

UCHWAŁA NR 3506/21
ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO
Z DNIA 17 marca 2021 r.

W SPRAWIE:

przyjęcia przez Zarząd Województwa Świętokrzyskiego Raportu z działalności Rzecznika Funduszy Europejskich Województwa Świętokrzyskiego za rok 2020.

NA PODSTAWIE:

- art. 41 ust. 2 pkt 4a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1668.),
- art. 9 ust. 1 pkt 2, art. 14a ust. 7 ustawy z dnia 11 lipca 2017 o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (Dz. U. z 2020 r. poz. 818) uchwała się co następuje:

§ 1

Przyjmuje się Raport z działalności Rzecznika Funduszy Europejskich Województwa Świętokrzyskiego za rok 2020, który stanowi załącznik do niniejszej Uchwały.

§ 2

Raport podlega publikacji na <http://www.2014-2020.rpo-swietokrzyskie.pl/rzecznik-funduszy-europejskich/do-pobrania>

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Marszałkowi Województwa Świętokrzyskiego oraz Rzecznikowi Funduszy Europejskich.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**MARSZAŁEK
WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO**

ANDRZEJ BĘTKOWSKI

**Raport z działalności
Rzecznika Funduszy Europejskich
Regionalnego Programu Operacyjnego
Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020
za rok 2020**

<i>Nazwa instytucji sporządzającej dokument</i>	Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego
<i>Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za sporządzenie Raportu:</i>	Ewelina Kwitek-Kozak Rzecznik Funduszy Europejskich Województwa Świętokrzyskiego
<i>Raport przedłożono:</i>	Instytucji Zarządzającej Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020
<i>Adres strony internetowej, na której opublikowano Raport:</i>	http://www.2014-2020.rpo-swietokrzyskie.pl/rzecznik-funduszy-europejskich

Spis treści

Skróty używane w dokumencie	4
1. Podstawa prawna i cel Raportu.	6
2. Zakres Raportu.	6
3. Funkcjonowanie Rzecznika Funduszy Europejskich.	7
3.1 Otoczenie formalno-prawne	7
3.2 Procedury wewnętrzne	8
3.3 Kanały komunikacyjne między Rzecznikiem a interesariuszami	9
4. Działania Rzecznika Funduszy Europejskich wynikające z ustawy wdrożeniowej.	10
4.1 Rozpatrywanie zgłoszeń	10
4.2 Okresowy przegląd procedur	17
5. Działania dodatkowe	18
6. Wnioski.....	18

Skróty używane w dokumencie

RPO WŚ	Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020
UMWŚ	Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego
IR	Departament Inwestycji i Rozwoju w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego
DW EFS	Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego
EFRR	Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
IZ RPOWŚ	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego
IP RPOWŚ	Instytucja Pośrednicząca w realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego
IC RPOWŚ	Instytucja Certyfikująca Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego
IP WUP	Instytucja Pośrednicząca Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego
IP ZIT	Instytucja Pośrednicząca w ramach instrumentu Zintegrowane Inwestycje Terytorialne Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego
RFE	Rzecznik Funduszy Europejskich
Raport	Raport z działalności Rzecznika Funduszy Europejskich przy Instytucji Zarządzającej Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020

IW IZ IC RPOWŚ	Instrukcja Wykonawcza Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Certyfikującej Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020
OFIP	Opis Funkcji i Procedur dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020,
SZOOP	Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych RPOWŚ 2014-2020
Ustawa wdrożeniowa	Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 818),
Rozporządzenie ogólne	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz.Urz.UE.L.2013.347.230 z 20.12.2013 r. z późn. zm.),

1. Podstawa prawna i cel Raportu.

Podstawą opracowania niniejszego *Raportu* jest art. 14a ust. 7 ustawy z dnia 11 lipca 2014r. *o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowych w perspektywie finansowej 2014-2020* (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 1431 ze zm.) zwanej dalej ustawą wdrożeniową. Zgodnie z przywołanym przepisem Rzecznik Funduszy Europejskich sporządza, w terminie do 31 marca, roczny raport ze swojej działalności za poprzedni rok i przedkłada go do Instytucji Zarządzającej, która publikuje go na swojej stronie internetowej.

Celem sporządzenia Raportu jest przedstawienie wyników realizacji zadań Rzecznika Funduszy Europejskich w okresie objętym sprawozdaniem.

Niniejszy Raport został sporządzony przez Rzecznika powołanego dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego i obejmuje okres od dnia 1 marca do 31 grudnia 2020r.

