tym:	73
Skargi/wnioški załatwione we własnym zakresie w terminie (zgodnie z art. 237 § 1/art. 244 KPA)	68
Skargi/wnioški załatwione we własnym zakresie - po terminie	5
Skargi/wnioški przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia (ze wskazaniem organu właściwego), w tym:	152
Skargi/wnioški przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia (w tym wskazanie organu właściwego) w terminie - do 7 dni (zgodnie z art. 231/art. 243 KPA)	137
Skarg/wnioški przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia - po terminie	15

4. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniošków w MAP.

Informacje dotyczące komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za przyjmowanie skarg i wniošków, a także terminy przyjęć interesantów w tych sprawach – w tym przez członka Kierownictwa MAP – zostały udostępnione zgodnie z art. 253 § 4 KPA oraz § 3 ust. 2 rozporządzenia, tj. umieszczone w widocznym miejscu w siedzibie MAP (na tablicy informacyjnej), a także w Biuletynie Informacji Publicznej MAP, pod adresem:

<https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/zloz-wniosek-lub-skarge>.

W 2025 r. nie odnotowano osobistych przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniošków.

Jednocześnie Departament Kontroli i Audytu realizował zadania związane z obsługą *Infolinii dla Obywatela*¹⁰, w ramach której odebrano **933** połączenia telefoniczne. 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 ww. zakresie pracownicy DKA udzielali informacji o trybie i sposobie załatwiania spraw zgłaszanych przez obywateli lub przekazywali kontakt do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych. W przypadku natomiast, gdy tematyka rozmów nie należała do zakresu działalności MAP, pracownicy wskazywali właściwe do rozpatrzenia organy lub instytucje. Na uwagę zasługuje również fakt, iż w proces obsługi skarg i wniošków, w ramach Infolinii dla Obywatela, zaangażowane były, w zakresie swoich właściwości, również inne komórki organizacyjne MAP, w tym: Biuro Administracyjne, Departament Współpracy Międzynarodowej i Funduszy Europejskich, Biuro Ministra, Departament Spółek Paliwowo-Energetycznych oraz Departament Nadzoru II.

¹⁰ Numer telefonu +48 222 500 122.

5. Podsumowanie i ocena efektywności oraz zgodności działań MAP z obowiązującymi przepisami prawnymi.

Nadzór Ministra nad spółkami Skarbu Państwa opiera się m.in. na rzetelnym systemie skarg i wniosków. Analiza wpływającej korespondencji stanowi narzędzie pozwalające na identyfikację obszarów problemowych oraz sprawne eliminowanie nieprawidłowości. Każdy wpływający w 2025 r. sygnał poddawany był wnikliwej analizie prowadzonej z zachowaniem zasad bezstronności, uwzględniając wyjaśnienia składane przez spółki. Proces ten wieńczyły szczegółowe zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi zawierające wyczerpujący opis stanu faktycznego oraz podstawę prawną rozstrzygnięcia, co służyło podnoszeniu świadomości obywateli w zakresie ram prawnych funkcjonowania organów państwowych.

Spośród 16 komórek organizacyjnych MAP, procesem rozpatrywania skarg i wniosków objętych było 5 departamentów/biur, zgodnie z ich właściwością merytoryczną. Funkcję koordynacyjną oraz monitoring nad terminowością i rzetelnością tych działań sprawował Departament Kontroli i Audytu.

Dominującą kategorią rozpatrywanych skarg i wniosków, o powtarzającym się charakterze podnoszonych problemów, stanowiły sprawy związane z nadzorem Ministra Aktywów Państwowych nad spółką z udziałem Skarbu Państwa – Poczta Polska S.A., które zostały rozpatrzone przez Departament Nadzoru II (92% wszystkich skarg i wniosków). Może to wskazywać na duże znaczenie społeczne usług świadczonych przez tę spółkę oraz wysoki poziom zainteresowania obywateli jej funkcjonowaniem.

Działania podejmowane przez MAP w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków były realizowane w zgodności z przepisami KPA oraz wewnętrznymi procedurami. Zapewniona została również pełna transparentność informacji o trybie wnoszenia skarg i wniosków, a obsługa interesantów – zarówno w formie pisemnej, jak i telefonicznej – odbywała się z poszanowaniem standardów administracyjnych.

Na szczególną uwagę zasługuje znaczący wzrost terminowości załatwiania skarg i wniosków rozpatrywanych we własnym zakresie w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego – z poziomu 61% do 93%. Wynik ten jest bezpośrednim efektem wysokiego zaangażowania pracowników komórek organizacyjnych MAP i skuteczności podejmowanych działań.