

Warszawa, dnia 17 grudnia 2014 r.

## Pozycja 43

### ZARZĄDZENIE NR 58 MINISTRA SKARBU PAŃSTWA<sup>1)</sup>

z dnia 15 grudnia 2014 r.

#### w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa

Na podstawie art. 34 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów(Dz. U. z 2012 r. poz. 392) zarządza się, co następuje:

#### § 1

Zarządzenie określa procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa.

#### Rozdział 1

#### **Skargi i wnioski zgłaszane pisemnie, w tym za pomocą poczty elektronicznej i elektronicznej platformy usług administracji publicznej do Ministerstwa Skarbu Państwa**

#### § 2

1. Pisma posiadające znamiona skarg<sup>2)</sup> i wniosków<sup>3)</sup>, wpływające do Ministerstwa Skarbu Państwa, zwanego dalej „MSP” za pośrednictwem:

- 1) Kancelarii Ogólnej – w przypadku pism dostarczonych drogą pocztową lub pochodzących z punktu wymiany korespondencji lub składanych przez interesantów;
  - 2) komórek organizacyjnych MSP – w przypadku pism dostarczanych bezpośrednio do komórek, w tym za pomocą poczty elektronicznej;
  - 3) elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP,
- przekazywane są do Biura Kontroli, celem ustalenia trybu załatwiania sprawy, przewidzianego w § 6.

2. W przypadku spraw o szczególnym znaczeniu ze względu na stopień istotności skargi lub wniosku, Biuro Kontroli informuje o nich właściwego członka kierownictwa MSP.

3. Biuro Kontroli nadaje sprawom (skargom lub wnioskom, o których mowa w ust. 1) numer ewidencyjny i prowadzi ich elektroniczny rejestr.

---

<sup>1)</sup> Minister Skarbu Państwa kieruje działem administracji rządowej Skarb Państwa na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Skarbu Państwa (Dz. U. 2014 , poz. 1262),

<sup>2)</sup> Skarga w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm.),

<sup>3)</sup> Wniosek w rozumieniu art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm.).

## § 3

1. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg lub wniosków w MSP odbywa się zgodnie z przepisami:

- 1) działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm.);
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46);
- 3) obowiązującego regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Skarbu Państwa.

## § 4

Jeżeli MSP nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Biuro Kontroli niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazuje skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego, albo wskazuje mu właściwy sposób załatwienia sprawy.

## § 5

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

## § 6

1. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku nie wymaga zasięgnięcia opinii innej komórki organizacyjnej MSP, odpowiedzi udziela Biuro Kontroli.

2. W przypadku, gdy załatwienie skargi lub wniosku wymaga ustaleń lub stanowiska komórki merytorycznej, Biuro Kontroli przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek dyrektorowi właściwej komórki organizacyjnej, która udziela odpowiedzi, a kopię udzielonej odpowiedzi przekazuje do Biura Kontroli.

3. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku wymaga zasięgnięcia opinii kilku komórek organizacyjnych MSP, Biuro Kontroli zobowiązane jest niezwłocznie przekazać skargę lub wniosek do zaopiniowania komórkom organizacyjnym, których dotyczy treść skargi lub wniosku. Opinie powinny być wydane i przekazane do Biura Kontroli przez komórki rozpatrujące w terminie 14 dni. W przypadku braku możliwości zachowania tego terminu, komórki organizacyjne informują o tym Biuro Kontroli, które wyznacza nowy termin i informuje o tym wnoszącego.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie dotyczy działalności komórki organizacyjnej, do której została skierowana, winna być niezwłocznie zwrócona do Biura Kontroli lub przesłana do właściwej komórki organizacyjnej z powiadomieniem Biura Kontroli.

5. W przypadku skargi na pracownika MSP, Biuro Kontroli zbiera informacje od osób zaangażowanych w sprawę, analizuje uzyskane wyjaśnienia, a następnie rozpatruje złożoną skargę.

6. Kopie odpowiedzi udzielonych bezpośrednio przez komórki organizacyjne, przekazywane są do Biura Kontroli celem wpisania sposobu i terminu załatwienia sprawy do rejestru, o którym mowa w § 2 ust. 3.

## § 7

1. Skarga lub wniosek powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty ich otrzymania przez MSP.

2. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 1, komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek, powiadamia wnoszącego o przyczynie zwłoki i wyznacza nowy termin załatwienia skargi lub wniosku.

