

Biuro Skarg i Wniosków

**DECYZJA Nr 250/MON
MINISTRA OBRONY NARODOWEJ**

z dnia 26 czerwca 2015 r.

**w sprawie organizacji w resorcie obrony narodowej
systemu skargowo-wnioskowego**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.¹⁾), art. 2 pkt 1 i 23 ustawy z dnia 14 grudnia 1995 r. o urzędzie Ministra Obrony Narodowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 189 i 852 oraz z 2014 r. poz. 932), § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz § 2 pkt 14 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 9 lipca 1996 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Obrony Narodowej (Dz. U. Nr 94, poz. 426 oraz z 2014 r. poz. 933) ustala się, co następuje:

§ 1. 1. Niniejsza decyzja reguluje sposób organizacji systemu skargowo-wnioskowego do przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Obrony Narodowej, zwanego dalej „Ministerstwem”, oraz w jednostkach organizacyjnych resortu obrony narodowej, zwanego dalej „resortem ON”, skarg, wniosków, petycji, listów i pism obywateli.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211 i 702.

2. System, o którym mowa w ust. 1, tworzą:

- 1) Biuro Skarg i Wniosków Ministerstwa Obrony Narodowej;
- 2) Wydział Skarg i Wniosków Dowództwa Generalnego Rodzajów Sił Zbrojnych;
- 3) imiennie wyznaczeni pracownicy lub żołnierze – w komórkach organizacyjnych Ministerstwa oraz w jednostkach organizacyjnych resortu ON podległych lub nadzorowanych przez Ministra Obrony Narodowej, zwanego dalej „Ministrem”, do poziomu jednostki wojskowej, o której mowa w art. 3 ust. 5 ustawy z dnia 21 listopada 1967 r. o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2015 r. poz. 144 i 529), stosownie do rozkazów (decyzji) dowódców (dyrektorów, kierowników, szefów, komendantów).

§ 2. Wszystkie komórki organizacyjne Ministerstwa i jednostki organizacyjne resortu ON obowiązane są do prowadzenia ewidencji:

- 1) skarg, wniosków, petycji, listów i pism – w Księdze Ewidencji Skarg, Wniosków, Petycji i Listów, zwanej dalej „Księgą Ewidencji”;
- 2) przyjęć obywateli – w Księdze Przyjęć Interesantów, zwanej dalej „Księgą Przyjęć”.

§ 3. 1. Komórką organizacyjną koordynującą postępowania w sprawach dotyczących skarg, wniosków i petycji w resorcie ON jest Biuro Skarg i Wniosków Ministerstwa, zwane dalej „BSiW”.

2. BSiW oprócz wykonywania zadań, o których mowa w ust. 1, w szczególności:

- 1) prowadzi rejestr wszystkich wpływających do Ministerstwa skarg, wniosków i petycji, o których mowa w przepisach Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195);
- 2) nadzoruje działanie systemu, o którym mowa w § 1 ust. 1, w szczególności terminowość rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, listów i pism przez komórki organizacyjne Ministerstwa i jednostki organizacyjne resortu ON;
- 3) kieruje skargi, wnioski, petycje, listy i pisma do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa albo innych instytucji, celem zajęcia stanowiska w sprawie lub jej załatwienia według właściwości;

- 4) opracowuje i opiniuje projekty rozwiązań systemowych oraz aktów normatywnych dotyczących organizacji systemu skargowo-wnioskowego do przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków, petycji, listów i pism w resorcie ON;
- 5) prowadzi działalność szkoleniową, wydaje stosowne materiały metodyczne oraz tworzy wzorce niezbędnej dokumentacji w sprawach określonych niniejszą decyzją.

3. BSiW przyjmuje, w imieniu Ministra, obywateli w sprawach skarg, wniosków i petycji w siedzibie Ministerstwa w Warszawie przy al. Niepodległości 218, w poniedziałki w godzinach 9.00 - 17.00 oraz w pozostałe dni robocze tygodnia w godzinach 8.30 - 14.30. Informacja o miejscu przyjęć obywateli w sprawach skarg, wniosków i petycji jest umieszczana w punktach informacyjnych Ministerstwa, na stronie internetowej Ministerstwa oraz w siedzibach jednostek organizacyjnych resortu ON.

