

**Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej  
Prezesa Urzędu Lotnictwa  
za rok 2021**

**Dział I**

Jako osoba odpowiedzialna za zapewnienie funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, tj. działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy, a w szczególności dla zapewnienia:

- zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
- skuteczności i efektywności działania,
- wiarygodności sprawozdań,
- ochrony zasobów,
- przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
- efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- zarządzania ryzykiem,

oświadczam, że w kierowanej przeze mnie jednostce sektora finansów publicznych

**Urząd Lotnictwa Cywilnego**

**Część A**

w wystarczającym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

**Część B**

w ograniczonym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

*Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej wraz z planowanymi działaniami, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej, zostały opisane w dziale II oświadczenia.*

**Część C**

nie funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

**Część D**

Niniejsze oświadczenie opiera się na mojej ocenie i informacjach dostępnych w czasie sporządzania niniejszego oświadczenia pochodzących z:

- monitoringu realizacji celów i zadań,
- samooceny kontroli zarządczej przeprowadzonej z uwzględnieniem standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych,
- procesu zarządzania ryzykiem,
- audytu wewnętrznego,
- kontroli wewnętrznych,
- kontroli zewnętrznych,
- innych źródeł informacji: monitorowanie realizacji Planu działalności ULC na 2021 r. oraz monitorowanie wykonania planów kontroli komórek organizacyjnych na rok 2021.

Jednocześnie oświadczam, że nie są mi znane inne fakty lub okoliczności, które mogłyby wpłynąć na treść niniejszego oświadczenia.

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(podpis kierownika jednostki)

## Dział II

### 1. Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej w roku ubiegłym.

- Opóźnienia prowadzonych postępowań z obszaru ochrony praw pasażerów.
- a) Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich.  
W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów pasażerskich przyczyną była bardzo duża liczba wniosków rozpatrywanych w 2021 r. przez Rzecznika Praw Pasażerów (3779 wniosków, które złożono w roku 2020 oraz 1410 wniosków złożonych w 2021 r.) i ograniczone zasoby kadrowe do ich rozpatrywania. Wnioski są rozpatrywane zgodnie z kolejnością wpływu natomiast nie jest możliwe, przy nagromadzonych zaległościach i brakach kadrowych, rozpatrywanie ich w terminie zgodnym z art. 205a ust. 14 ustawy Prawo lotnicze.
- b) Postępowania administracyjne  
W zakresie postępowań administracyjnych, prowadzonych w trybie ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego, opóźnienia spowodowane były przez znaczną złożoność prowadzonych spraw (sprawy II instancyjne wymagające prowadzenia obszernego postępowania dowodowego) przy znaczącej absencji chorobowej pracowników w okresie pandemii COVID-19 w roku 2021.

### 2. Planowane działania, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

Zwiększenie tempa załatwianych spraw.

W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów pasażerskich posiłkowanie się osobami na umowy-zlecenia oraz sukcesywne przenoszenie pracowników z Komisji Ochrony Praw Pasażerów do Zespołu Rzecznika Praw Pasażerów.

W przypadku postępowań administracyjnych prowadzonych w trybie ustawy-Kodeks postępowania administracyjnego posiłkowanie się osobami na umowy-zlecenia.

## Dział III<sup>10)</sup>

Działania, które zostały podjęte w ubiegłym roku w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

### 1. Działania, które zostały zaplanowane na rok, którego dotyczy oświadczenie:

- 1) Wzmocniono Zespół Rzecznika Praw Pasażerów 2 etatami (z Komisji Ochrony Praw Pasażerów) oraz 3 umowami zleceń - w celu przyspieszenia pracy i skrócenia okresu załatwiania spraw. Efektem tych działań był znaczący wzrost liczby rozpatrzonych wniosków w 2021 r. (3687 rozpatrzone wnioski) w stosunku do roku 2020 (2314 rozpatrzonych wniosków).
- 2) Wzmocniono Komisję Ochrony Praw Pasażerów poprzez zawarcie 19 umów zleceń w celu przyspieszenia rozpatrywania skarg pasażerów. Dzięki temu wzmocnieniu w 2021 r. udało się załatwić 4945 skarg, co jest poważnym osiągnięciem Komisji Ochrony Praw Pasażerów biorąc pod uwagę, że:
- sprawy rozpatrywane w 2021 r. były sprawami złożonymi – większość to sprawy II instancyjne wymagające przeprowadzenia obszernego postępowania dowodowego a także wyczerpującego uzasadnienia faktycznego i prawnego zawierającego orzecznictwo sądów administracyjnych oraz TSUE,
  - strony postępowań składają liczne nadzwyczajne środki zaskarżenia tj. wnioski o wznowienie postępowania, stwierdzenie nieważności decyzji, zmianę decyzji ostatecznej,
  - bardzo często strony postępowania reprezentowane są przez wyspecjalizowane, profesjonalne podmioty gospodarcze (współpracujące z adwokatami i radcami prawnymi), które w sposób masowy składały skargi, a następnie korzystały i wciąż korzystają ze wszelkich możliwych środków prawnych,
  - w ramach rozpatrywanych skarg rozstrzyga się o prawach i obowiązkach dwóch stron o spornych interesach (pasażer – przewoźnik lotniczy), co skutkuje skargami do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego a następnie do Naczelnego Sądu Administracyjnego, co niejednokrotnie skutkuje koniecznością ponownego wydania rozstrzygnięcia.

### 2. Pozostałe działania:

Podniesiono poziom informatyzacji Urzędu poprzez zakup nowych urządzeń do Punktu Obsługi Klienta, laptopów, komputerów stacjonarnych dla pracowników, sprzętu serwerowego i systemów bezpieczeństwa, co wpłynęło na poprawę efektywności pracy, bezpieczeństwa informacji oraz w umożliwiło działanie Urzędu w trybie pracy zdalnej. U uruchomiono Zintegrowany System Informatyczny, pozwalający na połączenie dotychczas rozproszonych systemów.