

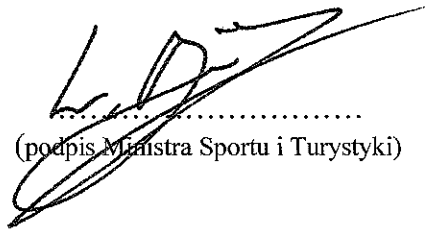


**MINISTER
SPORTU I TURYSTYKI**

Witold Bańka
06/054/23/2016/1/20564

Warszawa, *31 marca 2016 r.*

ZATWIERDZAM



(podpis Ministra Sportu i Turystyki)

**Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2015 r.
w Ministerstwie Sportu i Turystyki oraz w jednostkach podległych lub nadzorowanych
przez Ministra Sportu i Turystyki**

Dokument został przygotowany 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).

Sprawozdanie zostało przygotowane w oparciu o:

- rejestr skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz całą dokumentację;
- informacje dotyczące skarg i wniosków przekazane 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 tzn.:

- przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków znajduje się w kompetencjach Biura Dyrektora Generalnego oraz imiennie wyznaczonych pracowników;
- w Ministerstwie Sportu i Turystyki ustalone są stałe dni i godziny przyjmowania interesantów

w sprawach skarg i wniosków, w tym również po godzinach pracy, zgodnie z art. 253 § 1-3 Kodeksu postępowania administracyjnego;

- szczegółowa pisemna informacja o miejscu przyjęć interesantów, komórce organizacyjnej przyjmującej 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 2015 r. do Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki wpłynęły łącznie 182 skargi i wnioski, w tym 95 skarg i 87 wniosków.

Ministerstwo Sportu i Turystyki

W 2015 r. bezpośrednio do Ministerstwa wpłynęły 84 skargi i 64 wnioski z obszaru sportu i turystyki.

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

- działalności polskich związków sportowych;
- dofinansowania budowy lub remontu inwestycji sportowych;
- funkcjonowania lokalnych klubów sportowych;
- trudności w przenoszeniu zawodników pomiędzy klubami sportowymi;
- efektywności systemu szkolenia w ramach Szkół Mistrzostwa Sportowego;
- pomocy w organizowaniu turniejów sportowych;
- dofinansowania udziału zawodników w imprezach sportowych o randze międzynarodowej;
- funkcjonowania boisk wielofunkcyjnych Orlik;
- wydawania duplikatów legitymacji instruktora rekreacji ruchowej;
- organizowania kursów instruktora sportowego;
- nieprawidłowości w realizacji programów aktywności sportowej dla dzieci np. *Umiem Pływać*, *MultiSport*;
- przekroczenia norm hałasu na PGE Narodowym w związku z organizowanymi na stadionie wydarzeniami.

W zakresie turystyki skargi i wnioski dotyczyły przede wszystkim:

- funkcjonowania biur podróży;
- nienależytego wykonania usług turystycznych przez biura podróży.

Wnoszącymi skargi i wnioski do Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2015 r. byli m.in.:

- przedstawiciele polskich związków sportowych;
- rodzice dzieci i młodzieży zrzeszonych w klubach sportowych;
- nauczyciele/trenerzy;
- zawodnicy;
- organizatorzy imprez sportowych;
- inne osoby fizyczne lub prawne.

W Ministerstwie Sportu i Turystyki w 2015 r. rozpatrzono w terminie ustawowym łącznie 123 skargi i wnioski. Spośród ogółu rozpatrywanych skarg i wniosków w 25 przypadkach ich załatwienie nastąpiło po upływie miesięcznego terminu. W takich przypadkach sporządzane były zawiadomienia o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku i przesyłane skarżącym lub wnioskodawcom. Rozpatrzenie skarg i wniosków po terminie spowodowane było m.in. złożonością spraw, oczekiwaniem na wyjaśnienia, gromadzeniem dokumentacji, zasięgnięciem dodatkowych informacji oraz opinii prawnych.

W 2015 r. do Ministerstwa wpłynęło także 5 skarg 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 rzadko korzystało 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 Edukacji Narodowej, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju, Centralnej Komisji do Spraw Stopni i Tytułów.

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

Jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra Sportu i Turystyki

Na podstawie informacji uzyskanych z jednostek podległych lub nadzorowanych tj. Polskiej Organizacji Turystycznej, Instytutu Sportu, Biura Komisji do Zwalczenia Dopingu w Sporcie i Centralnego Ośrodka Sportu, w 2015 r. skargi i wnioski w trybie wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpłynęły jedynie do Centralnego Ośrodka Sportu.

W 2015 r. do Centralnego Ośrodka Sportu wpłynęło 11 skarg i 23 wnioski dotyczące m.in. nieodpowiedniego poziomu świadczonych usług, na które udzielono odpowiedzi w terminie ustawowym.

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 poprawy działalności Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz jednostek podległych lub nadzorowanych.

Analiza nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach pozwalała na podejmowanie stosownych działań mających na celu eliminowanie ich przyczyn, a także skutkowało podejmowaniem niezwłocznych działań np. poprzez zlecenie kontroli doraźnych będących wynikiem napływających do ministerstwa informacji o uchybieniach np. w polskich związkach sportowych oraz jednostkach podległych lub nadzorowanych.

Treść skarg i wniosków kierowanych do Ministerstwa Sportu i Turystyki jest również przedmiotem analiz przy sporządzaniu okresowych planów kontroli.

Z uwagi na systemowy charakter nadzoru Ministra nad jednostkami podległymi lub nadzorowanymi wszelkie informacje oraz sugestie, które mogą stanowić istotne wskazówki przy realizacji określonych zadań, przekazywane są do poszczególnych komórek organizacyjnych w celu wykorzystania ich w bieżących pracach.