

Warszawa, dnia 6 marca 2020 r.

Poz. 7

**ZARZĄDZENIE NR 8
MINISTRA ROLNICTWA I ROZWOJU WSI**

z dnia 5 marca 2020 r.

w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2019 r. poz. 1171) w związku z art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256) oraz z art. 15 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) organizację przyjmowania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 2) tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 3) sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 4) terminy sporządzania sprawozdań i informacji dotyczących przyjmowania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2. Przyjmowaniem i koordynowaniem rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Ministerstwa zajmuje się Biuro Kontroli, które:

- 1) kwalifikuje każdą ze spraw jako skargę, wniosek lub petycję, a następnie kieruje, zgodnie z właściwością, do rozpatrzenia komórkom organizacyjnym Ministerstwa, organom administracji rządowej lub samorządowej oraz innym instytucjom;
- 2) monitoruje terminowość i prawidłowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 3) zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa informacje dotyczące złożonych petycji oraz sposobu postępowania, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
- 4) zamieszcza w Intranecie wykaz koordynatorów przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych.

§ 3. 1. Wpływające do Kancelarii Ogólnej skargi, wnioski i petycje są przekazywane do Biura Kontroli, które rejestruje je w rejestrze elektronicznym skarg, wniosków i petycji wpływających do Ministerstwa, zwanym dalej „centralnym rejestrem”.

2. Skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa, komórki te przekazują niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech dni roboczych, do Biura Kontroli w celu zarejestrowania w centralnym rejestrze.

3. Petycje, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa, komórki te przekazują niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech dni roboczych, do Biura Kontroli w celu zarejestrowania w centralnym rejestrze i zamieszczenia na stronie internetowej Ministerstwa.

4. Jeżeli w przypadku skargi, wniosku i petycji zarejestrowanej w centralnym rejestrze zachodzi konieczność zmiany dokonanej wcześniej kwalifikacji pisma, komórka organizacyjna Ministerstwa prowadząca sprawę niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech dni roboczych, informuje o tym Biuro Kontroli.

§ 4. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa współpracują z Biurem Kontroli w sprawach skarg, wniosków i petycji dotyczących swojego zakresu działania.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują skargi, wnioski i petycje dotyczące zagadnień należących do ich właściwości oraz przygotowują zawiadomienia o sposobie ich załatwienia.

3. W przypadku gdy skarga, wniosek i petycja obejmuje zagadnienia, które należą do właściwości kilku komórek organizacyjnych Ministerstwa, Biuro Kontroli wyznacza do rozpatrzenia sprawy komórkę organizacyjną Ministerstwa, do której właściwości należy większość zagadnień lub zagadnienia o największym znaczeniu będące przedmiotem skargi, wniosku i petycji.

4. Skargi, wnioski i petycje dotyczące jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych są przekazywane przez Biuro Kontroli do komórek organizacyjnych Ministerstwa właściwych w zakresie sprawowania nadzoru nad tymi jednostkami.

5. Jeżeli komórka organizacyjna Ministerstwa nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi, wniosku i petycji przekazuje niezwłocznie w tym zakresie skargę, wniosek i petycję do właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa lub właściwego organu, zawiadamiając o tym Biuro Kontroli.

6. Komórki organizacyjne Ministerstwa do 5. dnia każdego miesiąca przekazują do Biura Kontroli informacje miesięczne w zakresie terminowości rozpatrywania oraz sposobu załatwienia skarg, wniosków i petycji, według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia.

§ 5. 1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa wyznaczają koordynatorów przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, zawiadamiając jednocześnie o tym Biuro Kontroli.

2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są obowiązani do osobistego nadzoru nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji, dokonywania systematycznej oceny przyczyn i źródeł powstawania skarg i wniosków oraz przedkładania właściwym członkom Kierownictwa Ministerstwa nadzorującym realizację zadań komórki organizacyjnej Ministerstwa wniosków mających na celu usunięcie ich przyczyn.

3. Naczelnicy Wydziałów oraz pracownicy kierujący zespołami są obowiązani do nadzoru nad prawidłowością rozpatrywania skarg, wniosków i petycji przez podległych pracowników.

§ 6. Do zadań koordynatorów, o których mowa w § 5 ust. 1, należy:

- 1) prowadzenie ewidencji przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 2) przyjmowanie interesantów i kierowanie ich, w zależności od przedmiotu i okoliczności sprawy, do właściwych pracowników bądź dyrektora;
- 3) sygnalizowanie dyrektorowi oraz innym pracownikom nadchodzących terminów załatwienia skargi, wniosku i petycji;
- 4) terminowe sporządzanie i przekazywanie do Biura Kontroli informacji miesięcznych, o których mowa w § 4 ust. 6;
- 5) informowanie dyrektora, w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca, o skargach, wnioskach i petycjach, których termin załatwienia minął oraz o skargach, wnioskach i petycjach, które zostały załatwione w wpływającym miesiącu z naruszeniem terminu.

§ 7. 1. Odpowiedzi na skargi są podpisywane przez:

- 1) Ministra – w sprawach dotyczących Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu albo Dyrektora Generalnego Ministerstwa;

- 2) Ministra, Sekretarzy Stanu lub Podsekretarzy Stanu – w sprawach dotyczących kierujących jednostkami organizacyjnymi podległymi Ministrowi lub przez niego nadzorowanymi, zgodnie z ustalonym przez Ministra podziałem czynności;
- 3) Dyrektora Generalnego Ministerstwa, Ministra, Sekretarzy Stanu lub Podsekretarzy Stanu – w zależności od przedmiotu skargi – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 4) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących podległych pracowników i działalności komórek, którymi kierują.

2. Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje wniesione lub przekazane przez posła, senatora lub radnego są podpisywane przez Ministra, Sekretarzy Stanu lub Podsekretarzy Stanu w zakresie spraw prowadzonych przez nadzorowane przez nich komórki organizacyjne Ministerstwa.

3. Jeżeli skarga, wniosek i petycja, o których mowa w ust. 2, dotyczy spraw należących do właściwości kilku komórek organizacyjnych Ministerstwa, odpowiedź podpisuje Minister, Sekretarz Stanu lub Podsekretarz Stanu nadzorujący komórkę organizacyjną Ministerstwa, do której właściwości należy większość zagadnień lub zagadnienia o największym znaczeniu będące przedmiotem skargi, wniosku i petycji.

§ 8. 1. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani w siedzibie Ministerstwa przez:

- 1) wyznaczonego przez dyrektora Biura Kontroli pracownika Biura Kontroli – w poniedziałki w godzinach 9.00 – 17.00;
- 2) członków Kierownictwa Ministerstwa – po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez właściwy sekretariat;
- 3) wyznaczonych przez dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa pracowników tych komórek od poniedziałku do piątku w czasie pracy Ministerstwa, w godzinach 8.15 – 16.15.

2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Ministra, Sekretarzy Stanu lub Podsekretarzy Stanu ewidencjonują ich sekretariaty, a w przypadku dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz innych pracowników – koordynatorzy, o których mowa w § 5 ust. 1, według wzoru określonego w załączniku nr 2 do zarządzenia.

3. Jeżeli interesant zgłasza skargę lub wniosek w formie ustnej, przyjmujący interesanta powinien sporządzić protokół przyjęcia skargi lub wniosku, według wzoru określonego w załączniku nr 3 do zarządzenia.

§ 9. Biuro Kontroli w terminie do:

- 1) 15. dnia miesiąca następującego po upływie miesiąca – sporządza informację miesięczną w zakresie terminowości rozpatrywania oraz sposobu załatwienia skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie, według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia;
- 2) końca miesiąca następującego po upływie kwartału – sporządza kwartalne sprawozdanie z przyjmowania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie, według wzoru określonego w załączniku nr 4 do zarządzenia;
- 3) 31 maja każdego roku – sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim przez Ministerstwo.

§ 10. W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem w zakresie rozpatrywania:

- 1) skarg i wniosków – stosuje się przepisy działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46);
- 2) petycji – stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 9 marca 2020 r.

Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi: *wz. Sz. Giżyński*

Załączniki do zarządzenia nr 8
Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi
z dnia 5 marca 2020 r.

Załącznik nr 1

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

INFORMACJA MIESIĘCZNA
W ZAKRESIE TERMINOWOŚCI ROZPATRYWANIA ORAZ SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI
za roku

Lp.	Nr ewidencyjny w rejestrze elektronicznym skarg, wniosków i petycji ¹	Imię i nazwisko interesanta/-ów/nazwa podmiotu	Data wpływu do Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi	Nazwa komórki organizacyjnej/organu właściwego, do którego przekazano sprawę oraz data przekazania ²	Ustawowy termin załatwienia sprawy ³	Faktyczny termin załatwienia sprawy	Liczba dni po terminie ⁴	Sposób załatwienia oraz wynik postępowania (syntetyczne podsumowanie) ⁵	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.									
2.									

¹ Klasyfikacja sprawy (054S – skarga, 054W – wniosek, 054P – petycja)

² Wypełnić w przypadku przekazania sprawy zgodnie z właściwością

³ Należy odnotować również informację o dodatkowym terminie załatwienia sprawy – w przypadku zastosowania art. 36 w zw. z art. 237 § 4 kpa

⁴ Wypełnić w przypadku niedotrzymania terminu ustawowego na załatwienie skargi, wniosku lub petycji

⁵ Skarga zasadna lub w części zasadna lub niezasadna; wniosek/petycja uwzględniony/-a lub uwzględniony/-a w części lub niezrealizowany/-a; inny sposób załatwienia, np.: zastosowanie art. 239 kpa – podtrzymanie stanowiska z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadomienia skarżącego, pozostawienie bez rozpatrzenia np. na skutek braku wyjaśnień lub uzupełnienia w trybie § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) lub anonim

Załącznik nr 2

.....
(Minister/Sekretarz Stanu/Podsekretarz Stanu/
nazwa komórki organizacyjnej)

**EWIDENCJA
PRZYJĘĆ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW**
za rok

Lp.	Data przyjęcia interesanta	Imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Rodzaj sprawy: skarga lub wniosek	Przedmiot sprawy	Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Wnoszący dołączył do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Zmiany w treści protokołu (z podaniem stron, akapitów, wierszy, itp.):

-
-
-
-

Protokół zawiera stron.

Wnoszącego poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

Oświadczam, że protokół osobiście odczytałem/-am/odczytano mi^{*)}
i zgadzam się z jego treścią.

.....
(podpis wnoszącego)

Protokół sporządził/a:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe
pracownika sporządzającego protokół)

*) niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 4

BIURO KONTROLI

KWARTALNE SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI
w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi
 za roku

Lp.	Klasyfikacja sprawy	Liczba spraw	Załatwiono w okresie sprawozdawczym		Sposób załatwienia				Liczba spraw załatwionych po terminie	Uwagi
			w tym		pozytywny ¹	negatywny ²	zastosowano art. 239 kpa ³	pozostawiono bez rozpatrzenia ⁴		
			przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Skargi									
2.	Wnioski									
3.	Petycje									
	SUMA:									

¹ Skarga zasadna lub w części zasadna; wniosek/petycja uwzględniony/-a lub uwzględniony/-a w części

² Skarga niezasadna; wniosek/petycja niezrealizowany/-a

³ W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego

⁴ Np. na skutek braku wyjaśnień lub uzupełnienia w trybie § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) lub anonim