2. Zakres Raportu.

Raport przedstawia opis oraz wyniki działań podjętych przez Rzecznika w okresie sprawozdawczym i zawiera:

- 1) Opis działań Rzecznika związanych z funkcjonowaniem Samodzielnego stanowiska pracy- Rzecznik Funduszy Europejskich w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego;
- 2) Opis działań Rzecznika związanych z wykonywaniem zadań wynikających z ustawy wdrożeniowej, w tym informacje w zakresie:
 - rozpatrzonych zgłoszeń,
 - przygotowanych i przekazanych do właściwych instytucji rekomendacji, w tym informacje na temat:

- ✓ stanowiska właściwej instytucji do rekomendacji,
- ✓ działań przewidywanych lub podjętych przez właściwą instytucję w celu ewentualnego wdrożenia rekomendacji,
- ✓ postępu we wprowadzaniu przyjętych przez właściwą instytucję rekomendacji;
- ✓ przeprowadzonych przeglądach procedur.

3. Funkcjonowanie Rzecznika Funduszy Europejskich.

3.1 Otoczenie formalno-prawne

Zgodnie z art. 22 ustawy z dnia 7 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r., poz. 1475), każda Instytucja Zarządzająca programem operacyjnym została zobowiązana do powołania Rzecznika Funduszy Europejskich, w terminie trzech miesięcy od dnia wejścia w życie znowelizowanych zapisów ustawy wdrożeniowej.

RFE nie jest instytucją w rozumieniu rozporządzenia ogólnego zaangażowaną bezpośrednio w zarządzanie lub wdrażanie regionalnego programu operacyjnego. Ustawa nadała RFE uprawnienia o charakterze weryfikacyjnym oraz sygnalizacyjnym. Zakres zadań w świetle ustawy wdrożeniowej, który powierzono RFE uregulowano w art. 14a ust. 3. W otwartym katalogu zadań ustawodawca wyszczególnił przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszeń przyjmujących charakter skarg, wniosków odnoszących się do działalności danej instytucji jak i udzielanie stosownych wyjaśnień w tym zakresie. RFE ma obowiązek również podejmowania działań zmierzających do usprawnienia realizacji danego programu poprzez dokonywanie okresowych przeglądów procedur jak i formułowanie propozycji usprawnień dla właściwej instytucji.

Wprowadzenie funkcji Rzecznika Funduszy Europejskich miało na celu powołanie do życia instytucji, która poprzez kontakt zarówno z wnioskodawcami, beneficjentami oraz innymi podmiotami zainteresowanymi wdrażaniem funduszy unijnych będzie

odpowiedzialna za sygnalizowanie poszczególnym instytucjom systemu wdrażania propozycji usprawnień w procesie realizacji zadań związanych z wydatkowaniem środków unijnych.

Wprowadzona regulacja służy wzmocnieniu mechanizmów dla realizacji postanowień art. 74 ust. 3 rozporządzenia ogólnego, stanowiącego m.in., że: *Państwa członkowskie zapewniają skuteczne rozwiązania w zakresie badania skarg dotyczących EF-SII*. Za określenie zakresu, przepisów i procedur dotyczących tych rozwiązań odpowiadają państwa członkowskie stosownie do ich ram prawnych i instytucjonalnych.

3.2 Procedury wewnętrzne

W myśl przytoczonych regulacji Zarząd Województwa Świętokrzyskiego podjął Uchwałę Nr 3167/17 z dnia 2 listopada 2017 roku w sprawie powołania Rzecznika Funduszy Europejskich i powierzył ją Panu Grzegorzowi Ślusarczykowi. Rzecznik został wybrany spośród pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego. Kompetencje Rzecznika Funduszy Europejskich, powołanego przed IZ RPO WŚ, dotyczą Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020.

Zarząd Województwa Świętokrzyskiego Uchwałą nr 3368/17 z dnia 20 grudnia 2017r. udzielił Panu Grzegorzowi Ślusarczykowi – Rzecznikowi Funduszy Europejskich Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach upoważnienia do reprezentowania Zarządu Województwa Świętokrzyskiego pełniącego rolę Instytucji Zarządzającej Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 w zakresie przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń dotyczących utrudnień i propozycji usprawnień w realizacji RPO WŚ na lata 2014-2020.

Następnie na mocy Uchwały nr 1818/20 z dnia 11 marca 2020 roku funkcja Rzecznika Funduszy Europejskich została przekazana Pani Ewelinie Kwitek-Kozak.

