



**MINISTER
SPORTU I TURYSTYKI**

Andrzej Biernat

BG/054/30/2015/2/20278

Warszawa, 24 marca 2015 r.

ZATWIERDZAM
MINISTER SPORTU I TURYSTYKI

Andrzej Biernat.

(podpis Ministra Sportu i Turystyki)

**Ocena
przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 r.
w Ministerstwie Sportu i Turystyki oraz w jednostkach podległych
lub nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki**

Ocena została dokonana na podstawie art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.). Sporządzona ocena obejmuje skargi i wnioski przyjmowane i załatwiane w trybie wynikającym z przepisów zawartych w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Przedmiotowy dokument został przygotowany na podstawie:

1. rejestru skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa Sportu i Turystyki;
2. informacji przekazanych przez jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra Sportu i Turystyki.

Zadania z zakresu organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Sportu i Turystyki realizowane są zgodnie z przepisami działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków:

- przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzone zostało wyodrębnionej komórce organizacyjnej tj. Biuru Dyrektora Generalnego oraz imiennie wyznaczonym pracownikom;

- w Ministerstwie ustalone zostały stałe dni i godziny przyjmowania interesantów

w sprawach skarg i wniosków, w tym również po godzinach pracy;

- szczegółowa pisemna informacja o miejscu przyjęć interesantów, komórce organizacyjnej przyjmującej i rozpatrującej skargi i wnioski oraz dniach i godzinach przyjęć obywateli są wywieszane w widocznych miejscach w obydwu siedzibach Ministerstwa oraz w jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki, a także w Biuletynie Informacji Publicznej;

- obywatele mają możliwość wnoszenia skarg i wniosków telefonicznie i pisemnie na adres Ministerstwa, za pośrednictwem faksu, poczty elektronicznej, przesyłając przedmiotową korespondencję na adres: kontakt@msport.gov.pl lub bg@msport.gov.pl lub poprzez elektroniczną platformę usług administracji publicznej ePUAP, a także ustnie do protokołu;

- w celu zapewnienia kontroli prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzony jest elektroniczny rejestr skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa, które przechowywane są w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania.

W 2014 r. do Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki wpłynęły łącznie 153 skargi i wnioski, w tym 76 skarg i 77 wniosków.

Ministerstwo Sportu i Turystyki

W 2014 r. bezpośrednio do Ministerstwa wpłynęło 68 skarg i 77 wniosków z obszaru sportu i turystyki.

Główna problematyka zawarta w skargach i wnioskach z zakresu sportu dotyczyła:

- funkcjonowania lokalnych klubów sportowych;
- dofinansowania budowy lub remontu inwestycji sportowych;
- działalności polskich związków sportowych;
- konkursów na dofinansowanie zajęć sportowych dla uczniów;
- ubiegania się o stypendia sportowe oraz świadczenia pieniężne (tzw. renty/emerytury sportowe) za zasługi dla sportu;
- interpretacji zapisów aktów prawnych;
- wsparcia organizacyjnego i finansowego wydarzeń sportowych dla dzieci i młodzieży;
- braku transmisji Mistrzostw Świata w Piłce Siatkowej Mężczyzn 2014 w telewizji publicznej.

W zakresie turystyki skargi i wnioski dotyczyły m.in.:

- niezrealizowanych przez biura podróży usług turystycznych;
- zasad postępowania przewodników turystycznych;

- turystyki osób niepełnosprawnych.

Wnoszącymi skargi i wnioski do Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2014 r. byli m.in.:

- nauczyciele/trenerzy;
- rodzice dzieci i młodzieży zrzeszonych w klubach sportowych;
- prezesi polskich związków i klubów sportowych;
- organizatorzy imprez sportowych;
- zawodnicy;
- działacze sportowi;
- byli sportowcy;
- inne osoby fizyczne lub prawne.

W Ministerstwie Sportu i Turystyki w 2014 r. skargi i wnioski rozpatrywane były w większości przypadków w terminie ustawowym. Spośród ogółu rozpatrywanych skarg i wniosków w 15 przypadkach ich załatwienie nastąpiło po upływie miesięcznego terminu. W przypadku 3 skarg i 1 wniosku przedłużono termin załatwienia ze względu na ich wielowątkowy charakter lub też niewystarczające wyjaśnienia uzyskane od organów, do których zwracało się Ministerstwo o złożenie wyjaśnień lub wyrażenie opinii. Rozpatrzenie skarg i wniosków po terminie spowodowane było m.in. złożonością tych spraw, oczekiwaniem na wyjaśnienia, gromadzeniem dokumentacji, zasięgnięciem dodatkowych informacji oraz opinii prawnych.

W 2014 r. do Ministerstwa wpłynęło także 7 skarg i wniosków niezawierających imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, które zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pozostawiono bez rozpoznania. Skargi i wnioski o cechach anonimu przekazane zostały do wiadomości komórek organizacyjnych, zgodnie z ich właściwością.

Powszechność środków komunikacji pomiędzy obywatelem a urzędem umożliwiła łatwy dostęp do przekazywania skarg i wniosków, co sprawiło, że występowały przypadki wielokrotnego zwracania się tych samych osób w tych samych sprawach, często ostatecznie już rozstrzygniętych. Zgodnie z art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego można odstąpić od udzielenia odpowiedzi na skargę w przypadku wielokrotnego jej ponawiania, gdy jej bezzasadność wykazano we wcześniejszych odpowiedziach, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, ale Ministerstwo starało się rzadko korzystać z tej możliwości.

Skargi i wnioski kierowane były do Ministerstwa Sportu i Turystyki bezpośrednio przez wnoszących lub za pośrednictwem Kancelarii Prezydenta RP, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju, Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie.

Natomiast skargi i wnioski należące do właściwości innych organów przekazywano zgodnie z kompetencjami w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi.

Do Ministerstwa wpływają także sygnały obywatelskie, których rozpatrywanie nie jest uregulowane żadnym aktem prawnym. W ich przypadku Ministerstwo załatwiało je podobnie jak skargi i wnioski, zarówno pod względem terminowości, jak również udzielania odpowiedzi.

Jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra Sportu i Turystyki

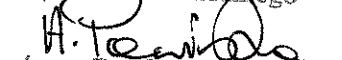
W 2014 r. do Centralnego Ośrodka Sportu wpłynęło 8 skarg dotyczących m.in. nieodpowiedniego poziomu świadczonych usług, na które udzielono odpowiedzi w terminie ustawowym.

Na podstawie informacji uzyskanych z pozostałych jednostek, tj. Polskiej Organizacji Turystycznej, Instytutu Sportu oraz Biura Komisji do Zwalczenia Dopingu w Sporcie, w 2014 r. do żadnej z nich nie wpłynęły skargi lub wnioski w trybie wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

W oparciu o wyniki przeprowadzonej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, Minister Sportu i Turystyki, stosownie do przepisu art. 259 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego, dąży do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków w celu polepszenia działalności Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz jednostek podległych lub nadzorowanych.

Dokument został sporządzony w Biurze Dyrektora Generalnego MSiT

DYREKTOR
Biura Dyrektora Generalnego


Anna Pawłowska