

**Warszawa, dnia 28 stycznia 2021 r.**

**Poz. 3**

**ZARZĄDZENIE  
MINISTRA AKTYWÓW PAŃSTWOWYCH <sup>1)</sup>  
z dnia 27 stycznia 2021 r.**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji  
w Ministerstwie Aktywów Państwowych**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2019 r. poz. 1171 oraz z 2020 r. poz. 568, 695 i 2320) w związku z art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695, 1298 i 2320 oraz z 2021 r. poz. 54) oraz art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) zarządza się, co następuje:

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** Zarządzenie określa:

- 1) organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Aktywów Państwowych, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 3) sposób i tryb opracowania oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

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

- 1) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz

---

<sup>1)</sup> Minister Aktywów Państwowych kieruje działami administracji rządowej – aktywa państwowe, gospodarka złożami kopalni oraz łączność, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Aktywów Państwowych (Dz. U. poz. 2256 oraz z 2020 r. poz. 496 i 1746).

w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46);

- 2) petycjach – należy przez to rozumieć petycje, o których mowa w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
- 3) członkach Kierownictwa Ministerstwa – należy przez to rozumieć Ministra, Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu oraz Dyrektora Generalnego.

§ 3. Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji prowadzi się w formie elektronicznej z wykorzystaniem systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją, zwanego dalej „EZD”.

§ 4. Skargi, wnioski i petycje są rozpatrywane z zachowaniem przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119/1 z 4.05.2016 r.).

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

§ 6. Komórki organizacyjne Ministerstwa, w zakresie swojej właściwości, udzielają interesantom informacji o stanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji.

## Rozdział 2

### **Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków**

§ 7. 1. Dyrektor Generalny Ministerstwa, przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności Ministerstwa, w poniedziałki w godzinach: 15.00 – 17.00, po wcześniejszym zgłoszeniu sprawy i ustaleniu terminu spotkania z pracownikiem Departamentu Kontroli i Audytu.

2. Pracownik Departamentu Kontroli i Audytu, który przyjmuje zgłoszenie interesanta dotyczące przyjęcia w sprawie skargi lub wniosku przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa, ustala:

- 1) imię, nazwisko, adres, numer telefonu lub e-mail interesanta;
- 2) przedmiot skargi lub wniosku;
- 3) organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku;
- 4) okoliczności, 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 zgłoszeniu interesanta dotyczącym skargi lub wniosku, do których rozpatrzenia organem właściwym jest Minister Aktywów Państwowych, zwany dalej „Ministrem”, Departament Kontroli i Audytu przekazuje niezwłocznie, w formie notatki w EZD, do Dyrektora Generalnego Ministerstwa oraz udostępnia właściwej w sprawie komórce organizacyjnej Ministerstwa.

4. Komórka organizacyjna Ministerstwa właściwa w sprawie przygotowuje notatkę dotyczącą stanu sprawy i przekazuje ją Dyrektorowi Generalnemu Ministerstwa.

5. Dyrektor Generalny Ministerstwa zwraca notatkę informującą o zgłoszeniu interesanta do Departamentu Kontroli i Audytu z informacją o podjętej decyzji o przyjęciu interesanta albo odmowie przyjęcia, wskazując inny sposób załatwienia sprawy.

6. Po uzyskaniu decyzji o przyjęciu interesanta, Departament Kontroli i Audytu ustala z sekretariatem Dyrektora Generalnego Ministerstwa dzień i godzinę przyjęcia i zawiadamia o nim interesanta oraz komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawie.

7. Pracownik wskazany przez dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawie, biorący udział w spotkaniu, sporządza protokół z przyjęcia interesanta przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa oraz przekazuje kopię protokołu do Departamentu Kontroli i Audytu. Wzór protokołu stanowi załącznik do zarządzenia.

8. Pracownik Departamentu Kontroli i Audytu odnotowuje datę wpływu kopii protokołu, w rejestrze przyjęć, o którym mowa w § 10 ust. 1 pkt 4 lit. c.

9. Po uzyskaniu decyzji o odmowie przyjęcia interesanta Departament Kontroli i Audytu podejmuje działania zgodne z poleceniem Dyrektora Generalnego Ministerstwa, a w przypadku braku polecenia zgodne z trybem określonym w § 11.

**§ 8.** 1. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników Departamentu Kontroli i Audytu odbywa się w poniedziałki, w godzinach: 9.00 – 17.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach: 9.00 – 15.00. Informację dotyczącą przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się na stronie internetowej Ministerstwa pod adresem: [www.gov.pl/aktywa-panstwowe](http://www.gov.pl/aktywa-panstwowe).

2. Przyjmowanie interesantów w terminach określonych w ust. 1, odbywa się w siedzibie Ministerstwa w Warszawie przy ul Kruczej 36/Wspólnej 6.