W celu zapewnienia skutecznego i sprawnego wykonywania powierzonych zadań przez RFE, Uchwałą Nr 243/19 Zarządu Województwa Świętokrzyskiego z dnia 20 lutego 2018 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego tekstu Regulaminu Organizacyjnego, instytucję Rzecznika Funduszy Europejskich umocowano w strukturze organizacyjnej Gabinetu Marszałka Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach. Przyjęte rozwiązanie organizacyjne ma na celu zapewnienie całkowitej bezstronności i niezależności od IZ RPO. Funkcję RFE podporządkowano w bezpośredniej podległości służbowej Marszałkowi Województwa Świętokrzyskiego, zapewniając tym samym RFE niezależną pozycję w zakresie wykonywanych przez niego zadań.

Zasady współpracy RFE z IZ RPO WŚ zostały określone w *Instrukcji Wykonawczej Instytucji Zarządzającej oraz Instrukcji Certyfikującej Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 oraz Opisie Funkcji i Procedur dla Regionalnego Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020*. Informacje w nim zawarte podlegają bieżącej aktualizacji między innymi na skutek zmian aktów prawnych regulujących ujęte w nim procedury, Regulaminu Organizacyjnego, ustaleń i rekomendacji IK UP, instytucji kontrolnych lub komórek organizacyjnych zaangażowanych we wdrażanie RPO WŚ.

3.3 Kanały komunikacyjne między Rzecznikiem a interesariuszami

Wszelkie niezbędne informacje dotyczące RFE zamieszczono na stronie internetowej pod adresem <http://www.2014-2020.rpo-swietokrzyskie.pl/rzecznik-funduszy-europejskich>.

Umożliwiono w ten sposób przedstawienie swoich wniosków, propozycji usprawnień i utrudnień w zakresie realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 poprzez określone kanały komunikacyjne.

Rzecznik zapewnia możliwość kontaktu:

➤ **Telefonicznego**

Rzecznik Funduszy Europejskich dostępny jest pod numerem telefonu (41) 36 58 120.

➤ **Elektronicznego**

Do obsługi korespondencji elektronicznej dedykowany jest specjalny adres mailowy rfe@sejmik.kielce.pl.

➤ **Pisemnego**

Korespondencję do Rzecznika można kierować także na ogólny adres korespondencyjny Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego Al. IX Wieków Kielc 3, 25 – 516 Kielce, (z dopiskiem „zgłoszenie do Rzecznika Funduszy Europejskich”).

➤ **Osobistego**

Chętni mogą także skorzystać z kontaktu osobistego od poniedziałku do piątku

w godz. 7.30–15.30. ul. Sienkiewicza 63, 25-002 Kielce, po uprzednim umówieniu telefonicznym: (041) 36 58 120 .

4. Działania Rzecznika Funduszy Europejskich wynikające z ustawy wdrożeniowej

4.1 Rozpatrywanie zgłoszeń

Rozporządzenie ogólne w art.74 ust.3 przewiduje obowiązek zapewnienia przez państwa członkowskie skutecznych rozwiązań w zakresie badania skarg dotyczących funduszy europejskich. Powyższe nakłada obowiązek zapewnienia przez Instytucję

Zarządzając Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego odpowiednich procedur w tym zakresie.

Jednym ze sposobów realizacji cytowanego wyżej artykułu jest utworzenie instytucji Rzecznika Funduszy Europejskich. Zgodnie z art.14a ust 3 ustawy wdrożeniowej, Rzecznik Funduszy Europejskich jest odpowiedzialny za rozpatrywanie zgłoszeń, które mogą dotyczyć utrudnień lub propozycji usprawnień w zakresie realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego 2014-2020 (RPO WŚ) dotyczących:

- przewlekłości i nieterminowości postępowań i procedur w ramach RPO WŚ,
- niejasności, braku stosownych informacji, złej organizacji procedur w RPO WŚ takich jak nabór projektów, ocena wniosków o płatność, kontrola itp.,
- nadmiernych i nieuzasadnionych wymagań, niewłaściwej obsługi,
- postulatów zmian i ulepszeń w realizacji RPO WŚ,
- utrudnień dotyczących realizacji RPO WŚ identyfikowanych przez zgłaszających.

Rzecznik rozpatrując zgłoszenie poddaje analizie dostarczoną dokumentację m.in. dokumenty dostarczone przez zgłaszającego oraz występuje o dokumenty i wyjaśnienia do właściwych instytucji lub podmiotów, których zgłoszenia dotyczą.

Do przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń stosuje się odpowiednio Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r. poz.256 z póź.zm). Rzecznik ewentualne zapytania dotyczące analizowanych zgłoszeń kierował do Departamentów Inwestycji i Rozwoju, Departamentu Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego, jak również do Departamentu Kontroli i Certyfikacji RPO.

