

Warszawa, dnia 21 lutego 2011 r.

Akceptuje:

(-) Jarosław Czubiński

Dyrektor Generalny

Służby Zagranicznej

SPRAWOZDANIE
MINISTERSTWA SPRAW ZAGRANICZNYCH
Z ZAKRESU PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA
SKARG I WNIOSKÓW W 2010 ROKU

I. WSTĘP

W roku 2010 przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych odbywało się stosownie do zasad określonych w Zarządzeniu Ministra Spraw Zagranicznych Nr 14 z dnia 22 października 2008 r. (Dz. Urz. MSZ z dnia 31 października 2008 r.) wydanych na podstawie następujących przepisów:

- ▶ Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami),
- ▶ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Skargi wpływające do Ministerstwa Spraw Zagranicznych rejestrowane są w centralnym komputerowym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Biurze Kontroli i Audytu. Placówki zagraniczne ewidencjonują skargi i wnioski we własnych rejestrach, a sprawozdanie z trybu załatwiania skarg wysyłane jest do MSZ do 15 stycznia roku następnego.

Pod względem merytorycznym skargi i wnioski rozpatrywane były przez właściwe kompetencyjnie komórki organizacyjne Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz przez przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne za granicą.

Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa Spraw Zagranicznych przyjmowani są, po uprzednim umówieniu, w wydzielonym do tego celu pokoju, trzy razy w tygodniu w godzinach 14:00 – 16:00 i raz w tygodniu po godzinach pracy (w poniedziałki w godzinach 16:00 – 18:00). Raz w tygodniu interesanci

są przyjmowani w sprawach skarg i wniosków przez wyznaczonego Sekretarza Stanu (w roku 2010 był to Pan Jan Borkowski)¹.

Czynności z zakresu organizacji przyjmowania skarg i wniosków oraz monitorowania przebiegu ich załatwiania w Ministerstwie Spraw Zagranicznych wykonywane są przez pracownika na samodzielnym stanowisku do spraw skarg i wniosków w Biurze Kontroli i Audytu.

W placówkach zagranicznych w sprawach skarg i wniosków przyjmuje kierownik placówki lub w zastępstwie imiennie wyznaczony przez niego pracownik.

Zarówno w Ministerstwie, jak i w placówkach zagranicznych informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków jest umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (biuro przepustek, sala obsługi, poczekalnia, strona internetowa urzędu).

II. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA I PROBLEMOWA

1. CENTRALA MSZ

W roku 2010 w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków MSZ zarejestrowano 158 skarg dotyczących funkcjonowania MSZ oraz polskich placówek zagranicznych - o 78 spraw mniej niż w roku 2009 (spadek o 33 %). Do MSZ wpłynęły również 2 skargi dotyczące funkcjonowania innych organów RP, które w terminie 7 dni zostały przekazane do rozpatrzenia przez właściwe organy.

86 skarg (54,5 %) przesłano do urzędu za pośrednictwem poczty elektronicznej, 71 (44,9 %) przesłano pocztą lub faksem, natomiast 1 skarga została wniesiona do protokołu (0,6 %). Coraz popularniejszym sposobem wnoszenia skarg jest przesyłanie ich pocztą elektroniczną. Droga ta jest szczególnie dogodna dla skarżących zamieszkałych za granicą, gdyż skraca czas dotarcia skargi do urzędu, a tym samym gwarantuje szybsze wyjaśnienie zasadności stawianych zarzutów i rozpatrzenie skargi.

Spośród 158 zarejestrowanych skarg 11 skarg zostało pozostawionych bez rozpatrzenia z uwagi na niespełnienie wymogów formalnych (skargi anonimowe lub skargi, w których skarżący nie podał adresu, na który mogłaby być wysłana odpowiedź na skargę) lub brak odpowiedzi skarżących na pisma wzywające do uzupełnienia skargi.

¹ W roku 2010 żaden interesant nie wniósł skargi ani wniosku podczas dyżuru pełnionego przez Sekretarza Stanu.

2010	
Sposób załatwienia	Liczba spraw
negatywnie	128
pozytywnie	16
pozostawiono bez rozpatrzenia	11
inny	3
razem	158

Załatwianie skarg i wniosków odbywało się w terminach określonych w art. 237 § 1 kpa, czyli bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca (136 spraw, co stanowiło 92,5 % ogółu rozpatrywanych skarg), choć miało miejsce 7 przypadków (4,8 %) załatwienia skarg z przekroczeniem miesięcznego terminu. Skargi te były rozpatrywane przez Departament Konsularny MSZ, Ambasadę RP w Berlinie, Ambasadę RP w Sarajewie, Ambasadę RP w Abudży, Ambasadę RP w Hanoi, Konsulat Generalny RP w Malmö oraz Konsulat Generalny RP w Mumbaju.

W roku 2010 w przypadku 4 skarg, zgodnie z art. 237 § 4 kpa nakładającym obowiązek zawiadomienia stron o każdym przypadku niezałatwienia skargi w określonym terminie, podania przyczyny zwłoki i wskazania nowego terminu załatwienia sprawy, skarżący zostali poinformowani o konieczności wydłużenia terminu na załatwienie skargi.

2010		
Termin	Liczba skarg	Zestawienie procentowe
załatwiono w terminie (do 1 m-ca)	136	92,5 %
przedłużono termin na rozpatrzenie skargi zgodnie z art. 237 § 4 kpa	4	2,7 %
załatwiono po terminie	7	4,8 %
ogólna liczba skarg podlegających rozpatrzeniu	147	100%

W roku 2010, dzięki sprawowaniu przez pracownika na samodzielny stanowisku ds. skarg i wniosków BKiA ścisłego nadzoru nad sprawą każdej skargi, udało się całkowicie wyeliminować sygnalizowany w roku 2008 (m.in. przez kontrolerów Najwyższej Izby Kontroli) problem wysyłania odpowiedzi na skargi po terminie, mimo iż na pismach stanowiących odpowiedź na skargę figurowała data, która świadczyłaby o dochowaniu

terminu. Rozbieżności pomiędzy datą widniejącą na piśmie z odpowiedzią na skargę a datą jej wysłania pocztą w sygnalizowanym powyżej zakresie obecnie nie występują, gdyż każdorazowo kancelarie komórek organizacyjnych MSZ są proszone o dokonanie potwierdzenia daty wysłania pisma listem poleconym, a placówki zagraniczne są zobowiązane do przesłania do Biura Kontroli i Audytu kopii pocztowego dowodu nadania odpowiedzi na skargę. Zmniejszenie liczby skarg załatwionych po terminie wynika również z wprowadzenia zasady przypominania, z odpowiednim wyprzedzeniem, osobom zobowiązanym do załatwienia danej skargi o zbliżającym się terminie na jej rozpatrzenie lub, w przypadku niemożności dotrzymania terminu określonego w kpa, o obowiązku poinformowania skarżącego o tym fakcie i jego obiektywnych przyczynach.