3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

## § 8

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione (ustosunkowanie się do przedmiotu skargi, wniosku);
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, wniosku, lub udzielenia odpowiedzi;
- 4) uzasadnienie (faktyczne, prawne), w przypadku odmownego załatwienia skargi lub wniosku.

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 – komórka właściwa do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy: bez zawiadamiania skarżącego.

## § 9

W razie konieczności zbadania okoliczności spraw wynikających ze skarg, wniosków oraz listów obywateli, właściwa merytorycznie komórka organizacyjna MSP, za pośrednictwem nadzorującego ją członka kierownictwa MSP, może zwrócić się do Ministra Skarbu Państwa z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli w trybie uproszczonym, o ile kontrola MSP jest w tym zakresie dopuszczalna.

## Rozdział 2

**Skargi i wnioski zgłaszane osobiście do Ministerstwa Skarbu Państwa**

## § 10

Minister Skarbu Państwa lub upoważniony przez niego członek kierownictwa MSP przyjmuje w sprawach skarg i wniosków, co najmniej raz w tygodniu, w ustalonych dniach i godzinach.

## § 11

Skargi lub wnioski mogą być również składane osobiście w Biurze Kontroli, codziennie w godzinach pracy urzędu oraz raz w tygodniu poza godzinami pracy urzędu, w ustalonym dniu i godzinach.

## § 12

Informacja o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w § 10 i § 11, wywieszona jest na ogólnodostępnej tablicy informacyjnej MSP oraz zamieszczona jest na stronach Biuletynu Informacji Publicznej MSP.

## § 13

1. Przyjęcia skarg lub wniosków odbywają się w obecności pracownika Biura Kontroli, który sporządza protokół zawierający:

- 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku;
- 2) imię, nazwisko (nazwę), adres zgłaszającego skargę lub wniosek;
- 3) zwięzły opis treści sprawy;
- 4) podpis osoby wnoszącej i osoby przyjmującej skargę lub wniosek.

2. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie dokumentu, jeżeli żąda tego wnoszący.

3. Przyjmujący skargi lub wnioski jest zobowiązany do wyjaśnienia, na podstawie danych uzyskanych w toku rozmowy przeprowadzonej z osobą wnoszącą skargę lub wniosek, stanu faktycznego sprawy i ewentualnego sprecyzowania zarzutów skargi lub konkluzji wniosku, jako jej uzupełnienie.

4. Protokół przyjęcia skargi/wniosku sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia.

## § 14

Do rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych ustnie do protokołu stosuje się odpowiednio przepisy § 2 i § 6 Zarządzenia.

## Rozdział 3

**Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków**

## § 15

Biuro Kontroli prowadzi ewidencję, koordynuje i monitoruje stan rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do wszystkich komórek organizacyjnych MSP.

## § 16

Komórki organizacyjne MSP oraz jednostki nadzorowane przez Ministra Skarbu Państwa zobowiązane są do sporządzania i przekazywania rocznych sprawozdań dotyczących skarg i wniosków rozpatrywanych we własnym zakresie do końca stycznia każdego roku bezpośrednio do Biura Kontroli według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Zarządzenia.

## § 17

Biuro Kontroli sporządza zbiorcze sprawozdanie roczne dotyczące wniesionych skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia, które przedkłada, za pośrednictwem właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, Ministrowi Skarbu Państwa.

## § 18

Traci moc zarządzenie Nr 21 Ministra Skarbu Państwa z dnia 30 czerwca 2008 r. w sprawie wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa”, zmienione zarządzeniem Nr 14 Ministra Skarbu Państwa z dnia 8 marca 2010 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa”, oraz zarządzeniem Nr 10 Ministra Skarbu Państwa z dnia 2 lutego 2011 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa”.

## § 19

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Minister Skarbu Państwa

*Włodzimierz Karpiński*



## Załącznik Nr 2

Nazwa Departamentu /Biura

Roczne sprawozdanie dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament/Biuro w roku .....

Typ sprawy	Liczba spraw załatwionych w okresie sprawozdawczym			Terminowość			Sposób rozstrzygnięcia			Zakres przedmiotowy skarg i wniosków (w skrócie)	
	Ogółem (3+4+5)	w tym:		w terminie	przedłużenie terminu	niedotrzymanie terminu	pozytywny	negatywny	inny		
		we własnym zakresie	przekazane wg właściwości (inne departamenty/ biura MSP)								przekazane wg właściwości (instytucje zewnętrzne)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Skargi											
Wnioski *											
Inne (nie zaliczane do skarg i wniosków)											

\*w tym wnioski o dostęp do informacji publicznej