W celu zapewnienia niezależności Rzecznika, osoba pełniąca funkcję Rzecznika nie będzie wykonywać zadań, które mogłyby bezpośrednio lub pośrednio wpływać na sposób realizacji przez nią zadań, o której mowa powyżej.

Rzecznik sporządza w terminie do 31 marca raport roczny ze swojej działalności i przedkłada do zgodnie z *Instrukcją Wykonawczą 6.14 Zasady i zakres badania skarg dotyczących EFSI* - Departamentowi Inwestycji i Rozwoju oraz Zarządowi Województwa. Instytucja Zarządzająca RPOWŚ 2014-2020 zamieszcza zbiorczy roczny raport na stronie internetowej Programu.

Rzecznik Funduszy Europejskich został również powołany jako obserwator w skład Komitetu Monitorującego Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020. Rzecznik ma prawo uczestnictwa w obradach oraz prawo zabierania głosu i wyrażania opinii w każdej ze spraw będących przedmiotem obrad. Nie przysługuje mu prawo głosowania.

Zgłoszenia do RFE w 2020 r.

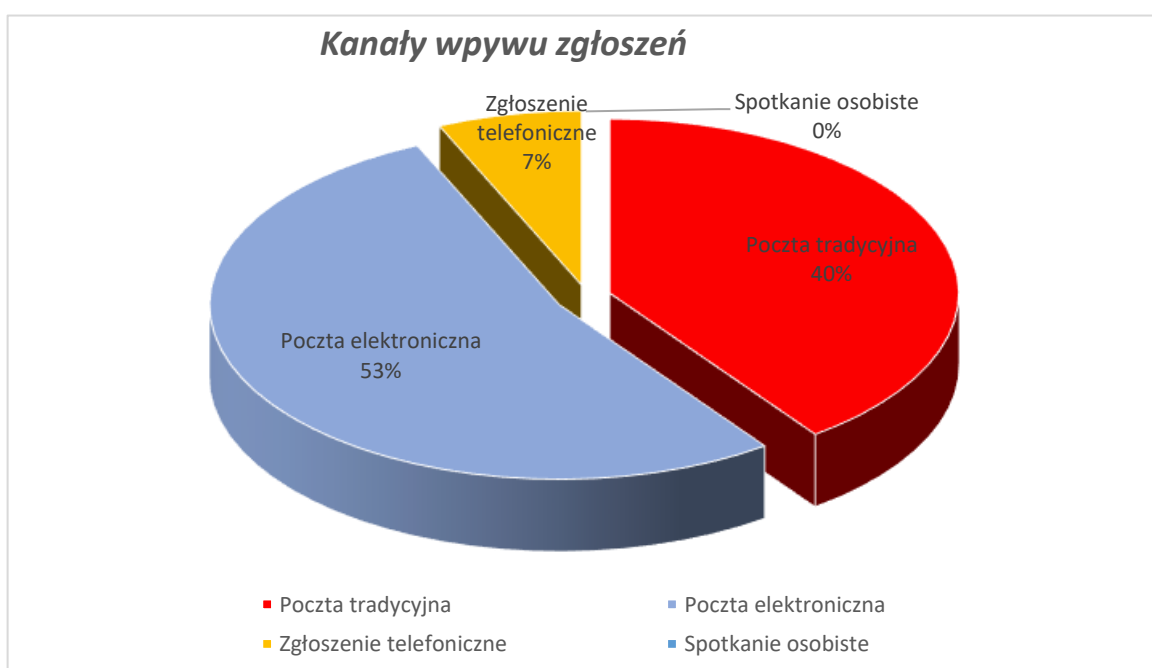
W okresie od 11 marca 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do RFE wpłynęło 15 zgłoszeń.

Ogólna liczba zgłoszeń wg stanu na dzień 31 grudnia 2020 r.	15
--	-----------

Ponadto, w związku z ogłoszonymi 3 naborami w trybie nadzwyczajnym dla przedsiębiorców na finansowanie kapitału obrotowego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Osi priorytetowej 2 Konkurencyjna gospodarka, Działanie 2.5 Wsparcie inwestycyjne sektora MŚP RFE odebrał ok.50 zgłoszeń telefonicznych dotyczących w/w konkursów, które to nie zostały ujęte w wyżej wymienionym zestawieniu. Spowodowane było to faktem, iż były to krótkie skargi lub pytania, na które RFE udzielił od razu odpowiedzi bez założenia sprawy.

