

Warszawa, dnia 3 stycznia 2025 r.

Poz. 1

**ZARZĄDZENIE NR 1  
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI<sup>1)</sup>**

z dnia 2 stycznia 2025 r.

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

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1050, 1473) zarządza się, co następuje:

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** W Ministerstwie Sportu i Turystyki, zwanym dalej „Ministerstwem”, ustala się organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

**§ 2.** Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Ministrze – należy przez to rozumieć ministra właściwego do spraw: kultury fizycznej oraz turystyki;
- 2) członku kierownictwa Ministerstwa – należy przez to rozumieć Ministra, sekretarzy stanu, podsekretarzy stanu oraz Dyrektora Generalnego Ministerstwa;
- 3) dyrektorze – należy przez to rozumieć dyrektora departamentu lub biura albo inną osobę, której powierzono kierowanie departamentem lub biurem;
- 4) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Ministerstwa, o których mowa w Regulaminie organizacyjnym Ministerstwa Sportu i Turystyki stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 24 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 grudnia 2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Sportu i Turystyki (Dz. Urz. Min. Spor. i Tur. poz. 27);
- 5) petycjach – należy przez to rozumieć petycje w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
- 6) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572).

**§ 3. 1.** Komórki organizacyjne rozpatrują skargi, wnioski i petycje dotyczące zagadnień należących do ich właściwości, przygotowują zawiadomienia o sposobie ich załatwienia i przekazują je do adresatów.

- 1) Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – kultura fizyczna oraz turystyka na podstawie §1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 2722).

2. Zadania związane z koordynacją przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz bieżącym monitorowaniem terminowości ich rozpatrywania w Ministerstwie wykonuje Departament Kontroli, który:

- 1) przyjmuje skargi, wnioski i petycje;
- 2) kieruje przyjęte skargi, wnioski i petycje do komórek organizacyjnych zgodnie z ich właściwością; w przypadku skarg, wniosków i petycji nienależących do właściwości Ministra kieruje przyjęte skargi, wnioski i petycje do właściwych organów, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego, wnioskodawcę lub wnoszącego petycję;
- 3) koordynuje przygotowywanie odpowiedzi w zakresie otrzymanych skarg, wniosków oraz petycji w przypadku, gdy dotyczą one działań lub zadań więcej niż jednej komórki organizacyjnej;
- 4) koordynuje przyjęcia zgłoszeń interesantów dotyczące spotkań z członkami kierownictwa Ministerstwa w sprawach skarg i wniosków;
- 5) koordynuje przygotowanie oraz monitoruje realizację grafiku przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków w ramach pełnionych dyżurów przez wyznaczonych pracowników komórek organizacyjnych oraz wskazanych przez Ministra członków kierownictwa;
- 6) prowadzi elektroniczny centralny rejestr:
  - a) skarg, wniosków oraz petycji,
  - b) przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa,
  - c) przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez wyznaczonych pracowników komórek organizacyjnych;
- 7) prowadzi bieżący monitoring terminowości rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 8) gromadzi kopie udzielonych odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 9) sporządza roczną ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe lub nadzorowane przez Ministra;
- 10) sporządza roczną, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez komórki organizacyjne.

§ 4. Za terminowe i poprawne merytorycznie rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji odpowiedzialni są dyrektorzy komórek organizacyjnych właściwych ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji.

## Rozdział 2

### Przyjmowanie interesantów

§ 5. 1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez nadzorowane przez nich komórki organizacyjne, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. W przypadku skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez komórki organizacyjne nadzorowane przez Ministra, interesantów przyjmuje wskazany przez Ministra członek kierownictwa Ministerstwa.

2. Po otrzymaniu informacji o zgłoszeniu dotyczącym przyjęcia interesanta przez członka kierownictwa Ministerstwa, komórka organizacyjna właściwa ze względu na przedmiot zgłoszenia, ustala:

- 1) imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej;
- 2) przedmiot skargi lub wniosku;
- 3) organ (instytucję) właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku;

4) czy zgłoszenie wiąże się z prowadzonym w Ministerstwie postępowaniem:

- a) indywidualnym, rozstrzyganym przez wydanie decyzji administracyjnej,
- b) innym, nie wymagającym wydania decyzji administracyjnej.

3. Informację o każdym zgłoszeniu dotyczącym przyjęcia interesanta w sprawie skargi lub wniosku, do których rozpatrzenia Minister jest organem właściwym, komórka organizacyjna właściwa ze względu na przedmiot zgłoszenia, przekazuje niezwłocznie do właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, który podejmuje decyzję o spotkaniu albo wskazuje inny sposób załatwienia sprawy, oraz do wiadomości Departamentu Kontroli.

4. Po uzyskaniu decyzji o spotkaniu, o której mowa w ust. 3, komórka organizacyjna właściwa ze względu na przedmiot zgłoszenia ustala termin i godzinę spotkania z sekretariatem właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, zawiadamia interesantów oraz Departament Kontroli o wyznaczonym terminie i godzinie oraz miejscu spotkania. Dyrektor komórki organizacyjnej właściwej w danej sprawie bierze udział w spotkaniu oraz może wyznaczyć pracownika lub pracowników tej komórki do wzięcia udziału w spotkaniu. W spotkaniu może wziąć udział pracownik Departamentu Kontroli.

5. Komórka organizacyjna właściwa ze względu na przedmiot zgłoszenia przygotowuje syntetyczną informację dotyczącą stanu sprawy, wraz z propozycjami załatwienia sprawy lub stanowiska i przekazuje ją właściwemu członkowi kierownictwa Ministerstwa.

6. Dyrektor lub pracownik wskazany przez dyrektora komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot zgłoszenia, biorący udział w spotkaniu, sporządza protokół z przyjęcia interesanta przez członka kierownictwa Ministerstwa oraz przekazuje kopię protokołu do Departamentu Kontroli. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

7. Po uzyskaniu decyzji w sprawie innego niż spotkanie sposobie załatwienia sprawy, o którym mowa w ust. 3, Departament Kontroli podejmuje działania zgodne z zaleceniami właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, a w przypadku ich braku, zgodne z trybem określonym w § 9.

**§ 6. 1.** Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się codziennie w godzinach 9.00 - 15.00 przez pracowników Departamentu Kontroli oraz we wtorki, w ramach dyżurów w godzinach 15.00 - 18.00 przez wyznaczonych pracowników pozostałych komórek organizacyjnych, zgodnie z grafikiem dyżurów, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy.

2. W dniu pełnienia dyżuru, o którym mowa w ust. 1 pracownicy zobowiązani do jego realizacji mogą rozpocząć pracę o godzinie 10.00, bez konieczności uzyskania uprzedniej zgody Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

3. W przypadku, gdy dyżur w sprawach skarg i wniosków przypada na dzień 31 grudnia, dyżur ten zostaje przeniesiony na dzień poprzedzający.

4. Wyznaczony pracownik komórki organizacyjnej przyjmujący interesanta w sprawie skargi lub wniosku sporządza protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

5. Skardze lub wnioskowi przyjętemu do protokołu nadaje się bieg zgodnie z trybem określonym w § 9 ust. 1.

6. Przyjmowanie interesantów w terminach określonych w ust. 1 odbywa się w siedzibie Ministerstwa.

7. Informację dotyczącą przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa, a także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa, zwanego dalej „BIP Ministerstwa”.

**§ 7.** Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają interesantom informacji o stanie rozpatrywania skarg i wniosków należących do ich właściwości.

## Rozdział 3

**Przyjmowanie oraz ewidencja skarg, wniosków i petycji**

**§ 8.** Postępowanie w sprawach skarg, wniosków i petycji regulują przepisy:

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

**§ 9.1.** Skargi, wnioski i petycje wpływające do Ministerstwa przekazywane są niezwłocznie do Departamentu Kontroli, który je rejestruje, a następnie kieruje, w celu rozpatrzenia:

- 1) do właściwych komórek organizacyjnych;
- 2) do właściwych organów lub instytucji.

2. W przypadku skarg, wniosków i petycji, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych właściwych do ich rozpatrzenia, właściwa komórka przekazuje niezwłocznie do Departamentu Kontroli, w celu zarejestrowania, kopię skargi, wniosku lub petycji.

3. Skargi, wnioski i petycje dotyczące jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych, Departament Kontroli przekazuje komórkom organizacyjnym właściwym do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi jednostkami.

4. W przypadku gdy skarga, wniosek lub petycja wykraczają poza zakres kompetencji jednej komórki organizacyjnej, Departament Kontroli przekazuje skargę, wniosek lub petycję do właściwych komórek organizacyjnych, do których należą poruszane w skardze, wniosku lub petycji zagadnienia, w celu przygotowania projektu odpowiedzi w zakresie ich właściwości. Na podstawie przekazanych projektów Departament Kontroli sporządza projekt odpowiedzi lub zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, uzgadnia go z komórkami organizacyjnymi przekazującymi projekty oraz przedkłada do podpisu właściwemu członkowi kierownictwa Ministerstwa.

5. Przekazane do komórek organizacyjnych:

1) skargi i wnioski:

a) nienależące do ich właściwości – przekazywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzech dni od dnia wpływu do Ministerstwa, komórce organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot sprawy;

b) nienależące do właściwości Ministra – przekazywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od dnia wpływu do Ministerstwa, właściwym organom lub jednostkom, z równoczesnym zawiadomieniem skarżącego lub wnioskodawcy;

2) petycje:

a) nienależące do ich właściwości – przekazywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od dnia wpływu do Ministerstwa, komórce organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot sprawy;

b) nienależące do właściwości Ministra – przekazywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzydziestu dni od dnia wpływu do Ministerstwa, właściwym organom lub jednostkom, z równoczesnym zawiadomieniem wnoszącego petycję.

6. W przypadku istotnych wątpliwości przy ustalaniu właściwości organu lub jednostki komórka organizacyjna może skargę, wniosek albo petycję przekazać niezwłocznie do Departamentu Kontroli.

7. Komórki organizacyjne niezwłocznie przekazują do Departamentu Kontroli kopię udzielonej odpowiedzi lub zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, bądź informują Departament Kontroli o innym sposobie załatwienia sprawy.

#### Rozdział 4

### Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

**§ 10. 1.** Komórki organizacyjne rozpatrują w zakresie swojej właściwości skargi, wnioski i petycje dotyczące zadań Ministra wykonywanych przez te komórki.

2. Komórki organizacyjne, zgodnie z właściwością w ramach sprawowanego nadzoru nad jednostkami organizacyjnymi podległymi Ministrowi lub przez niego nadzorowanymi, rozpatrują skargi, wnioski i petycje dotyczące tych jednostek.

3. W przypadku skargi na działanie dyrektora komórki organizacyjnej, Departament Kontroli występuje do komórki, której skarga dotyczy, o zajęcie stanowiska w sprawie. Departament Kontroli przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, oraz może przeprowadzić postępowanie wyjaśniające.

4. Skargi, wnioski i petycje przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne rozpatrywane są przez Biuro Komunikacji, we współpracy z właściwymi w sprawie komórkami organizacyjnymi.

**§ 11.** W imieniu Ministra zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji podpisywane jest przez:

1) członka kierownictwa Ministerstwa nadzorującego pracę komórki organizacyjnej, której skarga dotyczy – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych;

2) dyrektorów komórek organizacyjnych – w sprawach dotyczących pracowników i zakresu działania komórki organizacyjnej, którą kierują, w tym dotyczących jednostek podległych lub nadzorowanych.

**§ 12.** W razie niemożności załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w przepisach, o których mowa w § 8 pkt 1, właściwa komórka organizacyjna zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę oraz Departament Kontroli:

1) w przypadku skargi – o przyczynach zwłoki, wskazując jednocześnie nowy termin załatwienia sprawy i pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia;

2) w przypadku wniosku – z zachowaniem terminu jego załatwienia, o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie jego załatwienia.

**§ 13. 1.** Właściwa do rozpatrzenia i załatwienia petycji komórka organizacyjna, przy współpracy z Biurem Ministra, niezwłocznie zamieszcza na stronie BIP Ministerstwa informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie na stronie internetowej danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1, jest niezwłocznie aktualizowana przez właściwą komórkę organizacyjną o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

**§ 14. 1.** Jeżeli w ciągu miesiąca od daty wpływu petycji do Ministerstwa składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, dyrektor komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrzenia i załatwienia petycji może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji, zwane dalej „petycją wielokrotną”.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, właściwa komórka organizacyjna, przy współpracy z Biurem Ministra, niezwłocznie ogłasza na stronie BIP Ministerstwa okres oczekiwania na dalsze petycje nie dłuższy niż 2 miesiące, licząc od dnia ogłoszenia.

3. Termin rozpatrzenia petycji wielokrotnej liczy się od dnia upływu okresu, o którym mowa w ust. 2.

4. Właściwa komórka organizacyjna, przy współpracy z Biurem Ministra, ogłasza na stronie BIP Ministerstwa informację o sposobie załatwienia petycji wielokrotnej. Ogłoszenie to zastępuje zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji.

**§ 15.** 1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania.

2. Petycje niezawierające oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję lub wskazania miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję pozostawia się bez rozpatrzenia.

3. Korespondencję w sprawach skarg i wniosków oraz petycji podpisują dyrektorzy komórek organizacyjnych, którym przekazano do załatwienia skargę, wniosek lub petycję.

## Rozdział 5

### Sprawozdawczość

**§ 16.** 1. Komórki organizacyjne oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane przekazują do Departamentu Kontroli, w terminie do dnia 1 lutego każdego roku – za rok ubiegły, zbiorczą informację o załatwionych skargach i wnioskach.

2. Departament Kontroli przekazuje komórkom organizacyjnym oraz jednostkom organizacyjnym podległym Ministrowi lub przez niego nadzorowanym, w terminie do dnia 31 grudnia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o której mowa w ust. 1.

3. Departament Kontroli, na podstawie informacji, o której mowa w ust. 1, opracowuje do dnia 31 marca każdego roku – za rok ubiegły, ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

4. Ocena, o której mowa w ust. 3 jest akceptowana przez członka kierownictwa nadzorującego Departament Kontroli, określonego zgodnie z odrębnymi przepisami, a następnie zamieszczana przez Departament Kontroli na stronie Intranetowej Ministerstwa.

**§ 17.** 1. Komórki organizacyjne przekazują do Departamentu Kontroli, w terminie do dnia 30 kwietnia każdego roku – za rok ubiegły, informację o rozpatrzonych petycjach sporządzoną zgodnie z wytycznymi Departamentu Kontroli.

2. Departament Kontroli, na podstawie informacji o której mowa w ust. 1, opracowuje, do dnia 31 maja każdego roku – za rok ubiegły, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w Ministerstwie.

3. Informacja, o której mowa w ust. 2 jest akceptowana przez członka kierownictwa nadzorującego Departament Kontroli, określonego zgodnie z odrębnymi przepisami.

4. Departament Kontroli przekazuje zbiorczą informację, o której mowa w ust. 2, do Biura Ministra w celu zamieszczenia jej na stronie BIP Ministerstwa.

## Rozdział 6

### Przepisy końcowe

**§ 18.** 1. W sprawach skarg i wniosków w ramach właściwości Ministra kierującego działem administracji rządowej – turystyka, przyjmowanie interesantów w terminach określonych w § 6 ust. 1 przez wyznaczonych pracowników Departamentu Turystyki, odbywa się w siedzibie tego Departamentu.

2. Dyżury wyznaczonych pracowników Departamentu Turystyki odbywają się w każdy drugi wtorek miesiąca w godzinach 15.00 – 18.00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy.

**§ 19.** Do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 20. Traci moc zarządzenie nr 15 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 22 lutego 2022 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Sportu i Turystyki (Dz. Urz. Min. Spor. i Tur. poz. 15).

§ 21. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

wz. Ministra Sportu i Turystyki  
Sekretarz Stanu

**Piotr Borys**

Załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 1  
Ministra Sportu i Turystyki  
z dnia 2 stycznia 2025 r.

WZÓR

.....  
Minister/ Sekretarz Stanu

**PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA INTERESANTA W SPRAWIE SKARGI/ WNIOSKU \***  
**PRZEZ CZŁONKA KIEROWNICTWA MINISTERSTWA SPORTU I TURYSTYKI**  
**z dnia ..... r.**

przez .....  
*Imię i nazwisko członka kierownictwa*

sporządzony przez .....  
*Imię i nazwisko* *Biuro/ Departament*

Imię i nazwisko interesanta: .....

Adres interesanta: .....

e-mail interesanta: .....

Treść sprawy:

.....  
.....  
.....  
.....

Załączniki:

.....

Oświadczam, że protokół osobiście odczytałem/-am  
/odczytano mi\* i zgadzam się z jego treścią

.....  
*Podpis interesanta*

Protokół sporządził/a:

.....  
*Imię, nazwisko i stanowisko służbowe  
pracownika sporządzającego protokół*

\* niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 1  
Ministra Sportu i Turystyki  
z dnia 2 stycznia 2025 r.

WZÓR

**PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA INTERESANTA W SPRAWIE SKARGI/ WNIOSKU \***  
**W MINISTERSTWIE SPORTU I TURYSTYKI**  
**z dnia ..... r.**

przez .....  
*Imię i nazwisko* *Biuro/ Departament*

Imię i nazwisko interesanta: .....

Adres interesanta: .....

e-mail interesanta: .....

Treść sprawy:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Załączniki:

.....

Oświadczam, że protokół osobiście odczytałem/-am  
/odczytano mi\* i zgadzam się z jego treścią

.....  
*Podpis interesanta*

Protokół sporządził/a:

.....  
*Imię, nazwisko i stanowisko służbowe  
pracownika sporządzającego protokół*

\* niewłaściwe skreślić