

Warszawa, dnia 9 kwietnia 2014 r.

Poz. 10

**ZARZĄDZENIE NR 9
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI¹⁾**

z dnia 8 kwietnia 2014 r.

**w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Ministerstwie Sportu i Turystyki**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267) oraz w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie reguluje sposób przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania, i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Sportu i Turystyki, zwanym dalej „Ministerstwem”.

§ 2. W sprawach dotyczących skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przepisy niniejszego zarządzenia.

§ 3. 1. Komórką koordynującą postępowanie w sprawach dotyczących skarg i wniosków w Ministerstwie jest Biuro Dyrektora Generalnego, zwane dalej „BG”, które w szczególności:

- 1) prowadzi rejestr skarg i wniosków;
- 2) kieruje skargi i wnioski do załatwienia według właściwości do komórek organizacyjnych Ministerstwa albo właściwych organów lub instytucji;
- 3) kontroluje prawidłowość i terminowość załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 4) podejmuje czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów;
- 5) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Ministerstwa przy ul. Senatorskiej 14 w poniedziałki w godzinach 14.15 – 17.15 oraz w środy w godzinach 10.00 – 14.00;
- 6) sporządza protokół z przyjęć interesantów, o których mowa w pkt 5;
- 7) informuje w razie potrzeby Dyrektora Generalnego Ministerstwa o problemach związanych z rozpatrywaniem w Ministerstwie skarg i wniosków.

2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, prowadzony jest w formie elektronicznej i zawiera w szczególności:

¹⁾ Minister Sportu i Turystyki kieruje działami administracji rządowej – kultura fizyczna oraz turystyka, na podstawie §1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. Nr 248, poz. 1489 oraz z 2013 r. poz. 606).

- 1) nadawcę bądź nazwę organu lub instytucji, od których otrzymano skargę lub wnioski;
- 2) datę skargi lub wniosku oraz datę wpływu do Ministerstwa;
- 3) przedmiot skargi lub wniosku;
- 4) nazwę komórki organizacyjnej Ministerstwa bądź nazwę organu lub instytucji, do której przekazano skargę lub wnioski;
- 5) datę i sposób załatwienia skargi lub wniosku;
- 6) inne informacje dotyczące rozpatrywania oraz załatwienia skargi lub wniosku.

§ 4. 1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Ministerstwa przy ul. Senatorskiej 14 przyjmuje Minister Sportu i Turystyki, zwany dalej „Ministrem”, lub wyznaczeni przez niego zastępcy, po uprzednim ustaleniu terminu.

2. Zgłoszenia interesantów w sprawach skarg lub wniosków dotyczące przyjęcia interesantów przez Ministra lub wyznaczonych przez niego zastępców przyjmuje pracownik BG.

3. Pracownik BG przekazuje do dyrektora Biura Ministra, zwane dalej „BM”, przy piśmie podpisanym przez dyrektora BG, informację dotyczącą zgłoszenia interesantów, o których mowa w ust. 2, z prośbą o uzgodnienie z Ministrem lub wyznaczonym przez niego zastępcą, terminu spotkania, jednocześnie powiadamiając o tym dyrektora komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot skargi lub wniosku.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, protokół przyjęcia skargi lub wniosku sporządza obecny na spotkaniu pracownik komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot skargi lub wniosku. Pracownik, który sporządził protokół przyjęcia skargi lub wniosku przekazuje go niezwłocznie do BG rozpoczynając jednocześnie rozpatrywanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.

5. Informacja o miejscu przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana na tablicach przy punktach informacyjnych Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa, a także w siedzibach i na stronach internetowych jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra.

§ 5. 1. Skargi i wnioski wpływające do Ministerstwa rejestrowane są w elektronicznym systemie obiegu dokumentów w Kancelarii Ministerstwa, a następnie przekazywane do Dyrektora Generalnego Ministerstwa, który kieruje je do BG.

2. Skargi i wnioski przesyłane do Ministerstwa za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP są przekazywane niezwłocznie przez BM do BG.

3. Pracownik BG, po zaewidencjonowaniu otrzymanych, także za pośrednictwem skrzynki elektronicznej kontakt@msport.gov.pl, skarg lub wniosków, niezwłocznie przekazuje je do rozpatrzenia właściwym komórkom organizacyjnym albo właściwym organom lub instytucjom.

4. W przypadku, gdy skarga lub wniosek wpłynęła bezpośrednio do komórki organizacyjnej innej niż BG, ta niezwłocznie przekazuje do BG oryginał skargi lub wniosku w celu zaewidencjonowania, rozpoczynając rozpatrywanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością. Skargi lub wnioski przekazane przez interesantów pocztą elektroniczną są przekazywane do BG również pocztą elektroniczną niezwłocznie, nie później jednak niż następnego dnia roboczego.

5. Skargi i wnioski wpływające za pomocą poczty elektronicznej bezpośrednio do sekretariatów Ministra, Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu lub Dyrektora Generalnego Ministerstwa są przekazywane do BG niezwłocznie, nie później jednak niż następnego dnia roboczego.

6. Jeżeli komórka organizacyjna, do której pracownik BG przekazał skargę lub wniosek, nie jest właściwa merytorycznie do rozpatrzenia sprawy, zwraca niezwłocznie skargę lub wniosek do BG.

7. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi lub wniosku właściwych jest kilka komórek organizacyjnych, pracownik BG niezwłocznie przesyła do nich skargę lub wniosek w celu przekazania w wyznaczonym terminie wkładów merytorycznych niezbędnych do przygotowania odpowiedzi przez BG.

8. W przypadku skarg i wniosków przekazanych do Ministerstwa za pośrednictwem ePUAP wyznaczony pracownik właściwej komórki organizacyjnej przekazuje podpisaną przez upoważnioną osobę odpowiedź na wniosek lub skargę do BM, a jej kopię do wiadomości BG.

§ 6. 1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku w terminie nie jest możliwe, pracownik właściwej komórki organizacyjnej sporządza zawiadomienie o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje je skarżącemu lub wnioskodawcy oraz do wiadomości BG.

2. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie jest możliwe przygotowanie przez daną komórkę organizacyjną, o której mowa w § 5 ust. 7, w wyznaczonym terminie wkładu merytorycznego niezbędnego do przygotowania przez BG odpowiedzi, wyznaczony pracownik tej komórki organizacyjnej informuje o tym BG podając przyczynę zwłoki i możliwy termin przekazania wkładu merytorycznego.

3. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie z przyczyn, o których mowa w ust. 2, pracownik BG zawiadamia o tym skarżącego lub wnioskodawcę.

§ 7. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane w szczególności do:

- 1) terminowego załatwiania skarg i wniosków, a w przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminach określonych przepisami prawa zawiadomienia skarżącego lub wnioskodawcy, oraz BG, o przyczynie zwłoki i terminie załatwienia sprawy;
- 2) dokonywania wszelkich czynności związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków, w tym w szczególności:
 - a) wzywania w razie potrzeby wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia skargi lub wniosku,
 - b) wnioskowania do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień,
 - c) zawiadamiania wnoszącego skargę lub wniosek o fakcie, iż sprawa dotyczy właściwości kilku organów;
- 3) niezwłocznego przekazywania kopii odpowiedzi na skargę lub wniosek do wiadomości BG albo informowania BG o rozpatrywaniu skargi lub wniosku;
- 4) przechowywania oraz archiwizowania wszelkiej dokumentacji związanej ze skargami i wnioskami w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 8. 1. Skargi lub wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra przekazywane są przez BG do komórek organizacyjnych Ministerstwa właściwych do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi jednostkami.

2. Skargi lub wnioski dotyczące polskich związków sportowych przekazywane są przez BG do Departamentu Kontroli, który sprawuje w imieniu Ministra nadzór nad działalnością polskich związków sportowych.

§ 9. 1. Pracownik BG opracowuje roczną analizę załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra, którą przedkłada do zatwierdzenia Ministrowi w terminie do dnia 31 marca roku następującego po roku, za który opracowywana jest analiza.

2. W celu opracowania analizy, o której mowa w ust. 1, Minister zwraca się do jednostek podległych lub nadzorowanych z prośbą o przekazanie informacji o załatwionych skargach i wnioskach za rok ubiegły do końca lutego każdego roku.

§ 10. 1. W imieniu Ministra odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisywane są przez:

- 1) Sekretarza Stanu i Podsekretarza Stanu w Ministerstwie – w sprawach dotyczących jednostek podległych lub nadzorowanych;
- 2) Dyrektora Generalnego Ministerstwa – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących pracowników i zakresu działania komórki organizacyjnej, którą kierują.

2. W przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 7, odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisuje dyrektor BG.
 3. W przypadku nieobecności osób, o których mowa w ust. 1 i 2, odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisują zastępujące je osoby.
 4. Pozostałą korespondencję w sprawach skarg i wniosków podpisują dyrektorzy komórek organizacyjnych, którym przekazano do załatwienia skargę lub wniosek.
- § 11.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.