

ZARZĄDZENIE NR 23
NACZELNEGO DYREKTORA ARCHIWÓW
PAŃSTWOWYCH

z dnia 15 października 2020 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków
i petycji w Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych oraz wykonywania
obowiązku sprawozdawczego przez Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych
i archiwa państwowe**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695 i 1298) i art. 15 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) oraz § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) sposób oraz terminy przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych, zwanej dalej „NDAP”;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2. Właściwymi do rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wniesionych do NDAP są:

- 1) w sprawach dotyczących Zastępców Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych oraz Dyrektora Generalnego – Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych;
- 2) w sprawach dotyczących pracowników NDAP, innych niż wymienieni w pkt 1 – Dyrektor Generalny.
- 3) w sprawach dotyczących dyrektorów archiwów państwowych oraz działalności archiwów państwowych – Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych lub wyznaczony przez niego Zastępca Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych.

§ 3.1. Skargi i wnioski składane osobiście mogą być wnoszone w siedzibie NDAP po uprzednim zgłoszeniu i umówieniu spotkania.

2. Składający skargi i wnioski są przyjmowani:

- 1) w poniedziałki, w godzinach 16:15 – 17:15, przez Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych albo wyznaczonego przez niego jego zastępcę lub Dyrektora Generalnego;
- 2) w czwartki, w godzinach 9:00 – 12:00, przez dyrektora Departamentu Organizacji Archiwów NDAP.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w recepcji siedziby NDAP w miejscu dostępnym dla interesantów oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej NDAP.

4. Skargi i wnioski składane ustnie są sporządzane w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

5. Osoby z dysfunkcjami narządów ruchu przyjmowane są na parterze siedziby NDAP, w sposób zapewniający im komfort obsługi, bez konieczności pokonywania schodów i progów utrudniających poruszanie się.

6. Osobom uprawnionym do korzystania z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika, na wcześniej złożony wniosek, zapewnia się wsparcie komunikacyjne.

7. Wniosek o zapewnienie tłumacza powinien zawierać wskazanie wybranej metody komunikowania się i być złożony w formie pisemnej co najmniej na 3 dni robocze przed ustalonym terminem złożenia skargi lub wniosku.

§ 4. Skargi, wnioski lub petycje, nienależące do właściwości Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych, są przekazywane przez Departament Organizacji Archiwów, właściwym organom w trybie art. 231 lub art. 243 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego albo art. 6 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, zwanej dalej "ustawą o petycjach".

§ 5. 1. Za rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji wpływających do NDAP odpowiada Departament Organizacji Archiwów, który:

- 1) prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do NDAP, zawierający co najmniej następujące informacje:
 - a) imię, nazwisko i adres skarżącego lub wnioskodawcy,
 - b) znak sprawy i datę wpływu,
 - c) przedmiot skargi lub wniosku,
 - d) sposób i termin załatwienia sprawy;
- 2) zakłada i prowadzi sprawy z zakresu skarg, wniosków i petycji;
- 3) występuje do komórek organizacyjnych NDAP, zgodnie z przedmiotem skargi, wniosku lub petycji, o zajęcie stanowiska oraz przygotowanie informacji i wyjaśnień;
- 4) opracowuje projekt odpowiedzi na podstawie informacji, o których mowa w pkt 3;
- 5) przekazuje informacje dotyczące złożonej petycji oraz przebiegu postępowania, o którym mowa w art. 8 ustawy o petycjach, do zamieszczenia na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej NDAP;
- 6) przygotowuje roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w NDAP oraz archiwach państwowych, zgodnie z § 7 ust. 1 zarządzenia 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);
7) przygotowuje zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach za rok poprzedni, zgodnie z art. 14 ustawy o petycjach.

2. Za przygotowanie odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje z zakresu działalności NDAP odpowiada Biuro Dyrektora Generalnego NDAP.

§ 6. 1. W przypadku rozpoznania, że przyjęte w innej komórce organizacyjnej NDAP pismo nosi znamiona skargi, wniosku lub petycji, kierujący tą komórką przekazuje je niezwłocznie dyrektorowi Departamentu Organizacji Archiwów celem założenia sprawy i jej realizacji.

2. Niedopuszczalne jest tworzenie sprawy i udzielanie odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje w innej komórce organizacyjnej niż Departament Organizacji Archiwów.

3. Kierujący komórką organizacyjną NDAP niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania wystąpienia, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3, przekazuje stanowisko, informacje i wyjaśnienia umożliwiające Departamentowi Organizacji Archiwów przygotowanie odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję.

§ 7. 1. Do dnia 15 stycznia każdego roku, dyrektorzy archiwów państwowych składają Naczelnemu Dyrektorowi Archiwów Państwowych roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania.

2. Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych składa ministrowi właściwemu do spraw kultury i ochrony dziedzictwa narodowego roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w NDAP oraz w archiwach państwowych do dnia 10 lutego każdego roku.

3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1 i 2, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 8. Traci moc zarządzenie nr 32 Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych z dnia 26 marca 2018 r. w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych oraz w archiwach państwowych.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

NACZELNY DYREKTOR
ARCHIWÓW PAŃSTWOWYCH
PAWEŁ PIETRZYK

Załączniki do zarządzenia nr 23
Naczelnego Dyrektora Archiwów
Państwowych
z dnia 15 października 2020 r. (poz.
23)

Załącznik nr 1

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi*/wniosku*

W dniu do Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych, zgłosił/a się
Pan/Pani
zam.*

.....
reprezentujący/a jednostkę organizacyjną pod nazwą*

.
i przedstawił/a ustnie następującą skargę*/wniosek*:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Skarżącego*/wnioskodawcę* poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.
Do skargi*/wniosku* dołączono*

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)
skargę/wniosek)

.....
(podpis osoby przyjmującej

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W R. PRZEZ.....**

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
Naczelną Dyрекcja Archiwów Państwowych	Skargi			
	Wnioski			
Archiwa państwowe	Skargi			
	Wnioski			

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

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

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo Zasadna	
Naczelną Dyрекcja Archiwów Państwowych				
Archiwa państwowe				

¹⁾ Należy, w miarę możliwości, dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

4. Analiza:

- 1) opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski;
- 2) podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszanych w skargach i wnioskach;
- 3) przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.

Data: ...

Funkcja: ...

Imię i nazwisko: ...

(podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym)