

**ZARZĄDZENIE
MINISTRA ENERGII¹⁾**

z dnia 5 stycznia 2026 r.

w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Energii

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2025 r. poz. 780) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Zarządzenie określa organizację postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Energii.

2. Czynności z zakresu nadzoru nad prawidłowością realizacji zarządzenia należą do kompetencji Dyrektora Generalnego Ministerstwa Energii, zwanego dalej „Dyrektorem Generalnym”.

§ 2. Użyte w zarządzeniu określenia i skróty oznaczają:

- 1) Minister – Minister Energii;
- 2) członek Kierownictwa Ministerstwa – Minister, sekretarz i podsekretarz stanu, Szef Gabinetu Politycznego Ministra oraz Dyrektor Generalny;
- 3) DKN – Departament Kontroli i Nadzoru w Ministerstwie;
- 4) dyrektor – dyrektor lub zastępca dyrektora albo osoba kierująca komórką organizacyjną w Ministerstwie właściwą ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 5) komórka organizacyjna – komórka organizacyjna, o której mowa w § 2 załącznika do zarządzenia nr 48 Prezesa Rady Ministrów z dnia 3 września 2025 r. w sprawie nadania statutu Ministerstwu Energii (M.P. poz. 894), właściwa ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 6) Ministerstwo – Ministerstwo Energii;
- 7) petycje – petycje w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
- 8) skargi i wnioski – skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691);
- 9) system EZD – system elektronicznego zarządzania dokumentacją stosowany w Ministerstwie.

§ 3. Za terminowe i merytoryczne rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji odpowiedzialni są dyrektorzy.

¹⁾ Minister Energii kieruje działami administracji rządowej – energia i gospodarka surowcami energetycznymi, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Energii (Dz. U. poz. 1206).

Rozdział 2

Przyjmowanie oraz ewidencja skarg, wniosków i petycji

§ 4. 1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Ministerstwa przekazywane są niezwłocznie do komórek organizacyjnych.

2. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja obejmuje zagadnienia, które należą do właściwości kilku komórek organizacyjnych, rozpatrzenie sprawy należy do komórki organizacyjnej, do której właściwości należy większość zagadnień lub zagadnienia o największym znaczeniu będące przedmiotem skargi, wniosku lub petycji.

§ 5. 1. Za koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz monitorowanie terminowości ich rozpatrywania w Ministerstwie odpowiada DKN, który w szczególności:

- 1) prowadzi rejestr skarg, wniosków i petycji;
- 2) kieruje przyjęte skargi, wnioski i petycje do rozpatrzenia zgodnie z właściwością do komórek organizacyjnych, w tym właściwych ze względu na nadzór nad organami i jednostkami organizacyjnymi podległymi Ministrowi lub przez niego nadzorowanymi;
- 3) przekazuje niezwłocznie według właściwości skargi, wnioski i petycje, których przedmiot nie należy do właściwości Ministra;
- 4) koordynuje przygotowywanie odpowiedzi w zakresie otrzymanych skarg, wniosków oraz petycji w przypadku, gdy dotyczą one działania lub zadań więcej niż jednej komórki organizacyjnej;
- 5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 6) przyjmuje interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji oraz koordynuje przyjęcia zgłoszeń interesantów dotyczących spotkań z członkami Kierownictwa Ministerstwa w tych sprawach;
- 7) obsługuje skrzynkę poczty elektronicznej skargi.wnioski@me.gov.pl;
- 8) sporządza roczną ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane oraz przekazuje do zatwierdzenia Ministra;
- 9) opracowuje zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

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

- 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego skargę, wniosek lub petycję oraz jego adres do korespondencji;
- 2) datę wpływu oraz przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 3) informację o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

§ 6. Zmiany wcześniej dokonanej kwalifikacji skargi, wniosku lub petycji dokonuje DKN na uzasadniony wniosek dyrektora. Komórka organizacyjna przekazuje uzasadniony wniosek dyrektora do DKN w systemie EZD.

§ 7. Komórka organizacyjna niezwłocznie przekazuje, na zgłoszenie DKN, informację o udzielonej odpowiedzi lub zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji bądź informację o innym sposobie załatwienia sprawy.

Rozdział 3

Przyjmowanie interesantów

§ 8. 1. Przyjmowanie interesantów przez pracowników DKN odbywa się codziennie w godzinach pracy Ministerstwa, po wcześniejszym uzgodnieniu spotkania, telefonicznym lub za pomocą poczty elektronicznej, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy.

2. Pracownik DKN sporządza protokół z przyjęcia skargi, wniosku lub petycji. Protokół podpisuje osoba wnosząca skargę, wniosek lub petycję oraz pracownik DKN.