3. Pracownik Departamentu Kontroli i Audytu przyjmujący interesanta w sprawie wniesienia skargi lub wniosku sporządza protokół, według wzoru stanowiącego załącznik do zarządzenia.

4. Pracownik Departamentu Kontroli i Audytu odnotowuje przyjęcie interesanta w sprawach skarg i wniosków w rejestrze, o którym mowa w § 10 ust. 1 pkt 4 lit. c.

### Rozdział 3

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

**§ 9.** Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa rejestrują skargi, wnioski i petycje zakładając sprawy w EZD.

**§ 10.** 1. Departament Kontroli i Audytu w ramach koordynowania, przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, w szczególności:

- 1) przyjmuje i kieruje otrzymane skargi, wnioski i petycje do komórek organizacyjnych Ministerstwa zgodnie z ich właściwością;
- 2) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 3) przyjmuje zgłoszenia interesantów dotyczące spotkań z Dyrektorem Generalnym Ministerstwa, w sprawach skarg i wniosków;
- 4) prowadzi rejestry:
  - a) skarg i wniosków,
  - b) petycji,
  - c) przyjęcie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa oraz przez pracowników Departamentu Kontroli i Audytu;
- 5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji rozpatrywanych przez właściwe w sprawie komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 6) prowadzi postępowania wyjaśniające w sprawach skarg na działanie komórki organizacyjnej Ministerstwa i przygotowuje zawiadomienia o sposobie ich załatwienia.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1 pkt 4, zawierają 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) datę oraz sposób załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

**§ 11.** 1. Skargi, wnioski lub petycje wpływające do Ministerstwa są przekazywane przez komórkę organizacyjną właściwą do spraw obsługi kancelaryjnej Ministerstwa do Departamentu Kontroli i Audytu, który je ewidencjonuje w rejestrach, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt 4 lit. a lub b oraz kieruje w celu rozpatrzenia do właściwych w sprawie:

- 1) komórek organizacyjnych Ministerstwa;

2) organów lub instytucji.

2. Skargi, wnioski lub petycje dotyczące podmiotów nadzorowanych przez Ministra, Departament Kontroli i Audytu przekazuje komórkom organizacyjnym Ministerstwa właściwym do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi podmiotami.

3. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja wykracza poza zakres kompetencji jednej komórki organizacyjnej Ministerstwa, Departament Kontroli i Audytu przekazuje skargę, wniosek lub petycję do komórki organizacyjnej Ministerstwa, do której należy większość zagadnień w nich poruszonych. Komórka ta, przy rozpatrywaniu skargi, wniosku lub petycji zasięga opinii pozostałych komórek organizacyjnych Ministerstwa, do których należą poruszane w skardze, wniosku lub petycji zagadnienia, w zakresie ich właściwości.

4. Skargi, wnioski lub petycje, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej do ich rozpatrzenia, są udostępniane Departamentowi Kontroli i Audytu, który je ewidencjonuje w rejestrach, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt. 4 lit. a lub b.

5. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja wpłynęła bezpośrednio do komórki organizacyjnej właściwej do jej rozpatrzenia jedynie w części, komórka ta przekazuje skargę wniosek lub petycję Departamentowi Kontroli i Audytu w celu zaewidencjonowania w rejestrach, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt. 4 lit. a lub b oraz przekazania do komórki organizacyjnej Ministerstwa, do której należy większość zagadnień w nich poruszonych.

6. Skargi, wnioski lub petycje wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa:

- 1) nienależące do ich właściwości lub należące do ich właściwości jedynie w części – są przekazywane, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpływu do Ministerstwa, Departamentowi Kontroli i Audytu;
- 2) nienależące do właściwości Ministra – są przekazywane, właściwym organom lub instytucjom.

7. Komórki organizacyjne Ministerstwa udostępniają Departamentowi Kontroli i Audytu zawiadomienie o przekazaniu skargi, wniosku lub petycji do organu właściwego lub instytucji.

## Rozdział 4

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 12. 1. Departament Kontroli i Audytu rozpatruje skargi i wnioski dotyczące działalności komórek organizacyjnych Ministerstwa. W toku rozpatrywania skarg lub wniosków Departament Kontroli i Audytu może żądać od komórek organizacyjnych Ministerstwa wyjaśnień i udostępnienia dokumentów dotyczących sprawy.

2. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg lub wniosków, o których mowa w ust. 1, podpisuje, z upoważnienia Ministra, Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli i Audytu, który udostępnia je członkowi Kierownictwa Ministerstwa nadzorującemu pracę komórki organizacyjnej, o której mowa w ust. 1.

3. Komórki organizacyjne Ministerstwa w ramach sprawowanego nadzoru nad podmiotami będącymi we właściwości Ministra, rozpatrują skargi i wnioski dotyczące tych podmiotów.

4. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg lub wniosków, o których mowa w ust. 3, podpisuje, z upoważnienia Ministra, Dyrektor lub Zastępca Dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawie, który udostępnia je Departamentowi Kontroli i Audytu.