Kanały wpływu zgłoszeń

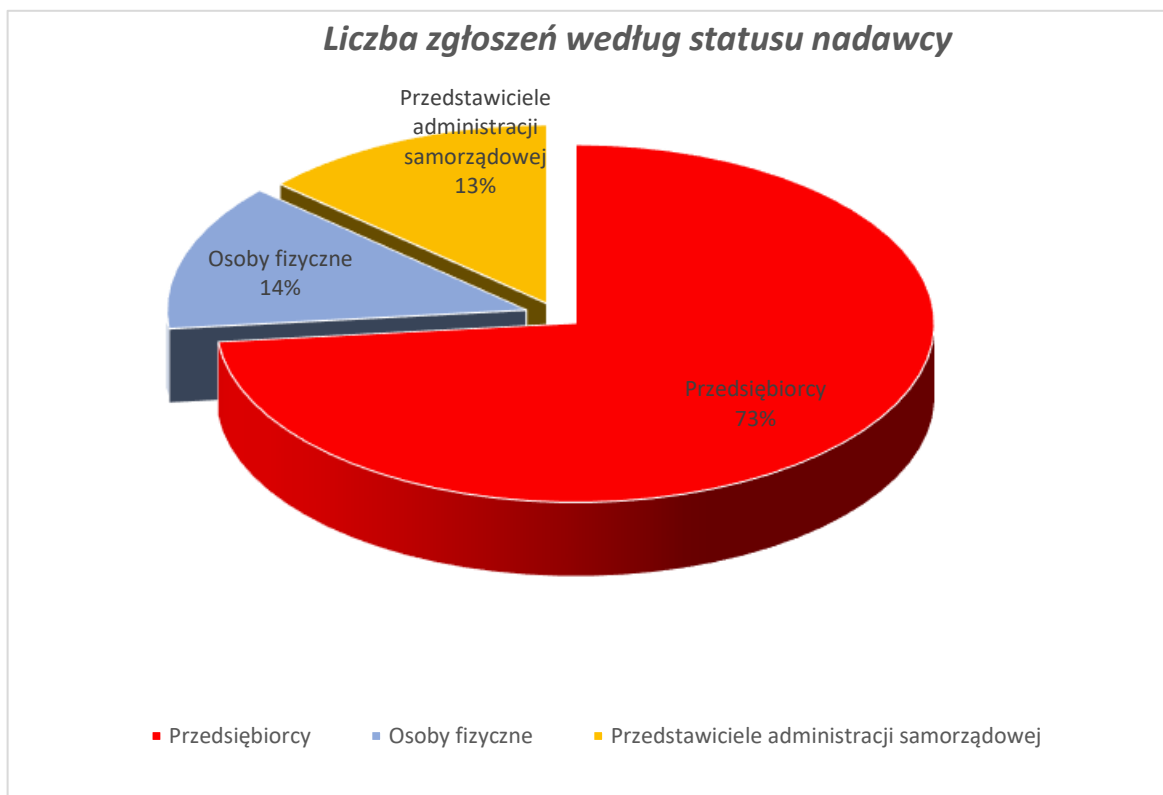
- 8 zgłoszeń wpłynęło za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Rzecznika,
- 6 zgłoszeń drogą pisemną,
- 1 zgłoszenie telefoniczne,
- 0 zgłoszeń osobistych ze względu na sytuację związaną z pandemią Covid-19.



Liczba zgłoszeń według statusu nadawcy

Największy odsetek zgłoszeń według statusu nadawcy stanowili:

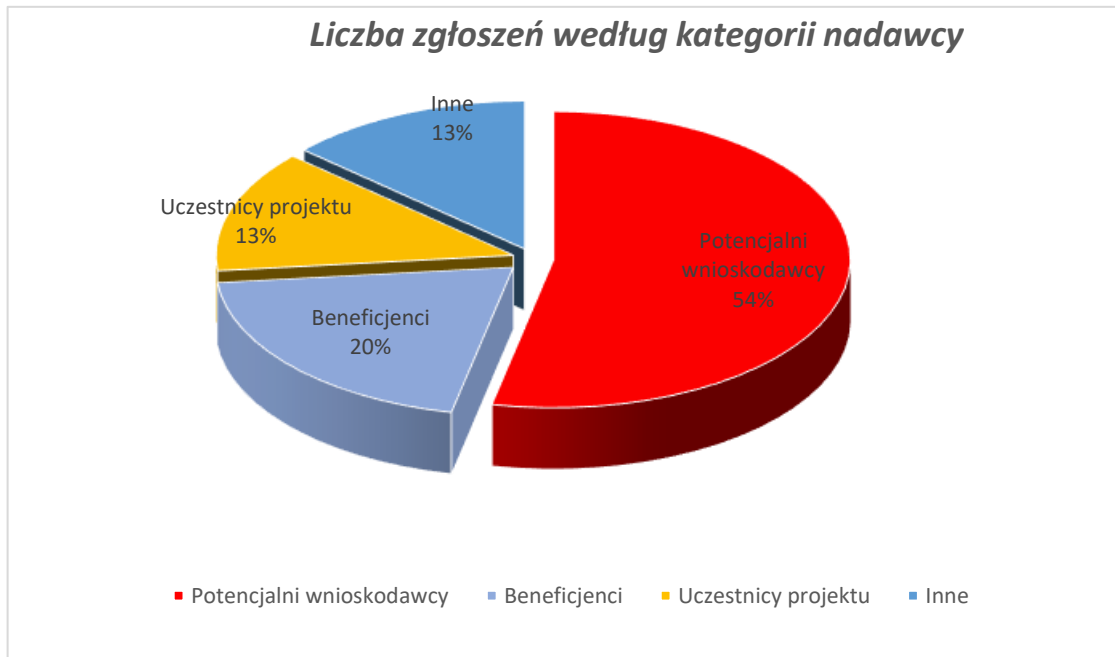
- przedsiębiorcy - 11 spraw,
- osób fizycznych wpłynęło 2 sprawy
- przedstawiciele administracji samorządowej - 2 sprawy.



Liczba zgłoszeń według kategorii nadawcy

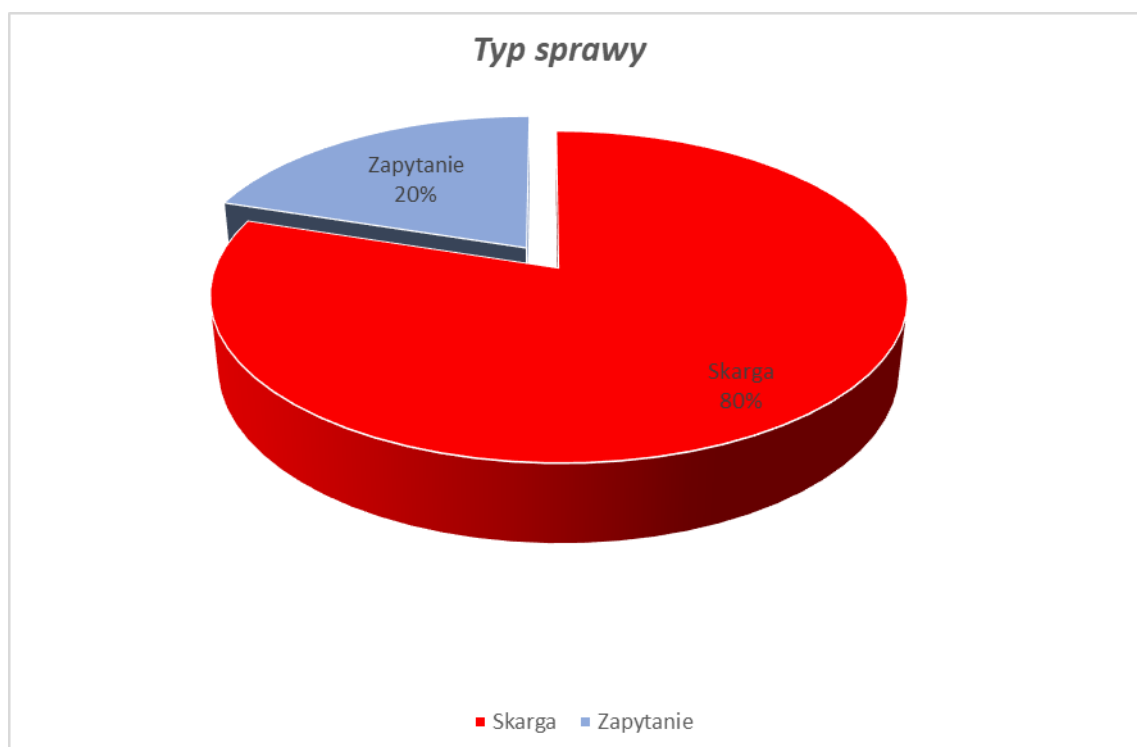
Zdecydowanie najwięcej zgłoszeń do Rzecznika Funduszy Europejskich stanowili:

- potencjalni wnioskodawcy (8 spraw),
- Beneficjenci (3 sprawy),
- uczestnicy projektu (2 sprawy),
- zgłoszeń zakwalifikowanych do kategorii „inne” było 2 sprawy.