§ 9. 1. W uzasadnionych przypadkach członkowie Kierownictwa Ministerstwa przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków lub petycji po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

2. Wniosek o spotkanie z członkiem Kierownictwa Ministerstwa jest weryfikowany przez dyrektora DKN we współpracy z komórką organizacyjną.

3. Po otrzymaniu informacji o zgłoszeniu dotyczącym przyjęcia interesanta przez członka Kierownictwa Ministerstwa, komórka organizacyjna ustala:

- 1) imię, nazwisko, adres i numer telefonu osoby zgłaszającej;
- 2) przedmiot skargi, wniosku lub petycji;

- 3) organ (instytucję) właściwy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji;
- 4) czy zgłoszenie wiąże się z prowadzonym w Ministerstwie postępowaniem.

4. Jeżeli wniosek jest uzasadniony i przedmiot skargi, wniosku lub petycji dotyczy spraw, które nie mogą być rozpatrzone przez komórki organizacyjne, DKN przekazuje go właściwemu członkowi Kierownictwa Ministerstwa w celu uzyskania akceptacji dotyczącej zorganizowania spotkania i ustalenia jego terminu.

5. Po uzyskaniu akceptacji właściwego członka Kierownictwa Ministerstwa DKN niezwłocznie informuje interesanta o terminie oraz miejscu spotkania.

6. Komórka organizacyjna przygotowuje syntetyczną informację dotyczącą stanu sprawy, wraz z propozycją jej załatwienia lub propozycją stanowiska, i przekazuje ją właściwemu członkowi Kierownictwa Ministerstwa.

7. Dyrektor lub wskazany przez dyrektora pracownik biorący udział w spotkaniu sporządza protokół z przyjęcia interesanta przez członka Kierownictwa Ministerstwa.

8. Po uzyskaniu decyzji w sprawie innego niż spotkanie sposobu załatwienia sprawy, DKN podejmuje działania zgodne z zaleceniami właściwego członka Kierownictwa Ministerstwa.

§ 10. 1. Przyjmowanie interesantów odbywa się w siedzibie Ministerstwa w Warszawie lub w biurze Ministerstwa w Katowicach.

2. Informację o przyjmowaniu interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji zamieszcza się w ogólnie dostępnym miejscu w siedzibie Ministerstwa oraz udostępnia w Biuletynie Informacji Publicznej.

Rozdział 4

Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

§ 11. 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, DKN występuje do komórki, której skarga dotyczy, o zajęcie stanowiska w sprawie, na podstawie którego przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, oraz może przeprowadzić postępowanie wyjaśniające.

§ 12. 1. Minister podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności sekretarza i podsekretarza stanu, Szefa Gabinetu Politycznego Ministra oraz Dyrektora Generalnego.

2. Dyrektor Generalny podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów.

3. Dyrektor podpisuje odpowiedzi na:

- 1) skargi i wnioski dotyczące działalności pracowników tej komórki organizacyjnej;
- 2) skargi, wnioski i petycje w sprawach należących do zakresu komórki organizacyjnej.

4. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź podpisuje właściwy ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji członek Kierownictwa Ministerstwa.

Rozdział 5

Sprawozdawczość

§ 13. 1. Komórki organizacyjne oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane przekazują do DKN, w terminie do dnia 1 marca każdego roku, zbiorczą informację o załatwionych skargach i wnioskach w roku ubiegłym.

2. DKN 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. DKN, na podstawie informacji, o której mowa w ust. 1, opracowuje do dnia 31 marca każdego roku – za rok ubiegły, ocenę załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, która jest akceptowana, z upoważnienia Ministra, przez Dyrektora Generalnego.

§ 14. 1. Komórki organizacyjne przekazują do DKN, w terminie do dnia 30 kwietnia każdego roku, informację o rozpatrzonych petycjach w roku ubiegłym.

2. DKN przekazuje komórkom organizacyjnym, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o której mowa w ust. 1.

3. DKN, 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, która jest akceptowana, z upoważnienia Ministra, przez Dyrektora Generalnego.

Rozdział 6

Przepisy przejściowe i końcowe

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

§ 16. W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem w zakresie przyjmowania i rozpatrywania:

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

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.²⁾

Minister Energii: *Miłosz Motyka*

²⁾ Niniejsze zarządzenie było poprzedzone zarządzeniem nr 31/2024 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Przemysłu z dnia 16 sierpnia 2024 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Przemysłu (zmienionym zarządzeniem nr 42/2024 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Przemysłu z dnia 21 listopada 2024 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Przemysłu), które utraciło moc z dniem 8 stycznia 2026 r. w związku z wejściem w życie zarządzenia nr 1/2026 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Energii z dnia 7 stycznia 2026 r. w sprawie uchylecia zarządzenia w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Przemysłu.