

Warszawa, dnia 14 kwietnia 2017 r.

Poz. 11

ZARZĄDZENIE NR 10
MINISTRA CYFRYZACJI

z dnia 11 kwietnia 2017 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji
w Ministerstwie Cyfryzacji**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392 oraz z 2015 r. poz. 1064) w związku z art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, z późn. zm.¹⁾) oraz art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195 oraz z 2016 r. poz. 1579) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji;
- 2) sposób, dni i godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Cyfryzacji, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

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

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2016 r. poz. 868, 996, 1579 oraz 2138.

2. Dyrektor Generalny Ministerstwa Cyfryzacji, sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji przez Biuro Ministra Ministerstwa Cyfryzacji.

§ 3. Przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg, wniosków lub petycji wpływających do Ministerstwa zajmuje się Biuro Ministra, które:

- 1) rozpatruje skargi, wnioski lub petycje należące do właściwości Ministerstwa;
- 2) prowadzi w postaci elektronicznej rejestr skarg i wniosków oraz rejestr petycji, które zawierają w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę skarżącego, wnioskodawcy lub zgłaszającego petycję,
 - b) znak sprawy,
 - c) datę wpływu skargi, wniosku lub petycji,
 - d) przedmiot skargi, wniosku lub petycji,
 - e) informację o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 3) przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków.

§ 4. 1. Wpływające do Kancelarii Głównej Ministerstwa skargi, wnioski lub petycje są przekazywane do Biura Ministra.

2. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa, komórki te przekazują niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego do Biura Ministra w celu zarejestrowania.

3. Petycje, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa, komórki te przekazują niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego do Biura Ministra w celu zarejestrowania i zamieszczenia ich na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 5. Komórki organizacyjne Ministerstwa współpracują z Biurem Ministra w sprawach skarg, wniosków lub petycji dotyczących swojego zakresu działania.

§ 6. 1. Wyznaczeni pracownicy Biura Ministra przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w – poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godz. 8.30-15.00 oraz w środy w godz. 8.30-17.00.

2. Biuro Ministra prowadzi w postaci elektronicznej ewidencję przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz petycji, które zawierają:

- 1) datę przyjęcia obywatela;
- 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego skargę, wniosek lub petycję;
- 3) treść sprawy;

- 4) imię i nazwisko przyjmującego;
- 5) informację o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

3. Informację o terminach przyjmowania obywateli w sprawie skarg lub wniosków przez pracowników Biura Ministra podaje się do wiadomości poprzez umieszczenie jej w ogólnie dostępnym miejscu w siedzibie Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 7. 1. Biuro Ministra, opracowuje do końca marca każdego roku:

- 1) roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni;
- 2) zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach za rok poprzedni.

2. Sprawozdanie oraz informacja, o których mowa w ust. 1, podlegają zatwierdzeniu przez Ministra oraz publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa.

§ 8. W zakresie nieokreślonym w niniejszym zarządzeniu do spraw dotyczących skarg, wniosków lub petycji stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2020 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

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

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.²⁾

MINISTER CYFRYZACJI

ANNA STREŻYŃSKA

²⁾ Niniejsze zarządzenie było poprzedzone zarządzeniem 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 (Dz. Urz. Min. Ad. i Cyf. poz. 22).