W roku 2010 struktura sposobu załatwiania skarg i wniosków, które podlegały rozpatrzeniu przedstawiała się następująco:

2010		
Sposób załatwienia	Liczba spraw	Zestawienie procentowe
negatywnie	128	87 %
pozytywnie	16	11 %
inny	3	2 %
razem	147	100 %

Porównanie do roku 2009 przedstawia się następująco:

Sposób załatwienia	ROK 2009		ROK 2010	
negatywny	167	79,5 %	128	87 %
pozytywny	42	20 %	16	11 %
inny	1	0,5 %	3	2 %
RAZEM	210	100 %	147	100 %

Z powyższej tabeli wynika, iż w roku 2010, oprócz ogólnego zmniejszenia się o 1/3 liczby złożonych do MSZ skarg, odnotowano około 7 % wzrost liczby skarg załatwionych negatywnie dla skarżących, co oznacza, że w odpowiedzi na skargę częściej wykazywano niesłuszność stawianych zarzutów i nie uznawano racji skarżących.

Struktura problemowa skarg zarejestrowanych w centralnym rejestrze skarg i wniosków w Biurze Kontroli i Audytu MSZ przedstawiała się następująco:

Lp.	Zakres skargi	Liczba skarg	Struktura procentowa
1.	opieka konsularna	23	15,6 %
2.	brak odpowiedzi na pismo	17	11,6 %
3.	niewłaściwe funkcjonowanie/zła organizacja	17	11,6 %
4.	niewłaściwe zachowanie pracownika placówki lub MSZ	17	11,6 %
5.	sprawy paszportowe	16	10,9 %
6.	sprawy wizowe	14	9,5 %
7.	wybory prezydenckie	13	8,8 %
8.	sprawy prawne	10	6,8 %
9.	przewlekłe załatwianie sprawy	7	4,8 %
10.	sprawy polonijne	7	4,8 %
11.	sprawy finansowe	3	2,0 %
12.	sprawy spadkowe	2	1,4 %
13.	dyplomacja publiczna i kulturalna	1	0,7 %
SUMA		147	100 %

Zakres problemowy skarg składanych w roku 2010 zachował układ podobny do roku 2009 i 2008. W porównaniu do roku 2009 niewielki spadek odnotowano w liczbie skarg dotyczących braku odpowiedzi urzędów na skierowane do nich pisma i e-maile oraz w kategorii skarg dotyczących niewłaściwego i niekulturalnego zachowania pracowników MSZ lub polskich placówek zagranicznych. Pojawienie się tego typu skarg zdaje się wynikać wprost ze wzrastających z każdym rokiem oczekiwań interesantów dotyczących wysokiej jakości pracy polskiej służby zagranicznej oraz profesjonalizmu osób w niej zatrudnionych. Interesanci zakładają, iż MSZ oraz polskie placówki zagraniczne będą ich obsługiwać niezwłocznie (niezależnie od rodzaju sprawy, z którą zwracają się do tych urzędów), kulturalnie i w pełni profesjonalnie (nawet, jeśli załatwienie danej sprawy nie należy do kompetencji urzędu).

W roku 2010 nastąpił również spadek liczby skarg dotyczących spraw paszportowych. Skargi te dotyczyły głównie placówek w państwach zachodnich. Oprócz problemów wynikających z konieczności osobistego składania wniosku paszportowego i osobistego

odbierania gotowego paszportu, odnosiły się one do następujących kwestii: dużego stopnia skomplikowania procedury paszportowej, długości oczekiwania na paszport 10-letni, długich kolejek i niewłaściwej, zdaniem skarżących, organizacji przyjmowania interesantów.

W roku 2010 odnotowano wpływ 13 skarg dotyczących organizacji wyborów Prezydenta RP. Skargi te związane były z problemami obywateli z dopisaniem się do spisów wyborców oraz terminami głosowań w krajach, gdzie głosowania odbywały się jeden dzień wcześniej niż w Polsce. Wszystkie skargi dotyczące wyborów zostały rozpatrzone negatywnie, gdyż urzędy konsularne dopełniły obowiązku poinformowania interesantów o zasadach i terminach głosowania oraz udzieliły szczegółowych informacji na temat procedury dopisania się do spisów wyborców. Jedna ze skarg dotyczyła kwestii rzekomego ujawnienia przez pracowników placówki adresu skarżącej zapisanej do rejestru wyborców, co poskutkowało wysłaniem na jej domowy adres ulotki o charakterze politycznym, zniechęcającej do głosowania na pewnego kandydata. Placówka w odpowiedzi na skargę wykazała, że zarzuty postawione przez skarżącą były całkowicie bezpodstawne, gdyż dane wykorzystane przez nadawcę pisma nie były tożsame z danymi ze spisu wyborców, ponadto dane adresowe skarżącej były ogólnie dostępne na stronie internetowej z bazą teleadresową. Część uwag krytycznych odnosiła się do spowolnienia działania serwisu internetowego służącego do zapisywania się do spisów wyborców. Uwagi te zgłosiły osoby, które chciały się zarejestrować krótko przed upływem terminu zapisów, co spowodowało lawinowy wzrost liczby użytkowników i spowolniło znacząco pracę serwisu.

W roku 2010 nastąpił nieznaczny spadek (o 5,4 %) procentowego udziału skarg dotyczących spraw z zakresu opieki konsularnej oraz niewielki wzrost procentu skarg dotyczących złej organizacji pracy i niewłaściwego funkcjonowania polskich placówek zagranicznych. Przy czym należy podkreślić, iż w porównaniu do roku 2009 znacząco zmalała liczba skarg dotyczących warunków funkcjonowania Wydziału Konsularnego Ambasady RP w Londynie. Skargi dotyczące spraw z zakresu opieki konsularnej dotyczyły głównie sposobu załatwiania przez urzędy konsularne formalności związanych ze zgonami obywateli polskich poza granicami kraju oraz opieki nad aresztowanymi Polakami, jak również kwestii zakresu opieki konsularnej w przypadku udziału obywateli RP w wypadkach i kolizjach drogowych na terenie państw obcych, opieki nad obywatelami polskimi z zaburzeniami psychicznymi oraz interwencji w sporach polskich pracowników z zagranicznymi pracodawcami.

W roku 2010 odnotowano spadek liczby skarg dotyczących spraw wizowych (14 skarg; w roku 2009 21 skarg). Spadek liczby skarg dotyczących spraw wizowych może wynikać po

części z informacji, które zostały zamieszczone na stronie internetowej MSZ w zakładce SKARGI I WNIOSKI, w których zawarte jest wyjaśnienie, iż zgodnie z *ustawą o cudzoziemcach z dnia 13 czerwca 2003 roku z późniejszymi zmianami*, określającą zasady i warunki wjazdu i pobytu na terytorium RP cudzoziemców oraz właściwość organów w tych sprawach, decyzja w sprawie wydania wizy cudzoziemcowi za granicą lub odmowy jej wydania należy do wyłącznej kompetencji właściwego konsula RP, a Ministerstwo Spraw Zagranicznych nie ma możliwości uchylenia, zmiany lub przesłania polecenia ponownego rozpatrzenia decyzji konsula w kwestiach wizowych.

Odnotowano natomiast wzrost liczby skarg dotyczących przewlekłości procedur prowadzonych przez polskie urzędy konsularne (7 skarg; w roku 2009 1 skarga). Z analizy skarg tego typu wynika, iż przewlekłość działań urzędów konsularnych zazwyczaj nie wynika z przyczyn leżących po stronie tych urzędów, lecz z utrudnień w załatwieniu spraw polskich obywateli z urzędami państwa przyjmującego. Ponadto, przy załatwianiu konkretnych spraw interesanci wyrażali negatywne opinie dotyczących przewlekłości postępowania albo utrudnień stwarzanych przez polskie przepisy. Opinie te odnosiły się przede wszystkim do znacznego skomplikowania obowiązujących procedur oraz długiego okresu oczekiwania na realizację wniosków przez właściwe urzędy w Polsce.

Spośród skarg wniesionych przez interesantów do MSZ najczęściej dotyczyło funkcjonowania następujących placówek:

Lp.	Placówka/Centrala MSZ	Liczba skarg
1.	Lwów - Konsulat Generalny RP	7
2.	Berlin - Ambasada RP	6
3.	Toronto - Konsulat Generalny RP	6
4.	Chicago - Konsulat Generalny RP	5
5.	Grodno - Konsulat Generalny RP	5
6.	Londyn - Ambasada RP	5
7.	MSZ Departament Konsularny	5
8.	Kolonia - Konsulat Generalny RP	4
9.	Budapeszt - Ambasada RP	3
10.	Haga - Ambasada RP	3
11.	Madryt - Ambasada RP	3
12.	Mediolan - Konsulat Generalny RP	3
13.	Meksyk - Ambasada RP	3
14.	MSZ Departament Współpracy z Polonią	3
15.	Nowy Jork - Konsulat Generalny RP	3
16.	Oslo - Ambasada RP	3
17.	Paryż - Ambasada RP	3
18.	Rzym - Ambasada RP	3
19.	Waszyngton - Ambasada RP	3

2. PLACÓWKI ZAGRANICZNE

Zgodnie z przekazanymi do Biura Kontroli i Audytu sprawozdaniami placówek zagranicznych o skargach i wnioskach załatwionych w roku poprzednim, opracowanymi stosownie do postanowień § 7.1 *Zarządzenia Nr 14 Ministra Spraw Zagranicznych z dnia 22 października 2008 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych*, w roku 2010 bezpośrednio do placówek wpłynęły 83 skargi, tj. o 26 skarg mniej niż w roku 2009. Z ogólnej liczby 83 skarg złożonych do placówek 69 dotyczyło ich funkcjonowania, natomiast 14 skarg dotyczyło funkcjonowania innych polskich organów i zostało przekazanych do załatwienia według właściwości. W porównaniu do roku 2009 liczba skarg złożonych do polskich placówek zagranicznych i urzędów konsularnych dotyczących ich funkcjonowania zmalała o ok. 26 %, natomiast w porównaniu do roku 2008 liczba skarg zmniejszyła się o ok. 46 %. Jest to znaczący trend spadkowy, analogiczny do trendu obserwowanego w przypadku skarg wnoszonych do MSZ.

W roku 2010 struktura sposobu załatwiania skarg i wniosków przez kierowników placówek zagranicznych przedstawiała się następująco:

2010		
Sposób załatwienia	Liczba spraw	Zestawienie procentowe
negatywnie	31	45 %
pozytywnie	28	40,5 %
inny	10	14,5 %
razem	69	100 %

Na ogólną liczbę 149 placówek, które złożyły sprawozdania, 119 (ok. 80 %) nie odnotowało wpływu ani jednej skargi.

W roku 2010 najwięcej skarg skierowano do urzędów konsularnych RP na terenie następujących państw:

Lp.	Państwo	Liczba skarg
1.	Niemcy	16
2.	Ukraina	14
3.	Wielka Brytania	8
4.	Białoruś	5
5.	Niderlandy	5
6.	Stany Zjednoczone	5
7.	Irlandia	4

Niepokojącym zjawiskiem sygnalizowanym przez niektóre placówki jest wzrastająca liczba interwencji mających na celu wymuszenie wydania przez konsula pozytywnej decyzji wizowej lub przyspieszenie procesu wydania wizy, podejmowana przez osoby trzecie lub firmy/organizacje zapraszające. Placówki odnotowują próby wywierania przez osoby fizyczne i osoby prawne nacisku bezpośredniego, pośredniego i medialnego, w tym przy pomocy skarg, szantażu, gróźb i pomówień w celu wymuszenia wydania wizy lub przyspieszenia trybu jej wydania.

III. TEMATYKA SKARG I WNIOSEKÓW

9

oczekiwaniami załatwianie spraw wizowych lub paszportowych, znaczny stopień skomplikowania obowiązujących procedur, brak lub niewystarczająca interwencję służb konsularnych w sytuacjach wymagających współpracy z organami miejscowymi (przypadki aresztowań, wyjaśnianie okoliczności i przyczyn śmierci obywateli polskich za granicą i uzyskiwanie dokumentacji z tym związanej). Część skarg dotyczy braku reakcji ze strony placówek lub komórek organizacyjnych MSZ na wysyłaną do nich korespondencję, szczególnie tę wysyłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej, oraz trudności w nawiązaniu kontaktu telefonicznego z placówkami lub pracownikami centrali MSZ. W przypadku uwag krytycznych składanych telefonicznie do pracownika na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków pojawiał się zarzut odmowy podania przez pracownika jego imienia i nazwiska oraz stanowiska podczas rozmowy telefonicznej lub nawet osobistej z interesantem, jednakże nie zdarzyło się, by interesanci zdecydowali się powtórzyć te zarzuty w pisemnych skargach.

Skarżono się również na złą organizację pracy w placówkach. W roku 2010 zdecydowanie zmniejszyła się liczba skarg z tego zakresu dotyczących funkcjonowania Wydziału Konsularnego Ambasady RP w Londynie. Pojawiły się natomiast 3 skargi dotyczące niewłaściwej organizacji przyjmowania interesantów starających się o wydanie Karty Polaka. Skarżono się na trudności związane z zapisaniem się na spotkanie w celu złożenia wniosku, w tym na fakt, iż limit zapisów internetowych na te spotkania wyczerpuje się w ciągu kilku minut, co powoduje wielomiesięczne oczekiwanie na możliwość wizyty w urzędach konsularnych. Biorąc jednak pod uwagę, iż w roku 2010 urzędy konsularne wydały ok. 18 tys. Kart Polaka nie można uznać, iż skargi dotyczące tej procedury potwierdzają fakt niewłaściwej organizacji przyjmowania interesantów.

W kilku przypadkach wskazywano na niekompetencję, arogancję lub niewłaściwe zachowanie pracowników placówek oraz brak kultury osobistej pracowników obsługujących interesantów. Część tego typu skarg dotyczyła rzekomo niewłaściwego stosunku pracowników do obcokrajowców starających się o wizy. W kilku skargach, szczególnie w sprawach, w których konsulowie wydali odmowne decyzje wizowe, pojawiły się zarzuty o rasizm oraz dyskryminację cudzoziemców.

Wszystkie zarzuty podnoszone przez skarżących były na bieżąco wyjaśniane. Należy podkreślić, iż większość z tych zarzutów nie znalazła potwierdzenia w faktach (87 % skarg złożonych do centrali MSZ rozpatrzono negatywnie). Natomiast, kiedy prawdziwość postawionych zarzutów została potwierdzona, kierownicy placówek składali przeprosiny i decydowali o eliminowaniu powstałych uchybień.

Podsumowując powyższe informacje warto zauważyć, iż liczba osób wyrażających swoje niezadowolenie z funkcjonowania MSZ i placówek zagranicznych (ogólna liczba skarg 227) stanowi niewielki procent (0,016 %) w odniesieniu do liczby zarejestrowanych w 2010 roku czynności konsularnych (ok. 1 415 000). Ponadto warto podkreślić, iż obok czynności rejestrowanych (tj. paszportowych, wizowych i prawnych), konsulowie podejmowali wiele tzw. czynności nierejestrowanych, często wymagających znacznie większego nakładu czasu niż czynności rejestrowane. Były to czynności z zakresu opieki konsularnej i pomocy prawnej udzielanej obywatelom polskim; czynności związane z podejmowaniem różnego rodzaju interwencji i spotkań oraz związane z organizacją przedsięwzięć urzędu o charakterze reprezentacyjnym lub promocyjnym.

IV. GŁÓWNE PRZYCZYNY I ŹRÓDŁA POWSTAWANIA SKARG

Z analizy skarg składanych bezpośrednio do centrali MSZ wynika, iż głównymi przyczynami skarg jest nieznanomość obowiązującego w danym obszarze prawa lub niezrozumienie procedur, do których przestrzegania zobowiązani są zarówno pracownicy placówek, jak i interesanci zgłaszający się do nich w różnych sprawach. Zdecydowana większość skarg jest składana pod wpływem emocji wynikających z niezadowolenia interesantów, że sprawa nie została załatwiona zgodnie z ich oczekiwaniami. Skarżący często przypisują urzędnikom złą wolę, nie biorąc pod uwagę obiektywnych przyczyn (obowiązujących przepisów, procedur, czynników leżących poza możliwościami wpływu pracowników placówek) powodujących przewlekłe lub niezadowolające, ich zdaniem, załatwienie ich sprawy. W części spraw skarżący nie dostrzegają swojej osobistej odpowiedzialności za to, że sprawa nie została załatwiona tak szybko i bezproblemowo, jak oczekiwali. Dotyczy to szczególnie spraw paszportowych, gdy skarżący nie posiadają wszystkich niezbędnych załączników do wniosku paszportowego, np. występują o polski dokument paszportowy w sytuacji, gdy poprzedni stracił swoją ważność kilka lat wcześniej i w związku z tym zachodzi potrzeba wdrożenia, często długotrwałej, procedury potwierdzenia posiadania obywatelstwa polskiego, gdy nie mają nadanego numeru PESEL lub w przypadkach zachodzących w życiu skarżących zmian stanu cywilnego, które nie zostały odnotowane w polskich księgach stanu cywilnego. Część interesantów kieruje się własnymi interpretacjami obowiązujących przepisów prawnych i nie zgadza się ze stawianymi w nich wymogami lub decyzjami podejmowanymi przez pracowników placówki (jest to zauważalne szczególnie w przypadku spraw wizowych).

Kolejną, bardzo istotną przyczyną skarg są zawyżone oczekiwania obywateli polskich wobec polskich służb konsularnych. Wykraczają one często poza zakres obowiązków pracowników placówek, np. interesanci oczekują reprezentowania ich interesów przed sądami w państwach przyjmujących, ochrony ich praw oraz wywierania nacisku i wpływu na decyzje organów innych państw, udzielania wsparcia finansowego w przypadku różnego rodzaju kłopotów osobistych. Wiele sytuacji, które zostały opisane w skargach, wskazuje na dużą niefrasobliwość i brak odpowiedzialności skarżących, którzy udają się za granicę w celach turystycznych lub w celu podjęcia pracy i nie stosują najprostszych form ochrony przed nieoczekiwanymi zdarzeniami, tzn. nie dokonują zakupu stosownych ubezpieczeń, nie znają żadnego języka obcego, nie posiadają środków finansowych, które umożliwiłyby im powrót do kraju w przypadku niepowodzenia w szukaniu pracy lub kradzieży. Nie dostrzegając swojej odpowiedzialności za powstałe trudności, skarżący ci oczekują od urzędników konsularnych szczególnej troski oraz niezwłocznego rozwiązania nurtujących ich problemów. Niezaspokojenie wyżej wymienionych wymagań i potrzeb obywateli skutkuje frustracją i prowadzi do złożenia skargi. Wiele odpowiedzi na skargi zawiera wyjaśnienia dotyczące podstaw prawnych, opis obowiązujących procedur, a także odniesienie się do zakresu obowiązków pracowników placówek. Tego typu wyjaśnienia kończą zazwyczaj procedurę skargową.

W przypadku skarg dotyczących zakresu opieki konsularnej zdarza się, że pracownicy placówek wykraczają poza zakres swoich kompetencji i udzielają osobom w trudnej sytuacji życiowej lub np. osobom z objawami zaburzeń psychicznych lub rodzinom zmarłych za granicą polskich obywateli wsparcia większego, niż wynikałoby to z obowiązujących w tym zakresie przepisów, co i tak może spotkać się z negatywną oceną ich starań, gdyż w ocenie skarżących zrobili oni za mało. Zazwyczaj skargi w sprawach dotyczących opieki konsularnej, składane jako skargi na działania polskich placówek, są w zasadzie skargami na działania właściwych organów miejscowych, gdyż dotyczą zakresu ich kompetencji. Przede wszystkim dotyczą one opieszałości w wydawaniu aktów zgonu, długotrwałego prowadzenia postępowań wyjaśniających przez miejscowe organy ścigania, wydawania przez miejscowe sądy postanowień niezgodnych z oczekiwaniami skarżących.

Z analizy odpowiedzi na skargi wynika, iż większość skarg dotyczących złej organizacji pracy urzędów konsularnych, które nie są w stanie zaspokoić potrzeb wszystkich interesantów, można uznać za zasadne. Dotyczą one złych warunków lokalowych i socjalnych, w których przyjmowani są interesanci (kolejki, mało miejsca, brak poczekalni, brak możliwości skorzystania z toalety, brak miejsca do opieki nad dziećmi).

Część skarg dotyczących trudności w telefonicznym skontaktowaniu się z placówkami wynika z braków kadrowych, które uniemożliwiają zatrudnienie wystarczającej liczby pracowników do odbierania wszystkich połączeń przychodzących oraz używania przez placówki przestarzałych central telefonicznych, które pomimo ciągłego prowadzenia rozmów przez osobę obsługującą główny telefon placówki, nie dają sygnału zajętości kolejnym osobom oczekującym na połączenie, co sprawia wrażenie, że żaden z pracowników placówki nie odbiera telefonu i skutkuje negatywnymi ocenami personelu placówki, prowadzącymi często do generalizowania tych negatywnych doświadczeń na ocenę całości funkcjonowania służby zagranicznej.

Ze skarg oraz odpowiedzi na nie wynika, iż w placówkach przyjmujących dużą liczbę interesantów nadal nie udaje się wypracować optymalnego systemu organizacji ich przyjęć. Skarżący często proponują najlepsze, ich zdaniem, rozwiązania (np. system zapisów internetowych), podczas gdy inni takie systemy krytykują powołując się na fakty, iż wielu potencjalnych interesantów, zwłaszcza na Wschodzie, nie ma dostępu do Internetu, nie potrafi obsługiwać komputerów albo że pula miejsc jest szybko wyczerpywana, co skutkuje blokowaniem możliwości załatwienia sprawy na dłuższy czas. Z kolei rezygnacja z systemu zapisów powoduje skargi na konieczność oczekiwania długi czas w kolejce przed placówką, często w trudnych warunkach pogodowych. Skarżący często za oczywisty i jedyny sposób rozwiązania problemów z dostępem do placówek uznają zwiększenie ich obsady personalnej.

Z powyższego wynika, iż w większości przypadków przyczyną skarg nie jest nieprawidłowe wykonywanie zadań zleconych z zakresu administracji publicznej przez pracowników centrali MSZ i placówek zagranicznych, lecz brak środków budżetowych na dokonanie zmian mających na celu usprawnienie obsługi interesantów poprzez np. zmianę lokalizacji placówek, zmiany architektoniczne w istniejących budynkach, zapewnienie pracownikom możliwości korzystania z nowoczesnego sprzętu (telefony, komputery) oraz zwiększenie obsady kadrowej w najbardziej obciążonych placówkach czy wprowadzenie „*outsourcingu*”, np. w sprawach wizowych, wzorem innych państw Unii Europejskiej.

Kolejnym znaczącym źródłem skarg, zasygnalizowanym wcześniej, są obowiązujące obecnie przepisy prawne i procedury, które w odczuciu wielu interesantów są coraz bardziej skomplikowane i długotrwałe, a do ich przeprowadzenia wymagane są znaczne nakłady czasowe i finansowe. W przypadku procedur wymagających wnoszenia opłat konsularnych, skarżący podnosili zarzut, iż wysokość opłat konsularnych jest nieadekwatna do opłat skarbowych za te same czynności dokonywane osobiście w kraju. Część interesantów

nie przyjmuje do wiadomości informacji, iż wymagania formalne stawiane w toku różnych procedur wynikają z przepisów prawa, a nie ze złej woli pracowników placówek.

Z analizy odpowiedzi na skargi rozpatrzone pozytywnie wynika, iż odnotowano kilka przypadków niekompetencji, braku kultury osobistej lub pomyłki czy niedopatrzenia wśród członków służby zagranicznej. Ze względu na to, iż skarżący rzadko ponawiają swoje skargi, można wnioskować, że wyjaśnienia przedstawione w odpowiedziach na skargi, nawet te załatwione negatywnie, są dla nich wystarczające.

V. DZIAŁANIA W KIERUNKU ZMNIEJSZENIA LICZBY SKARG

W świetle opisanych powyżej przyczyn powstawania skarg najskuteczniejszym działaniem mogącym ograniczyć liczbę skarg w sprawach będących w zakresie kompetencji resortu spraw zagranicznych jest dostarczanie zainteresowanym materiałów informacyjnych na temat podstawowych zasad przydatnych dla obywateli polskich udających się za granicę. Ponadto potrzebna jest pełna i łatwo dostępna informacja o aktualnych procedurach obowiązujących przy załatwianiu spraw przez urzędy konsularne. Do przekazywania tych informacji powinny być wykorzystywane strony internetowe placówek w poszczególnych krajach oraz strona internetowa MSZ. Informacje publikowane na stronach internetowych powinny cechować się dużym stopniem szczegółowości oraz jasnym opracowaniem obowiązujących procedur, by interesanci mogli już na etapie zdobywania informacji w pełni przygotować się do załatwienia sprawy w urzędzie. Wskazane jest również umieszczanie, jeśli tylko jest to możliwe, linków do elektronicznych wersji formularzy, które są niezbędne w różnych procedurach konsularnych oraz przykładów ich prawidłowego wypełnienia. Stanowi to duże ułatwienie dla interesantów, gdyż umożliwia im wydrukowanie i wypełnienie formularzy w warunkach domowych, które często są bardziej komfortowe i mniej stresujące niż warunki panujące na placówce, a jednocześnie skraca też czas niezbędny do obsługi interesanta i zmniejsza konieczność angażowania pracowników placówki konsularnej do pomocy w wypełnieniu formularzy.

W państwach, w których Internet nie jest jeszcze rozpowszechniony, informacje dla petentów powinny być wywieszane i aktualizowane w poczekalniach placówek na tablicach ogłoszeń i, jeśli tylko jest to możliwe, publikowane w lokalnej prasie polonijnej.

Kolejnym ważnym działaniem mogącym zmniejszyć liczbę składanych skarg są zmiany organizacyjne, które spowodują podniesienie jakości obsługi interesantów, zarówno pod względem warunków lokalowo-socjalnych, jak też dostępności poszczególnych urzędów

dla interesantów (kontakt osobisty, za pośrednictwem telefonu oraz poczty elektronicznej). Bardzo istotna jest też kwestia dotycząca kompetentnej, rzetelnej i kulturalnej obsługi interesantów. Ministerstwo Spraw Zagranicznych powinno wykazywać dbałość o właściwy dobór kadr pod względem nie tylko kompetencji merytorycznych, ale również psychofizycznych, oraz o stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych pracowników mających bezpośredni kontakt interesantami, ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień dotyczących asertywności oraz pracy z tzw. „klientem trudnym”, czyli agresywnym, roszczeniowym lub manipulującym. W celu zwiększenia poczucia odpowiedzialności pracowników za jakość obsługi interesantów standardem w pracy służb dyplomatycznych i konsularnych powinno być przedstawianie się pracowników na wstępie rozmowy z interesantem lub bezzwłoczne udzielenie tej informacji na jego prośbę oraz podpisywanie korespondencji, także elektronicznej, z podaniem danych osobowych oraz stanowiska osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu urzędu. Należy dążyć do wyeliminowania praktyki stosowania ogólnych formułek, np. *Wydział Konsularny Ambasady*. Wpłynęłoby to znacząco na zwiększenie poczucia odpowiedzialności pracowników służby zagranicznej za rzetelność udzielanych informacji oraz ewentualnie ułatwiłoby przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w przypadku zaistnienia jakichkolwiek nieprawidłowości i wyciągnięcie konsekwencji służbowych.

W celu ograniczenia liczby skarg dotyczących trudności wynikających z wymogu osobistego składania wniosków paszportowych w odległych od miejsca zamieszkania interesantów urzędach konsularnych należy rozszerzać praktykę mającą na celu umożliwienie petentom składania wniosków oraz ewentualnego odbioru gotowych paszportów podczas specjalnie zorganizowanych (w miarę możliwości budżetowych placówek) okresowych dyżurów konsularnych poza siedzibą urzędów, zwłaszcza w przypadku dużych okręgów konsularnych i w warunkach szczególnie utrudnionego dojazdu do placówki.

Do ograniczenia liczby skarg składanych w związku z prowadzonymi przez urzędy konsularne procedurami wizowymi mogłoby doprowadzić stałe udoskonalanie organizacji tej procedury poprzez dbałość o pełne i rzetelne informacje na temat dokumentów niezbędnych do przyjęcia aplikacji wizowej, zwiększanie w miarę możliwości poszczególnych placówek liczby godzin przyjmowania interesantów w sprawach wizowych, a przede wszystkim dalsze wdrażanie instytucji „*outsourcingu*” wizowego. W związku ze skargami na niewłaściwe lub niewystarczające informacje udzielane telefonicznie przez pracowników placówek oraz dużym stopniem skomplikowania procedury wizowej, placówki powinny przygotowywać informacje na jej temat w formie broszurek wręczanych osobom zainteresowanym

lub w formie plików do pobrania ze stron internetowych. Ponadto, ze względu na fakt, iż interesanci często zadają podobne pytania i mają podobne wątpliwości zasadne wydaje się umieszczenie na stronach www zakładkę z najczęściej zadawanymi pytaniami (FAQ) oraz odpowiedziami na nie.

Kolejnymi działaniami mogącymi przyczynić się do usprawnienia obsługi interesantów jest wdrażanie nowych i usprawnianie już funkcjonujących systemów informatycznych (m.in. Paszportowy System Obsługi Obywatela PS2O, system Wiza-Konsul, e-Konsulat, mobilne stanowiska konsularne), jak również szkolenie personelu placówek z ich obsługi. Szczególnie istotny jest dalszy rozwój systemu *e-Konsulat*. System ten pozwala interesantom przygotować i przekazać do właściwej placówki wnioski wizowe w formie elektronicznej, jak również przy wykorzystaniu Internetu umówić stosowną wizytę w konsulacie w najbliższym dostępnym terminie. System ten w zakresie spraw wizowych współpracuje z systemem Wiza-Konsul automatyzując proces rejestracji wniosków wizowych. Rozwiązania te są już wdrożone w niektórych urzędach i należy dążyć do ich jak najszerszego wykorzystywania w pracy kolejnych urzędów konsularnych. Istotna jest również kontynuacja prac Departamentu Konsularnego oraz Biura Informatyki i Telekomunikacji MSZ w zakresie przygotowania informatycznych mobilnych stanowisk konsularnych, które umożliwią konsulom RP wykonywanie niektórych czynności poza siedzibami urzędów w trakcie dyżurów konsularnych. Prace te mają na celu zminimalizowanie uciążliwości związanych z koniecznością osobistej obecności interesantów w siedzibie urzędu, bez którego nie jest dziś możliwe załatwienie wielu spraw konsularnych, w tym głównie składanie wniosków o wydanie paszportów.

W związku z faktem, iż w roku 2011 odbędą się wybory do Sejmu i Senatu RP należy podjąć działania mające na celu ulepszenie procedury dopisywania się do spisu wyborców oraz informowania wszystkich zainteresowanych o dokładnym terminie wyborów w danym kraju. Zasadne wydaje się rozważenie możliwości dodawania informacji na temat terminu wyborów w konkretnym kraju do e-maila z systemu rejestracji potwierdzającego fakt dopisania się do spisu. Powinno przyczynić się to do wyeliminowania zarzutów o brak takiej informacji stawianych w skargach dotyczących wyborów prezydenckich w 2010 r.

VI. DZIAŁANIA MAJĄCE NA CELU ZAPEWNIENIE PRAWIDŁOWEGO SPOSOBU ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W CENTRALI MSZ I NA PLACÓWKACH ZAGRANICZNYCH

W roku 2011 powinny być kontynuowane działania mające na celu zapewnienie prawidłowego trybu załatwiania skarg i wniosków w MSZ i na placówkach zagranicznych. W roku latach 2009-2010 zostało wprowadzonych wiele usprawnień, które przyczyniły się do poprawy terminowości oraz prawidłowości załatwiania skarg i wniosków składanych w trybie kpa.

Jednym z ważniejszych uchybień było nieterminowe załatwianie skarg oraz niestosowanie się do przepisów, które zobowiązują do poinformowania osoby skarżącej o przyczynach nieudzielenia odpowiedzi na skargę w terminie. W celu wyeliminowania tej nieprawidłowości w roku 2010 pracownik na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków stosował ścisły nadzór nad załatwianiem każdej skargi. W roku 2010 w przypadku 4 skarg, które z różnych przyczyn nie mogły być załatwione w ciągu miesiąca, podjęto działania określone w art. 237 § 4 kpa, tzn. poinformowano skarżących o przyczynach zwłoki i wyznaczono nowe terminy załatwienia skarg. Niestety, pomimo powyższych działań, doszło do przekroczenia terminu w przypadku 7 skarg.

Kolejnym problemem był niezgodny z Zarządzeniem Ministra Spraw Zagranicznych Nr 14 z dnia 22 października 2008 r. obieg dokumentów w sprawach skarg. Zgodnie z zapisami zarządzenia, każda komórka organizacyjna Ministerstwa Spraw Zagranicznych, do której skarga lub wniosek wpłynęły bezpośrednio, powinna przekazać ją niezwłocznie do Biura Kontroli i Audytu do zarejestrowania i skierowania według właściwości. Niestety nadal zdarzają się przypadki, że komórki organizacyjne MSZ same kierują skargi do załatwienia według kompetencji, nie przekazując ich do zarejestrowania w BKiA. Powoduje to zamieszanie organizacyjne i uniemożliwia pracownikowi BKiA odpowiedzialnemu za skargi i wnioski jakiegokolwiek monitorowanie przebiegu tych spraw. Jednocześnie można domniemywać, że może to wpływać na nieprawdziwy obraz statystyk dotyczących skarg i wniosków kierowanych do MSZ. Ze względu m.in. na rotację kadr w MSZ nie udało się jeszcze opracować sposobu rozwiązania tego problemu. Pracownik na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków, dowiedziawszy się o tego typu przypadkach, kontaktował się bezpośrednio z osobami odpowiedzialnymi za przekazanie danej skargi niezgodnie z zasadami i pouczał o obowiązujących przepisach, jak również okresowo rozsyłał do komórek organizacyjnych MSZ wiadomości przypominające o zasadach, jednakże można przypuszczać, iż skuteczność tych działań była ograniczona.

Najwyższa Izba Kontroli w wystąpieniu pokontrolnym z dnia 16 stycznia 2009 r. zwróciła uwagę na konieczność informowania skarżących o przekazaniu ich skargi do rozpatrzenia placówce na podstawie § 4.1 Zarządzenia Nr 14. Obowiązek taki wynika z art. 232 § 3 kpa. W roku 2009 Biuro Kontroli i Audytu opracowało i wdrożyło do stosowania przez inne komórki organizacyjne MSZ wzór pisma, przy którym skargi przekazywane są do rozpatrzenia przez kierowników właściwych placówek zagranicznych. Wzór pisma niejako wymusza przesłanie go do wiadomości osoby skarżącej oraz Biura Kontroli i Audytu, co w sposób znaczący usprawniło procedurę załatwiania skarg i wniosków. Dodatkowo wszystkie pisma dotyczących danej skargi są obecnie przekazywane do Biura Kontroli i Audytu wraz z potwierdzeniem dotyczącym daty ich wysłania, co czyni zadość wymogom art. 254 kpa, czyli obowiązkowi przechowywania skarg i wniosków i wszelkich dokumentów z nimi związanych w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw. Dzięki stosowaniu w/w wzorów pism pracownik BKiA na samodzielny stanowisku ds. skarg i wniosków ma możliwość nadzorowania prawidłowości i terminowości załatwiania poszczególnych skarg na każdym etapie. W roku 2010 wszystkie skargi przesyłane z MSZ do placówek zagranicznych zostały przekazane w sposób prawidłowy.

W związku z uwagą zgłoszoną przez kontrolerów Najwyższej Izby Kontroli dotyczącą konieczności wpisywania do centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonego w BKiA wszystkich skarg pozostawionych bez rozpatrzenia na podstawie § 8.1 i § 8.2 *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*, wszystkie skargi anonimowe i niespełniające wymogów formalnych, które wpłynęły do Biura Kontroli i Audytu, podlegają obecnie rejestracji (w roku 2010 zarejestrowano 11 spraw tego typu). Kierownicy innych komórek organizacyjnych MSZ, do których tego typu skargi wpłyną bezpośrednio, powinni zwrócić szczególną uwagę na to, by anonimowe skargi na działalność MSZ lub placówek zagranicznych były przekazywane do Biura Kontroli i Audytu.

W roku 2010 kontynuowano działania mające na celu prowadzenie dokumentacji skargowej w sposób zgodny z zasadami instrukcji kancelaryjnej MSZ i umożliwiającą kontrolę przebiegu terminowości ich załatwiania. Dzięki realizacji wskazówek Najwyższej Izby Kontroli dokumentacja skargowa zawiera obecnie potwierdzenia wysyłki korespondencji w sprawach skarg, ze szczególnym uwzględnieniem dokumentów potwierdzających datę wysłania odpowiedzi na skargę. W roku 2011 należy kontynuować i usprawniać powyższe działania.

W ocenie Biura Kontroli i Audytu większość nieprawidłowości stwierdzonych przez kontrolerów NIK związanych z dokumentacją skargową została wyeliminowana poprzez wprowadzenie wzorów pism do stosowania na poszczególnych etapach procedury skargowej przez wszystkich pracowników, którzy w ramach swoich obowiązków zajmują się skargami. Ujednolicenie dokumentacji w sprawach skarg przyczyniło się do oszczędności czasu (pracownicy korzystają z elektronicznych wzorów pism, w których zmienia się tylko dane dot. skargi i skarżącego) i w przypadku skarg przekazywanych do rozpatrzenia placówkom zapewniło skarżącym oraz BKiA MSZ pełną informację na temat przebiegu danej procedury skargowej. Oznacza to, iż skarżący są każdorazowo informowani o tym, że ich skarga będzie rozpatrzona przez kierownika właściwej placówki zagranicznej, a nie MSZ i o podstawach prawnych takiego sposobu procedowania.

Kolejnym istotnym działaniem mającym na celu zapewnienie prawidłowego załatwiania skarg i wniosków przez MSZ i placówki zagraniczne jest wypracowanie systemu ciągłego szkolenia pracowników MSZ oraz pracowników zakwalifikowanych do rotacji w zakresie procedury skargowej. Ze względu na specyfikę funkcjonowania służby zagranicznej związaną z ciągłą rotacją kadr okresowe pisemne przypominanie o obowiązujących zasadach okazało się działaniem mało skutecznym. Bardziej celowe wydaje się zapewnienie szkoleń z tego zakresu wszystkim osobom wyjeżdżającym na placówki oraz cykliczne szkolenia dla niektórych kategorii pracowników MSZ. Szkolenia te zapewniają pracownikom solidną wiedzę nt. podstaw prawnych dotyczących załatwiania skarg i wniosków, a sposób jej przekazania polegający m.in. na odnoszeniu się do osobistych doświadczeń pracowników oraz opis prawdziwych spraw i problemów pozwala żywić przekonanie, że wiedza ta będzie bardziej ugruntowana.

W roku 2010 pracownik BKiA na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków przeprowadził 5 szkoleń z procedury skargowej dla kandydatów wyjeżdżających do pracy na stanowiskach konsularnych. Wykład nt. procedury skargowej został włączony na stałe do planu seminarium szkoleniowego dla kandydatów na stanowiska konsularne. Pozytywnym efektem szkoleń jest pogłębienie wiedzy pracowników placówek na temat obowiązujących przepisów oraz jej utrwalenie dzięki przekazywanym im materiałom szkoleniowym w wersji drukowanej oraz elektronicznej. Szkolenia, które pozwoliły na bezpośrednie zapoznanie się osób wyjeżdżających na placówki z pracownikiem na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków, poskutkowały zwiększeniem się liczby konsultacji w przypadku jakichkolwiek wątpliwości pojawiających się w toku procedury

skargowej na placówkach, jak również zapewniły pracownikom placówek odpowiednie wsparcie merytoryczne, z którego coraz częściej i chętniej korzystają.

W roku 2011 planowane jest przeprowadzenie szkoleń z zakresu procedury skargowej dla pracowników Centrali MSZ. Na potrzeby takiego szkolenia pod koniec roku 2010 zostały opracowane specjalne materiały szkoleniowe. BKiA podejmie wspólnie z Centrum Rozwoju Zawodowego działania mające na celu zorganizowanie takich szkoleń.

W związku z faktem, iż skargi i wnioski są rozpatrywane osobiście przez kierowników placówek zagranicznych i dyrektorów komórek organizacyjnych MSZ zasadne wydaje się rozważenie możliwości przeszkolenia kandydatów i osób na stanowiskach kierowniczych z tego zakresu. Sporadycznie zdarza się, iż kierownicy placówek przy załatwianiu skarg popełniają błędy, takie, jak: przekazanie skargi do rozpatrzenia pracownikowi, którego działań skarga dotyczy, niestosowanie się do przepisów dotyczących wymogów formalnych stawianych odpowiedziom na skargi, dopuszczanie do nieterminowego załatwiania skarg pomimo precyzyjnych wskazówek i przypomnień ze strony Biura Kontroli i Audytu, zbyt emocjonalne odnoszenie się do stawianych zarzutów, niewłaściwa treść i forma odpowiedzi na skargi oraz przykładanie zbyt małej wagi do standardu wysyłanych pism (błędy ortograficzne, interpunkcyjne, stylistyczne). Należy jednak podkreślić, iż w roku 2010 zdecydowana większość skarg została załatwiona w sposób prawidłowy.

W celu zapewnienia pracownikom MSZ i placówek zagranicznych stałego dostępu do wiedzy na temat prawidłowego załatwiania skarg i wniosków w trybie kpa Biuro Kontroli i Audytu wspólnie z Biurem Archiwum i Zarządzania Informacją uruchomiło w październiku 2010 r. specjalny serwis tematyczny w Intranecie MSZ. W serwisie znalazł się zbiór aktów prawnych dot. procedury skargowej, prezentacje multimedialne dla pracowników MSZ oraz pracowników placówek, wzory pism stosowanych w procedurze skargowej, informacje nt. prawidłowego kwalifikowania i rejestrowania pism o charakterze skarg, mapa procesu załatwiania skarg i wniosków, FAQ oraz opis najczęściej popełnianych w procedurze błędów. W roku 2011 serwis będzie rozbudowywany m.in. o wytyczne dotyczące prawidłowego sposobu przygotowania sprawozdań rocznych placówek. Szkolenia bezpośrednie oraz serwis skargowy w Intranecie MSZ powinny przyczynić się do pogłębiania wiedzy pracowników oraz ułatwić im procedowanie w sprawach skarg i wniosków.

Do zapewnienia prawidłowości przebiegu procedury skargowej w MSZ i na placówkach zagranicznych powinno przyczynić się również wprowadzenie elektronicznego obiegu

dokumentów. Ministerstwo Spraw Zagranicznych prowadzi prace przygotowawcze do wprowadzenia takiego rozwiązania.

Podsumowując, w celu zapewnienia prawidłowego załatwiania skarg i wniosków, powinny być w roku 2011 podjęte lub kontynuowane następujące działania:

1. Ścisły nadzór nad załatwianiem poszczególnych skarg.
2. Przypominanie i egzekwowanie przestrzegania obowiązującej procedury przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.
3. Przestrzeganie obowiązku prowadzenia dokumentacji skargowej w sposób umożliwiający kontrolę sposobu i terminowości ich załatwiania.
4. Kontynuowanie systemu szkolenia pracowników centrali MSZ i placówek zagranicznych z zasad procedury skargowej.
5. Rozwój podstrony tematycznej dot. procedury skargowej w Intranecie MSZ.
6. Uwzględnienie badania prawidłowości prowadzenia procedury skargowej w toku planowanych kontroli wewnętrznych placówek.
7. Wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów w sprawach skarg i wniosków w centrali MSZ i na placówkach zagranicznych.

(-) Leszek Brenda

Dyrektor
Biura Kontroli i Audytu

Załącznik:

1. Zestawienie sposobu załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych w 2010 roku.

Oprac.:
Barbara Kuć
Samodzielne stanowisko ds. skarg i wniosków, BKiA

Załącznik nr 1

ZESTAWIENIE SPOSOBU ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W MINISTERSTWIE SPRAW ZAGRANICZNYCH W 2010 ROKU

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia			Przeterminowano	Liczba przyjętych interesantów
		ogółem	we własnym zakresie	przekazano wg właściwości	pozytywny	negatywny	inny		
1.	Centrala	160	158	2	16	128	14	7	1
2.	Jednostki podległe i nadzorowane	83	69	14	28	31	10	3	3
3.	Ogółem	243	227	16	44	159	24	10	4