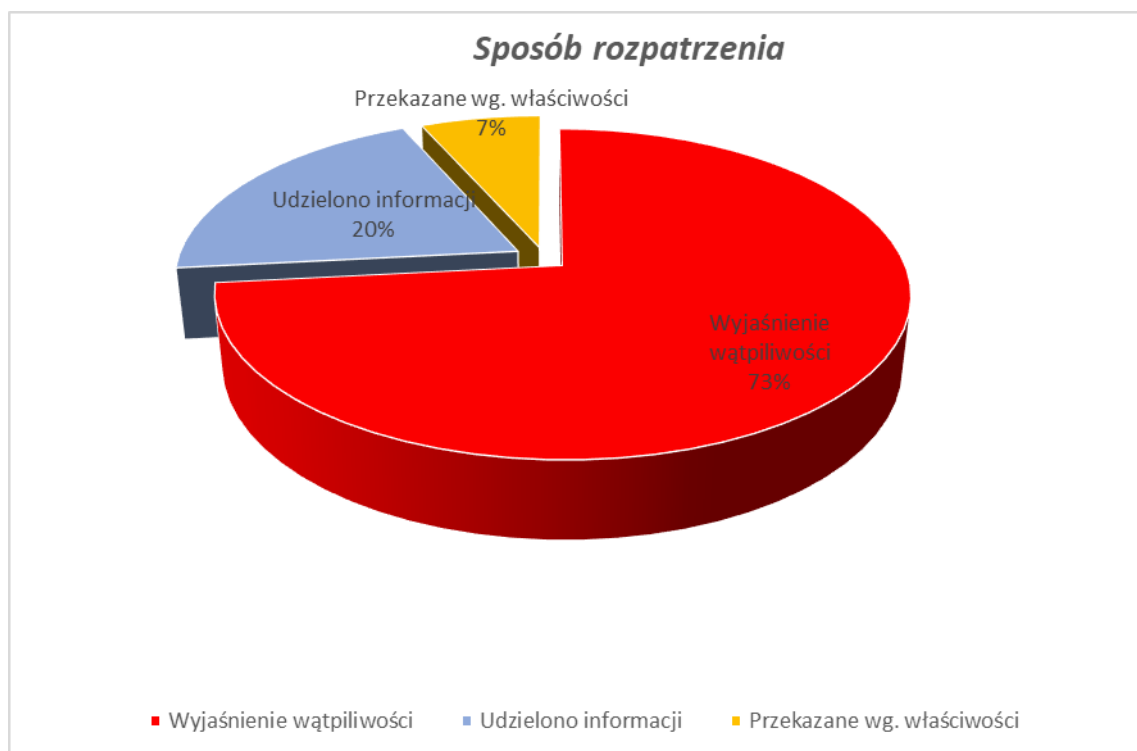
Typ sprawy

Ze względu na typ sprawy, najczęściej było zgłoszeń o charakterze skargi - 12 spraw, natomiast 3 sprawy stanowiły zapytanie.



