

Warszawa, 30 marca 2020 r.

BAK.0330.1.2020

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W 2019 ROKU PRZEZ MINISTERSTWO KULTURY I DZIEDZICTWA NARODOWEGO**

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
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	Skargi	82	8	16
	Wnioski	29	1	2
Jednostki organizacyjne	Skargi	460	6	23
	Wnioski	843	-	15

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

Lp.	Problematyka <sup>1</sup> .	Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego		Jednostki organizacyjne	
		Skargi	Wnioski	Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań	9	-	200	42
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy	5	1	12	-
3	Korupcja pracowników	1	-	3	-
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing	1	-	21	3
5	Skarga na pracowników	5	-	82	6
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Generalnego Konserwatora Zabytków	43	-	-	-
7	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)	18	28	141	792

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	12	61	9	12
Jednostki organizacyjne	78	228	154	4

<sup>1</sup>Należy dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

#### 4. Analiza

Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego w 2019 roku otrzymało:

- 82 skargi, ich liczba zwiększyła się w stosunku do poprzedniego roku o 20,5 %,
- 29 wniosków, których liczba zmalała o 44 %.

Komórkami organizacyjnymi urzędu rozpatrującymi sprawy mające cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego były: Departament Ochrony Zabytków, Departament Mecenatu Państwa, Departament Dziedzictwa Kulturowego, Departament Szkolnictwa Artystycznego i Edukacji Kulturalnej, Departament Narodowych Instytucji Kultury, Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli, Departament Współpracy z Zagranicą i Departament Własności Intelektualnej i Mediów. Największą liczbę rozpatrzonych skarg i wniosków odnotowano w Departamencie Ochrony Zabytków (47 skarg, 2 wnioski). Dotyczyły one w większości ochrony prawnej zabytków i trybu załatwiania spraw przez służby ochrony zabytków.

Skarżący i wnioskujący otrzymywali odpowiedzi i wyjaśnienia po uprzedniej analizie, zebraniu materiałów i ocenie zarzutów w danej sprawie. Połowa rozstrzygnięć skarg okazała się bezzasadna, a w pozostałych przypadkach podejmowano działania w celu rozwiązania wskazanych problemów. W zależności od charakteru sprawy odpowiedzi zawierały wyjaśnienia lub pouczenia o obowiązujących przepisach. Przypadki nieterminowego załatwienia sprawy wynikały z konieczności prowadzenia szczegółowych postępowań wyjaśniających w celu dokonania kompleksowej oceny zasadności zarzutów podnoszonych przez skarżących.

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

- Departament Szkolnictwa Artystycznego i Edukacji Kulturalnej (227 skarg, 715 wniosków), gdzie zarzuty w skargach obejmowały głównie kwestie dotyczące zachowania nauczycieli w stosunku do uczniów i rodziców (tj. niewłaściwe prowadzenie zajęć, niewłaściwe zarządzanie szkołą, niewłaściwe ocenianie uczniów ),
- Departament Dziedzictwa Kulturowego (145 skarg, 49 wniosków), skargi dotyczyły przede wszystkim działalności bieżącej instytucji podległych (m.in. trudnej dostępności biletów w muzeach, prezentowanych wystaw i ich treści, problemów przy zwiedzaniu obiektów).

Sprawozdanie z rozpatrzonych skarg i wniosków zostało opracowane w oparciu o sprawozdania komórek organizacyjnych Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego z uwzględnieniem najistotniejszych danych otrzymanych z jednostek podległych Ministrowi.

Podpis kierownika jednostki :     Piotr Gliński