5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne rozpatrywane są przez właściwe w sprawie komórki organizacyjne Ministerstwa w porozumieniu z Departamentem Komunikacji.

**§ 13.** 1. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi lub wniosku w ustawowym terminie, właściwa w sprawie komórka organizacyjna Ministerstwa zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę:

- 1) w przypadku skargi – o przyczynach zwłoki, wskazując jednocześnie nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie wniesienia ponaglenia;
- 2) w przypadku wniosku – o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie jego załatwienia.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa udostępniają Departamentowi Kontroli i Audytu zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1.

## Rozdział 5

### Rozpatrywanie petycji

**§ 14.** 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa właściwe w sprawie rozpatrują petycje dotyczące zakresu ich działania.

2. Petycje przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne rozpatrywane są przez właściwe w sprawie komórki organizacyjne Ministerstwa w porozumieniu z Departamentem Komunikacji.

3. Komórka organizacyjna Ministerstwa właściwa do rozpatrzenia petycji wykonuje obowiązki określone w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji podpisuje z upoważnienia Ministra, członek Kierownictwa Ministerstwa nadzorujący pracę komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrzenia

petycji. Właściwa w sprawie komórka organizacyjna udostępnia zawiadomienie Departamentowi Kontroli i Audytu.

**§ 15.** Jeżeli w ciągu miesiąca od daty wpływu petycji do Ministerstwa składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, członek Kierownictwa Ministerstwa nadzorujący pracę komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej do rozpatrzenia i załatwienia petycji może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji.

## Rozdział 6

### **Monitorowanie i sprawozdawczość**

**§ 16.** 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa informują Departament Kontroli i Audytu o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

2. W przypadku braku informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, na 7 dni przed upływem ustawowego terminu, Departament Kontroli i Audytu przesyła do komórki organizacyjnej Ministerstwa monit przypominający o terminie załatwienia sprawy.

3. Właściwa komórka organizacyjna Ministerstwa, po otrzymaniu monitu, o którym mowa w ust. 2, udziela odpowiedzi i informuje Departament Kontroli i Audytu o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

**§ 17.** 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz podmioty będące we właściwości Ministra przekazują do Departamentu Kontroli i Audytu, w terminie do 31 stycznia każdego roku – za rok ubiegły, informacje o załatwionych skargach i wnioskach.

2. Departament Kontroli i Audytu przekazuje komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz podmiotom będącym we właściwości Ministra, w terminie do 31 grudnia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o których mowa w ust. 1.

3. Departament Kontroli i Audytu, na podstawie informacji, o których mowa w ust. 1, opracowuje do 31 marca każdego roku, za rok ubiegły, ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz podmioty będące we właściwości Ministra, która jest przekazywana Dyrektorowi Generalnemu Ministerstwa do akceptacji.

4. Departament Kontroli i Audytu zamieszcza ocenę, o której mowa w ust. 3, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych.

**§ 18.** 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa przekazują do Departamentu Kontroli i Audytu w terminie do 31 maja każdego roku, informację zawierającą w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu rozpatrzenia petycji w roku poprzednim.

2. Departament Kontroli i Audytu przekazuje komórkom organizacyjnym Ministerstwa w terminie do dnia 30 kwietnia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o których mowa ust. 1.

3. Departament Kontroli i Audytu, na podstawie informacji, o których mowa w ust. 1, opracowuje i zamieszcza do końca czerwca każdego roku na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Aktywów Państwowych, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku ubiegłym w Ministerstwie.

## Rozdział 7

### **Przepisy przejściowe i końcowe**

**§ 19.** 1. W roku 2021 Departament Kontroli i Audytu przekaze komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz podmiotom będącym we właściwości Ministra do dnia 31 stycznia, wytyczne, o których mowa w § 17 ust. 2.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz podmioty będące we właściwości Ministra prześlą do Departamentu Kontroli i Audytu do dnia 28 lutego 2021 r. – informację, o której mowa w § 17 ust. 1 za rok 2020 r.

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

Minister Aktywów Państwowych: *J. Sasin*



Załącznik do zarządzenia  
Ministra Aktywów Państwowych  
z dnia 27 stycznia 2021 r. (poz. 3)

WZÓR

PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA INTERESANTA W SPRAWIE SKARGI / WNIOSKU\*

W MINISTERSTWIE AKTYWÓW PAŃSTWOWYCH

z dnia ..... r.

przez pracownika Departamentu Kontroli i Audytu / Dyrektora Generalnego Ministerstwa  
Aktywów Państwowych\*:

.....

Imię i nazwisko interesanta: .....

Adres interesanta: .....

Nr telefonu interesanta:.....e-mail interesanta: .....

Treść sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załączniki:

.....

.....

Protokół sporządził:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe  
oraz podpis pracownika sporządzającego protokół)

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek\*)

\* - niepotrzebne skreślić