

Warszawa, dnia 6 sierpnia 2012 r.

Poz. 22

**ZARZĄDZENIE Nr 7  
MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI**

z dnia 20 czerwca 2012 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Administracji  
i Cyfryzacji**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.<sup>1)</sup>) oraz art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister Administracji i Cyfryzacji, zwany dalej „Ministrem”.

2. Dyrektor Generalny Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, zwany dalej „Dyrektorem Generalnym”, sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, zwanego dalej „Ministerstwem”.

3. Koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa powierza się Departamentowi Kontroli, Skarg i Wniosków.

4. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków koordynuje przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz nadzoruje załatwianie skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa, a także organy i jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

5. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków w ramach koordynacji, o której mowa w ust. 3:

- 1) przyjmuje, rejestruje skargi i wnioski wpływające do Ministerstwa i kieruje je do komórek organizacyjnych Ministerstwa lub do właściwych podmiotów;
- 2) rozpatruje skargi na działanie komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) przyjmuje od obywateli zgłoszenia dotyczące przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Ministra, Sekretarza Stanu i Podsekretarza Stanu, zwanych dalej „Kierownictwem Ministerstwa”.

6. Komórki organizacyjne Ministerstwa, w zakresie swojej właściwości, w ramach prowadzenia spraw związanych z nadzorem Ministra nad organami i jednostkami oraz spraw związanych z podległymi Ministrowi organami i jednostkami organizacyjnymi, rozpatrują skargi i wnioski dotyczące tych organów lub jednostek.

7. Komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują skargi i wnioski dotyczące swojego zakresu działania.

---

<sup>1)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 169, poz. 1387, Nr 153, poz. 1271, z 2003 r. Nr 130, poz. 1188, Nr 170, poz. 1660, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, z 2005 r. Nr 64, poz. 565, Nr 78, poz. 682 i Nr 181, poz. 1524, Nr 64, poz. 565, z 2008 r. Nr 229, poz. 1539, z 2009 r. Nr 195, poz. 1501, Nr 216, poz. 1676, z 2010 r. Nr 40, poz. 230, Nr 254, poz. 1700, Nr 182, poz. 1228 oraz z 2011 r. Nr 6, poz. 18, Nr 34, poz. 173, Nr 106, poz. 622 i Nr 186, poz. 1100.

8. Skargi i wnioski, nienależące do właściwości komórek organizacyjnych lub do właściwości Ministerstwa, wpływające bezpośrednio do komórek, są przekazywane właściwym komórkom organizacyjnym Ministerstwa lub właściwym organom.

§ 2. 1. Wyznaczeni przez Ministra członkowie Kierownictwa Ministerstwa przyjmują zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. Wskazany przez członka Kierownictwa Ministerstwa lub Dyrektora Departamentu Kontroli, Skarg i Wniosków pracownik sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

2. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności podmiotów, o których mowa w § 1 ust. 4.

3. Informację o terminach przyjmowania obywateli przez pracowników Departamentu Kontroli, Skarg i Wniosków podaje się do wiadomości poprzez umieszczenie jej w gablocie informacyjnej przy wejściu do siedziby Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

4. Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają obywatelom informacji w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków.

§ 3. Odpowiedzi na skargi i wnioski są podpisywane przez:

- 1) członków Kierownictwa Ministerstwa - w sprawach dotyczących organów podległych lub nadzorowanych przez Ministra oraz jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych;
- 2) Dyrektora Generalnego - w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa - w sprawach dotyczących podległych pracowników i zakresu działania komórki, którą kierują.

§ 4. 1. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków prowadzi rejestr skarg i wniosków. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

2. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków prowadzi ewidencję przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków. Wzór ewidencji stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 5. 1. Skargi i wnioski rozpatruje się rzetelnie i terminowo z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. W przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w terminie należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin zafatwienia sprawy.

§ 6. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, o których mowa w art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, są rejestrowane, przechowywane oraz archiwizowane przez właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów zafatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 7. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa, organy podległe lub nadzorowane przez Ministra oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane są obowiązane do przekazywania Departamentowi Kontroli, Skarg i Wniosków sprawozdania z działalności w sprawie zafatwionych skarg i wniosków do dnia 15 lutego za rok poprzedni.

2. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków przekazuje podmiotom, o którym mowa w ust. 1, w terminie do dnia 15 stycznia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o której mowa w ust. 1.

§ 8. 1. Departament Kontroli, Skarg i Wniosków na podstawie informacji, o których mowa w § 7 ust. 1, opracowuje do końca marca każdego roku ocenę przyjmowania i zafatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo, organy podległe lub nadzorowane przez Ministra oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane za rok poprzedni.

2. Ocena, o której mowa w ust. 1, podlega zatwierdzeniu przez Ministra.

3. Ocena, o której mowa w ust. 1, podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa.

4. Komórki organizacyjne Ministerstwa, organy podległe lub nadzorowane przez Ministra oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane wykorzystują ocenę, o której mowa w ust. 1, do usunięcia przyczyn skarg oraz do zapewnienia pełnego wykorzystania wniosków dla usprawnienia działalności.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**MINISTER  
ADMINISTRACJI  
I CYFRYZACJI**

*- Michał Boni*



## Departament Kontroli, Skarg i Wniosków

**REJESTR  
SKARG I WNIOSKÓW\***

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Przedmiot		Wynik postępowania: skarga lub wniosek: uzasadniona nieuzasadniona	Data udzielenia odpowiedzi	Data i nazwa organu, do którego przekazano skargę lub wniosek zgodnie z właściwością	Wynik postępowania w jednostce podległej lub nadzorowanej - skarga lub wniosek: uzasadniona nieuzasadniona	Data udzielenia odpowiedzi przez jednostkę podległą lub nadzorowaną	Liczba dni po terminie (**)	Uwagi
			skargi	wniosku							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

(\*) Rejestr obejmuje również skargi lub wnioski przyjęte bezpośrednio od interesantów.

(\*\*) Wypełniać w przypadku niedotrzymania terminu ustawowego na załatwienie skargi lub wniosku.

Załącznik nr 3

**Departament Kontroli, Skarg i Wniosków****Ewidencja przyjęć obywateli  
w ..... półroczu/roku**

<b>Lp.</b>	<b>Data przyjęcia</b>	<b>Imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej skargę lub wniosek</b>	<b>Treść sprawy</b>	<b>Imię i nazwisko osoby przyjmującej</b>	<b>Uwagi</b>
1	2	3	4	5	6