4. Informacje o petycjach złożonych w resorcie ON, prowadzonych w związku z nimi postępowaniach i sposobach ich załatwienia, a także roczną zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach zamieszcza:

1) Dyrektor BSiW na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa – w zakresie dotyczącym Ministerstwa;

2) dowódca (dyrektor, kierownik, szef, komendant) jednostki organizacyjnej resortu ON na stronie internetowej tej jednostki lub, w przypadku braku strony internetowej tej jednostki, na stronie internetowej jednostki nadzorującej lub nadrzędnej – w zakresie swojej właściwości.

§ 4.1. Skargi, wnioski, petycje, listy i pisma wpływające do Ministerstwa, adresowane do innych komórek organizacyjnych Ministerstwa niż BSiW, rejestrowane są w elektronicznym systemie obiegu dokumentów w kancelarii Ministerstwa obsługującej daną komórkę organizacyjną Ministerstwa, następnie przekazywane są do tych komórek i ewidencjonowane przez nie w „Księdze Ewidencji”.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, komórka organizacyjna Ministerstwa niezwłocznie przekazuje kopię sprawy będącej skargą, wnioskiem lub petycją do BSiW w celu jej zaewidencjonowania w elektronicznym systemie SI SKARGA, a następnie przystępuje do rozpatrywania skargi, wniosku lub petycji zgodnie z właściwością, udziela odpowiedzi

na skargę, wniosek lub petycję oraz niezwłocznie informuje BSiW o sposobie załatwienia sprawy (przesyła kopię rozstrzygnięcia).

3. Skargi, wnioski, petycje, listy i pisma wpływające do Ministerstwa, adresowane do Ministra oraz do BSiW, także za pośrednictwem skrzynki elektronicznej bsiw@mon.gov.pl, rejestrowane są w „Księdze Ewidencji” oraz w elektronicznym systemie SI SKARGA, a następnie:

1) rozpatrywane są przez BSiW, które udziela odpowiedzi na skargę, wniosek, petycję, list i pismo lub

2) przekazywane są przez BSiW do komórek organizacyjnych Ministerstwa lub do innych instytucji, celem załatwienia według właściwości.

4. Rejestr elektroniczny SI SKARGA zawiera w szczególności:

- 1) nazwę nadawcy, od którego wpłynęła skarga, wniosek, petycja, list i pismo;
- 2) datę wpływu skargi, wniosku, petycji, listu i pisma do Ministerstwa i do BSiW;
- 3) przedmiot skargi, wniosku, petycji, listu i pisma;
- 4) nazwę komórki organizacyjnej Ministerstwa lub nazwę innej instytucji, do której przekazano sprawę;
- 5) datę i sposób załatwienia skargi, wniosku, petycji, listu i pisma;
- 6) inne informacje dotyczące rozpatrywania oraz załatwienia sprawy.

5. Jeżeli komórka organizacyjna Ministerstwa lub inna instytucja, do której BSiW przekazało skargę, wniosek, petycję, list i pismo nie jest właściwa merytorycznie do rozpatrzenia sprawy, zwraca je niezwłocznie do BSiW.

6. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji, listu i pisma właściwych jest kilka komórek organizacyjnych Ministerstwa lub instytucji, BSiW niezwłocznie przesyła do nich kopię sprawy w celu zajęcia w wyznaczonym terminie stanowiska lub przedstawienia opinii niezbędnej do przygotowania odpowiedzi przez BSiW.

7. W przypadku, gdy skarga lub wniosek została złożona ustnie przez obywatela do komórki organizacyjnej Ministerstwa innej niż BSiW, komórka ta sporządza protokół z przeprowadzonej czynności, rejestruje go w elektronicznym systemie obiegu dokumentów w kancelarii

obsługującej daną komórkę organizacyjną Ministerstwa, ewidencjonuje go w „Księdze Ewidencji”, przekazuje kopię protokołu do BSiW, a następnie przystępuje do rozpatrywania skargi lub wniosku zgodnie z właściwością, udziela odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz niezwłocznie informuje BSiW o sposobie załatwienia sprawy (przesyła kopię rozstrzygnięcia).

8. W przypadku, gdy skarga lub wniosek została złożona ustnie przez obywatela do BSiW, BSiW sporządza protokół z przeprowadzonej czynności, ewidencjonuje go w „Księdze Ewidencji” i rejestruje w elektronicznym systemie SI SKARGA, przystępuje do rozpatrywania skargi lub wniosku i udziela odpowiedzi na skargę lub wniosek.

§ 5. 1. Jeżeli rozpatrzenie skargi, wniosku, listu i pisma w terminie jednego miesiąca lub petycji w terminie trzech miesięcy nie nastąpi z powodu konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, właściwa komórka organizacyjna Ministerstwa sporządza zawiadomienie o stosownym przedłużeniu terminu załatwienia skargi, wniosku, petycji, listu i pisma i przekazuje je podmiotowi wnoszącemu oraz do wiadomości BSiW.

2. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie jest możliwe przygotowanie przez daną komórkę organizacyjną Ministerstwa w wyznaczonym przez BSiW terminie opinii (stanowiska) niezbędnej do załatwienia sprawy przez BSiW, komórka ta informuje o tym BSiW, podając przyczynę opóźnienia i uzgadnia z BSiW nowy termin przekazania opinii (stanowiska).

§ 6. Jednostki organizacyjne resortu ON są obowiązane w szczególności do:

- 1) utrzymywania, do poziomu jednostki wojskowej włącznie, systemu do przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, listów i pism;
- 2) określenia i podania do publicznej wiadomości informacji o terminie przyjmowania obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji, listów i pism;
- 3) dokonywania wszelkich czynności związanych z rozpatrywaniem skarg, wniosków, petycji, listów i pism;
- 4) przechowywania i archiwizowania dokumentacji związanej ze skargami, wnioskami, petycjami, listami i pismami, zgodnie z zarządzeniem 42/MON Ministra Obrony Narodowej z dnia 19 grudnia 2013 r. w sprawie postępowania z dokumentacją, zasad jej klasyfikowania i kwalifikowania oraz zasad i trybu przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów w jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi Obrony Narodowej lub przez niego nadzorowanych (Dz. Urz. Min. Obr. Nar. poz. 368).

§ 7. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa sporządzają zbiorcze roczne sprawozdania analityczno-oceniające ze sposobu załatwienia skarg, wniosków i petycji przez jednostki organizacyjne bezpośrednio im podporządkowane.

2. Jednostki organizacyjne resortu ON sporządzają zbiorcze roczne sprawozdania analityczno-oceniające ze sposobu załatwienia skarg, wniosków i petycji przez siebie oraz przez jednostki organizacyjne bezpośrednio im podporządkowane.

3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1 i 2, przesyłane są do BSiW.

4. BSiW sporządza sprawozdania z przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w resorcie ON, które przedkłada osobom zajmującym kierownicze stanowiska Ministerstwa.

§ 8. Dyrektorzy (szefowie, kierownicy, dowódcy, komendanci) komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz jednostek organizacyjnych resortu ON w zakresie swojej właściwości lub osoby przez nich upoważnione:

- 1) podpisują odpowiedzi na skargi, wnioski, petycje, listy i pisma;
- 2) podpisują pisma przekazujące skargę, wniosek, petycję, list i pismo do innych instytucji, do załatwienia przez nie według ich właściwości;

§ 9. Kontroli przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, petycji, listów i pism w resorcie ON dokonują komórki organizacyjne Ministerstwa i jednostki organizacyjne resortu ON określone w decyzji Nr 285/MON Ministra Obrony Narodowej z dnia 8 lipca 2014 r. w sprawie planowania i koordynacji działalności kontrolnej w resorcie obrony narodowej (Dz. Urz. Min. Obr. Nar. poz. 237).

§ 10. W sprawach dotyczących petycji do dnia 5 września 2015 r. stosuje się przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, a od dnia 6 września 2015 r. stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 11. Traci moc decyzja Nr 297/MON Ministra Obrony Narodowej z dnia 11 października 2013 r. w sprawie organizacji w resorcie obrony narodowej systemu skargowo-wnioskowego (Dz. Urz. Min. Obr. Nar. poz. 247).

§ 12. Decyzja wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Obrony Narodowej: *T. Siemoniak*