



Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego

Marta Cienkowska

BAK.0330.2.2026.
Warszawa, 27 marca 2026 r.

Sprawozdanie z przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego w 2025 r.

Wykonując obowiązek wynikający z art. 259 *Kpa* Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego dokonuje corocznie oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego i organy oraz jednostki organizacyjne poddane jego nadzorowi.

W Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego (dalej *MKiDN*) przepisami regulującymi przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg oraz wniosków są:

- Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (t. j. Dz. U. 2025, poz. 1691)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. 2002, Nr 5, poz. 46),
- Zarządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 30 grudnia 2016 r. *w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego* (Dz. Urz. MKiDN, poz.81).

Podstawą sporządzenia niniejszego dokumentu są, co do zasady, sprawozdania z przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w roku poprzedzającym niniejsze sprawozdanie przygotowane przez komórki organizacyjne MKiDN oraz jednostki organizacyjne podległe, nadzorowane lub współprowadzone¹.

I a. Zestawienie skarg i wniosków wpływających i rozpatrzonych w MKiDN w 2025 r.

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA	Suma
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	Skargi	97	11	14	122
	Wnioski	59	2	16	77

¹ Różnice liczbowe powstałe w zbiorach danych przekazane przez poszczególne k.o. MKiDN są spowodowane stanem spraw w trakcie wyjaśniania, identyfikacją spraw zawierających w swojej treści zarówno wnioski, jak i skargę oraz rozstrzygnięciami innymi niż wymienione w katalogu statystycznym. Niemniej jednak kwestie dotyczące powyższych danych zostały wyjaśnione i zweryfikowane z k.o. MKiDN.

Informacja dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz praw osób, których dane są przetwarzane została zamieszczona na stronie www.gov.pl/kultura/bip w zakładce Polityka przetwarzania danych osobowych.

Identyfikator dokumentu: 2356171.10802838.10181874

I b. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością w MKiDN w 2025 r.

Lp.	Problematyka.	Ministerstwo	
		Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań	28	2
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	17	-
3	Korupcja pracowników	-	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	3	-
5	Skarga na pracowników	11	-
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Generalnego Konserwatora Zabytków	33	2
7	Inne (<i>sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6</i>)	23	37

I c. Rozstrzygnięcia skarg załatwianych zgodnie z właściwością w MKiDN w 2025 r.

Wyszczególnienie	Rozstrzygnięcie skargi			Skargi załatwione po terminie
	Skarga bezzasadna	Skarga zasadna	Skarga częściowo zasadna	
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	58	15	13	29

II a. Zestawienie skarg i wniosków rozpatrzonych w jednostkach organizacyjnych w 2025 r.

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA	Suma
Jednostki Organizacyjne	Skargi	607	30	13	650
	Wnioski	1333	5	2	1340

II b. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością w jednostkach organizacyjnych w 2025 r.

Lp.	Problematyka.	Jednostki Organizacyjne	
		Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań	178	26
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	11	1
3	Korupcja pracowników	-	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	44	127
5	Skarga na pracowników	106	3
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Generalnego Konserwatora Zabytków	1	2
7	Inne (<i>sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6</i>)	296	1246

II c. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością w MKiDN w 2025 r.

Wyszczególnienie	Rozstrzygnięcie skargi			Skargi załatwione po terminie
	Skarga bezzasadna	Skarga zasadna	Skarga częściowo zasadna	
Jednostki organizacyjne	268	207	149	3

III. Analiza

Z przedstawionych danych wynika, że łącznie komórki organizacyjne MKiDN w roku 2025 zarejestrowały i rozpatrzyły 122 skargi i 77 wniosków, co w porównaniu z rokiem ubiegłym tj. 114 skargami i 38 wnioskami stanowi tendencję wzrostową.

Według przekazanych danych, skargi i wnioski rozpatrywały w MKiDN następujące komórki organizacyjne, co wynikało z ich kompetencji określonych w Regulaminie Organizacyjnym MKiDN:

- Departament Dziedzictwa Kulturowego (28 skarg, 24 wnioski);
- Departament Mecenatu Państwa (4 skargi, 5 wniosków);
- Departament Strategii Kultury i Mediów (2 skargi i 11 wniosków);
- Departament Ochrony Zabytków (65 skarg, 37 wniosków);

- Departament Narodowych Instytucji Kultury (5 skarg);
- Departament Prawa Autorskiego i Filmu (2 skargi);
- Departament Szkolnictwa Artystycznego (7 skarg);
- Departament Współpracy z Zagranicą (3 skargi);
- Departament Dziedzictwa Kulturowego za Granicą i Miejsc Pamięci (3 skargi);
- Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli (3 skargi).

