



**MINISTER
SPORTU I TURYSTYKI**
DKN-WN.050.20.2019

Warszawa, 29 marca 2019 r.

ZATWIERDZAM

SEKRETARZ STANU

Anna Krupka

..... Anna Krupka

(podpis Ministra Sportu i Turystyki)

**Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2018 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 administracyjnego¹. 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 wniosków², zarządzenia Nr 8 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 6 maja 2016 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Ministerstwie Sportu i Turystyki³, zarządzenia nr 21 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 10 września 2015 r. w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Ministerstwie Sportu i Turystyki⁴, zarządzenia Nr 1 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 4 stycznia 2019 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Sportu i Turystyki⁵.

Sprawozdanie zostało przygotowane w oparciu o:

- rejestr skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa Sportu i Turystyki wraz z dotyczącą tych spraw dokumentacją;
- informacje dotyczące skarg i wniosków, przekazane przez jednostki 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

¹ Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.

² Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46.

³ Dziennik Urzędowy Ministra Sportu i Turystyki z dnia 6 maja 2016 r., poz. 9.

⁴ Dziennik Urzędowy Ministra Sportu i Turystyki z dnia 10 września 2015 r., poz. 22.

⁵ Dziennik Urzędowy Ministra Sportu i Turystyki z dnia 4 stycznia 2019 r., poz. 1.

i rozpatrywania skarg i wniosków, tzn.:

- przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków znajduje się we właściwości rzeczowej Departamentu Kontroli i Nadzoru Ministerstwa Sportu i Turystyki na mocy zarządzenia Nr 8 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 6 maja 2016 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji;
- w Ministerstwie Sportu i Turystyki ustalone są stałe dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków: w godzinach pracy urzędu/ministerstwa jest to środa od 10:00 do 14:00 oraz po godzinach pracy urzędu (zgodnie z art. 253 § 1 – 3 Kodeksu postępowania administracyjnego) jest to poniedziałek w godzinach: 16:15 do 17:15;
- szczegółowa pisemna informacja o: miejscu przyjęć interesantów, komórce organizacyjnej przyjmującej skargi i wnioski oraz dniach i godzinach przyjęć obywateli jest wywieszona w widocznych miejscach w obydwu budynkach siedziby Ministerstwa oraz w jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki, a także została zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa;
- obywatele mają możliwość wnoszenia skarg i wniosków telefonicznie i pisemnie na adres Ministerstwa, za pośrednictwem faksu, poczty elektronicznej, przesyłając przedmiotową korespondencję na adres: kontakt@msit.gov.pl lub dk@msport.gov.pl lub dkn@msit.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, który w znaczący sposób ułatwia kontrolę przebiegu i terminowości rozpatrywania zarówno skarg, jak i wniosków.

W 2018 r. do Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz jednostek nadzorowanych przez Ministra Sportu i Turystyki wpłynęły łącznie 278 skarg i wniosków, z tego 184 skargi i 94 wnioski (22 skargi i jeden wniosek wpłynęły bezpośrednio do jednostek nadzorowanych).

Jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra Sportu i Turystyki.

Według informacji uzyskanych z jednostek podległych lub nadzorowanych, tj. Polskiej Organizacji Turystycznej, Instytutu Sportu – Państwowego Instytutu Badawczego, Polskiej Agencji Antydopingowej i Centralnego Ośrodka Sportu, w trybie wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w 2018 r. wszystkie 22 skargi i jeden wniosek wpłynęły do Centralnego Ośrodka Sportu. Powyższe wystąpienia dotyczyły m.in. nieodpowiedniego poziomu świadczonych usług oraz stanu infrastruktury sportowej.

Ministerstwo Sportu i Turystyki.

W 2018 r. bezpośrednio do Ministerstwa wpłynęło 162 skargi i 93 wnioski z obszaru sportu i turystyki.

Główna problematyka skarg i wniosków z zakresu sportu dotyczyła:

- działalności polskich związków sportowych,
- dofinansowania budowy lub remontu obiektów sportowych,

- funkcjonowania lokalnych klubów sportowych,
- trudności w przenoszeniu zawodników pomiędzy klubami sportowymi,
- metod stosowanych przez trenerów w stosunku do swoich podopiecznych,
- wydawania patentów/licencji w niektórych dyscyplinach sportowych.

W zakresie turystyki skargi i wnioski dotyczyły przede wszystkim nienależytego wykonania usług turystycznych przez biura podróży.

Wnoszącymi skargi i wnioski do Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2018 r. byli m.in.: przedstawiciele polskich związków sportowych, rodzice dzieci i młodzieży zrzeszonej w klubach sportowych, nauczyciele/trenerzy, zawodnicy, organizatorzy imprez sportowych, inne urzędy administracji centralnej oraz inne osoby fizyczne i prawne.

W Ministerstwie Sportu i Turystyki w 2018 r. rozpatrzono w ustawowym terminie większość (201) skarg i wniosków. Spośród ogółu rozpatrywanych skarg i wniosków w przypadkach ich załatwienia po upływie miesięcznego terminu sporządzane były zawiadomienia o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku i przesyłane skarżącym lub wnioskodawcom, zgodnie z art. 237 § 4 Kodeksu postępowania administracyjnego. Rozpatrzenie skarg i wniosków po terminie spowodowane było m.in. złożonością spraw, oczekiwaniem na uzyskanie stosownych wyjaśnień, gromadzeniem dokumentacji, zasięgnięciem dodatkowych informacji oraz opinii prawnych.

W 2018 r. do Ministerstwa wpłynęło także 25 skarg niezawierających imienia i nazwiska (nazwy) i/lub adresu wnoszącego, które zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pozostawiono bez rozpoznania.

Wystąpiło 18 przypadków wielokrotnego zwracania się tych samych osób w tych samych sprawach, ostatecznie już rozstrzygniętych. Zgodnie z art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego odstępowano 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.

Skargi i wnioski kierowane były do Ministerstwa Sportu i Turystyki bezpośrednio przez wnoszących lub za pośrednictwem Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, Biura Rzecznika Praw Dziecka, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Sprawiedliwości, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Centralnego Biura Antykorupcyjnego oraz Naczelnika Urzędu Skarbowego.

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

W oparciu o wyniki przeprowadzonej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Minister Sportu i Turystyki, stosownie do 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 nieprawidłowościach, 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.

Dokument został sporządzony w Departamencie Kontroli i Nadzoru Ministerstwa Sportu i Turystyki - zgodnie z *Zarządzeniem Nr 8 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 6 maja 2016 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Ministerstwie Sportu i Turystyki.*