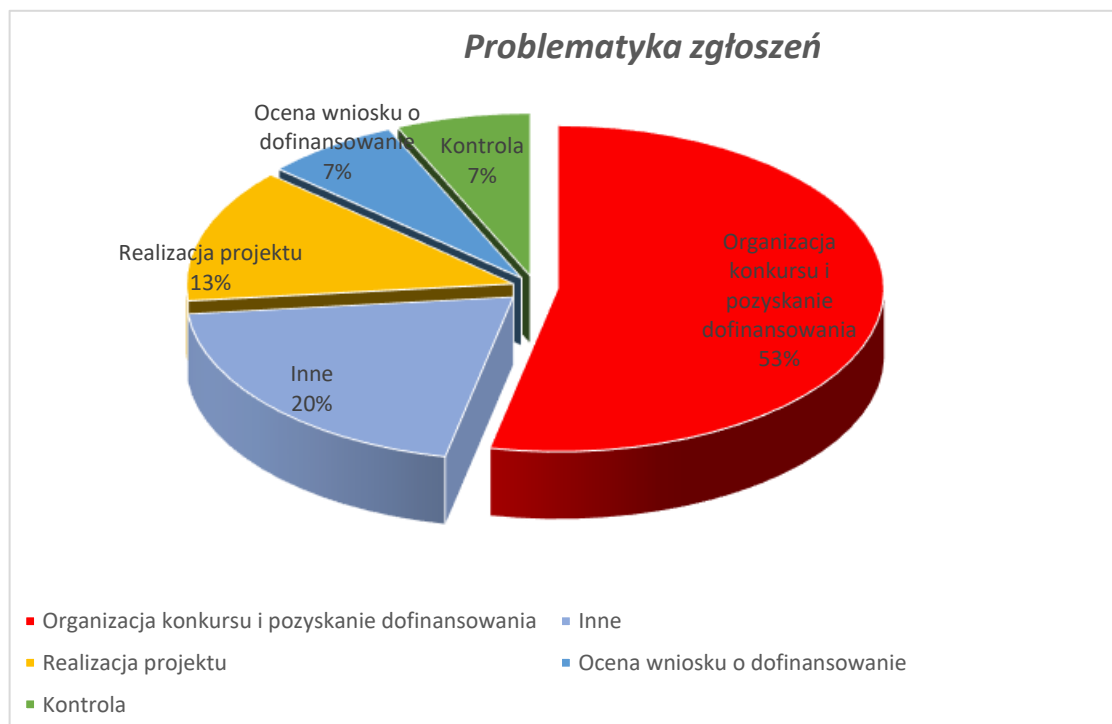
Sposób rozpatrzenia

Ze względu na sposób rozpatrzenia, największy udział stanowiło 11 zgłoszeń, na które udzielono odpowiedzi wyjaśniając wątpliwości, 3 sprawy na które udzielono informacji oraz 1 sprawa przekazano zgodnie z właściwością.



Problematyka zgłoszeń

Ze względu na problematykę wpływających zgłoszeń, zdecydowanie największą grupę stanowiły sprawy dotyczące kwestii związanych z organizacją konkursów i pozyskaniem dofinansowania na kapitał obrotowy dla mikro i małych przedsiębiorstw - 8 spraw. Pozostałe sprawy dotyczyły m.in. realizacji projektów - 2 sprawy, kontroli - 1 sprawa, oceny wniosku o dofinansowanie - 1 sprawa, sprawy o różnorodnej tematyce, sklasyfikowane jako „inne” - 3 sprawy.



4.2 Okresowy przegląd procedur

Zgodnie z art. 14a ust.3 pkt 4 ustawy wdrożeniowej Rzecznik Funduszy Europejskich zobowiązany jest do dokonywania okresowego przeglądu procedur we własnej instytucji.

Na podstawie analizy zgłoszeń wpływających do RFE dokonywano przeglądu odpowiednich procedur adekwatnych do rozpatrywanej sprawy.

Ponadto, Instytucja Zarządzająca każdorazowo przekazywała informację o planowanych aktualizacjach Instrukcji Wykonawczej Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Certyfikującej Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020, jak również Opisu Funkcji i Procedur dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 prosząc o przekazywanie proponowanych zmian.

5. Działania dodatkowe

W celu wymiany doświadczeń i wypracowania wspólnych standardów związanych z działalnością Rzeczników Funduszy Europejskich uczestniczyłam w cyklicznych spotkaniach organizowanych przez Rzecznika Funduszy Europejskich w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej. Ze względu na sytuację związaną z pandemią Covid-19 odbywały się one w formie wideokonferencji.

Ponadto, Rzecznik Funduszy Europejskich uczestniczył jako obserwator na posiedzeniach Komitetu Monitorującego Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020.

6. Wnioski

Reasumując, należy stwierdzić, iż Instytucja Rzecznika Funduszy Europejskich wprowadzona ustawą wdrożeniową jest wyjściem naprzeciw Wnioskodawcom, Beneficjentom oraz uczestnikom projektów korzystającym lub starającym się uzyskać dofinansowanie ze środków unijnych. Możliwość wnoszenia zgłoszenia utrudnień w realizacji projektu bądź propozycji usprawnień przyczyniła się do pozyskania informacji na temat sposobu i jakości wdrażania Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 oraz lepszego wykorzystania środków europejskich.

Skuteczna i aktywna działalność RFE będzie wpływała także na pozytywny wizerunek Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego, jako instytucji przyjaznej Beneficjentom.

Za pozytyw należy uznać fakt, że relatywnie niewielka liczba spraw zgłaszanych do Rzecznika sugeruje, że zarówno procedury, jak i ich stosowanie w praktyce są optymalne i nie powodują szczególnych uchybień. Analiza zgłoszeń, które wpłynęły nie wskazuje na istnienie wysoce problematycznych, które generują dużą liczbę skarg, a tym samym wymagałyby formułowania dodatkowych rekomendacji lub wdrożeń innych rozwiązań.