W liczbie rozpatrzonych skarg 25 zostało przekazanych do załatwienia innym organom administracji publicznej zgodnie z przepisami określonymi w Kodeksie postępowania administracyjnego. W przypadku 58 skarg przedstawione zarzuty uznano za bezzasadne, natomiast w 15 sprawach podnoszone przez piszących wątpliwości okazały się zasadne. 13 skarg uznano za częściowo zasadne. Przy 29 sprawach został przekroczony termin określony przepisami prawa administracyjnego do powiadomienia o załatwieniu skargi². Natomiast w liczbie rozpatrzonych wniosków 18 zostało przekazanych do załatwienia innym organom administracji publicznej zgodnie z przepisami określonymi w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Głównymi problemami, które identyfikowali obywatele zwracając się do Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego było przede wszystkim niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Głównego Konserwatora Zabytków, w szczególności mające swoje odzwierciedlenie poprzez:

- rzekomy brak ochrony sprawowanej przez organy ochrony zabytków;
- nieterminowe załatwianie spraw;
- nieprawidłowości w postępowaniach administracyjnych i kontrolnych prowadzonych przez wojewódzkich konserwatorów zabytków;
- nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników urzędów ochrony zabytków.

W przywołanym zakresie oprócz przeprowadzanych postępowań wyjaśniających odnośnie zagadnień podnoszonych przez piszących, podjęto w ramach działań zaradczych przekazanie stosownych pouczeń wojewódzkim konserwatorom zabytków o obowiązujących przepisach i procedurach.

W jednostkach organizacyjnych Ministerstwa najwięcej skarg i wniosków wpłynęło do jednostek nadzorowanych przez:

– [Departament Dziedzictwa Kulturowego](#) (197 skarg, 61 wniosków), zarzuty dotyczyły w szczególności: zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań z uwagi na nieprawidłowości w zarządzaniu organizacją, komunikacji, w tym zachowania pracowników, niezadowolenia z oferty, uwag wobec działalności wystawienniczej, spraw pracowniczych, kwestii organizacyjno-technicznych, w tym czynności związanych ze sprawami porządkowymi np. czynnikami utrudniającymi zwiedzanie.

² Przyczyny przekroczenia terminów rozpatrzenia spraw skargowych zostały co do zasady wyjaśnione przez k.o. MKiDN. Dodatkowo w ramach działań zaradczych, kierownicy k.o. MKiDN zostaną zobowiązani do przestrzegania przepisów KPA w przywołanym zakresie z zastrzeżeniem przekazania stosownej informacji jednostkom nadzorowanym.

W przywołanym zakresie oprócz przeprowadzanych indywidualnie postępowań wyjaśniających odnośnie zagadnień podnoszonych przez piszących, podjęto w ramach działań zaradczych poprawę w komunikacji, w tym udzielanie dodatkowych informacji, eliminację niedogodności i udoskonalenie procesów prowadzącą do poprawy stosowanych procedur i praktyk. Należy przy tym zaznaczyć, że oprócz pism zgłaszających wyrazy niezadowolenia lub wskazujących na różnorakie niedociągnięcia, bądź błędy organizacyjne, odnotowano także pochwały za miłą i merytoryczną obsługę, a także wsparcie dla osób borykających się z niepełnosprawnością a korzystających z oferty muzealnej.

– [Departament Szkolnictwa Artystycznego](#) (270 skarg i 1203 wnioski), zarzuty dotyczyły w szczególności: potencjalnego zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań związanych z badaniem prawidłowości działań dyrektorów i nauczycieli szkół artystycznych, komunikacji interpersonalnej studentów i pracowników uczelni artystycznych wobec władz uczelni, spraw pracowniczych obejmujących zarówno kwestie umów o pracę, jak i warunki wykonywanej pracy.

W przywołanym zakresie podjęto w ramach działań zaradczych przeprowadzenie: szkoleń w zakresie prawidłowego procedowania spraw skargowo-wnioskowych, indywidualnych postępowań wyjaśniających odnośnie zagadnień podnoszonych przez skarżących, rozmów z zainteresowanymi stronami, badań ankietowych, a także ustalania warunków współpracy w oparciu o mediacje. Przy potwierdzeniu podnoszonych zarzutów wydawano konieczne zalecenia z określonym terminem ich realizacji.

- [Departament Narodowych Instytucji Kultury](#) (143 skargi i 50 wniosków) zarzuty dotyczyły w szczególności: kwestii związanych z zakupem biletów na wydarzenia kulturalne, warunków, w jakich się odbywały koncerty i przedstawienia, ich obsługi i organizacji, ale także spraw pracowniczych oraz trybów procedowania spraw, w tym opieszałości i braku profesjonalizmu przy rozpatrywaniu wniosków osób zainteresowanych programem Krajowego Planu Odbudowy dla Kultury.

W przywołanym zakresie oprócz przeprowadzanych indywidualnie postępowań wyjaśniających odnośnie zagadnień podnoszonych przez piszących, podjęto w ramach działań zaradczych poprawę w komunikacji, w tym udzielanie dodatkowych informacji, eliminację niedogodności i udoskonalenie procesów prowadzącą do poprawy stosowanych procedur i praktyk.

Reasumując, proces rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego i jednostkach organizacyjnych podległych, nadzorowanych lub współprowadzonych przez MKiDN przebiegał, co do zasady, w sposób prawidłowy. Równocześnie należy zaznaczyć, że w przypadku zidentyfikowanych nieprawidłowości, czy niedoskonałości były podejmowane działania zaradcze mające na celu ich zniwelowanie i poprawę.

Marta Cienkowska

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/