

ZARZĄDZENIE NR 3
DYREKTORA GENERALNEGO
MINISTERSTWA INFRASTRUKTURY

z dnia 13 lutego 2019 r.

w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami

Na podstawie art. 25 ust. 10 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U z 2018 r. poz. 1559) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do stosowania Szczegółowe zasady postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Infrastruktury stanowiące załącznik do zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie nr 19 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Infrastruktury i Budownictwa z dnia 7 czerwca 2016 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą od dnia 1 stycznia 2019 r.

DYREKTOR GENERALNY
MINISTERSTWA
INFRASTRUKTURY

**SZCZEGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA
ZE SKARGAMI, WNIOSKAMI I PETYCJAMI
W MINISTERSTWIE INFRASTRUKTURY**

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1.

Szczegółowe zasady postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Infrastruktury, zwane dalej „Zasadami”, określają zakres obowiązków komórek organizacyjnych Ministerstwa dotyczący przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie.

§ 2.

1. Postępowanie w sprawach skarg, wniosków lub petycji regulują przepisy:

- 1) działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 oraz z 2019 r. poz. 60);
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46);
- 3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870).

2. Skargi, wnioski petycje są rozpatrywane z zachowaniem przepisów ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000 i 1669) 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 sprawach swobodnego przepływu takich

danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

§ 3.

Ilekoć w Zasadach jest mowa o:

- 1) Ministerstwie – należy przez to rozumieć Ministerstwo Infrastruktury;
- 2) Ministrze – należy przez to rozumieć Ministra Infrastruktury;
- 3) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministerstwa na portalu gov.pl;
- 4) członkach kierownictwa Ministerstwa – należy przez to rozumieć sekretarza stanu, podsekretarza stanu oraz dyrektora generalnego Ministerstwa;
- 5) właściwej komórce organizacyjnej Ministerstwa – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną Ministerstwa, do której kompetencji należy rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji.

§ 4.

Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji prowadzi się z wykorzystaniem systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD).

§ 5.

Za terminowe rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji są odpowiedzialni dyrektorzy właściwych komórek organizacyjnych.

§ 6.

W przypadku powtarzających się problemów lub istotnych nieprawidłowości związanych z rozpatrywaniem skarg, wniosków i petycji, dyrektor generalny Ministerstwa może wydać w tym zakresie rekomendacje lub zalecenia.

Rozdział 2

Przyjmowanie interesantów

§ 7.

1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez nadzorowane przez nich komórki organizacyjne

Ministerstwa, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. W przypadku skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa nadzorowane przez Ministra, interesantów przyjmuje Sekretarz Stanu.

2. Pracownik Departamentu Kontroli przyjmujący zgłoszenie interesanta dotyczące przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa, ustala:

- 1) imię, nazwisko, 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, niewymagającym wydania decyzji administracyjnej.

3. Departament Kontroli udostępnia właściwej komórce organizacyjnej Ministerstwa, powiadomienie o każdym zgłoszeniu interesanta dotyczącym przyjęć w sprawach skarg i wniosków, do których rozpatrzenia organem właściwym jest Minister, w celu uzyskania informacji o stanie sprawy oraz rekomendacji co do zasadności zorganizowania spotkania.

4. Departament Kontroli, na podstawie informacji, o której mowa w ust. 3, zawiadamia o każdym zgłoszeniu interesanta dotyczącym przyjęć w sprawach skarg i wniosków właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, który podejmuje decyzję o spotkaniu albo odmowie spotkania, wskazując inny tok załatwienia sprawy.

5. Po uzyskaniu decyzji o spotkaniu, o której mowa w ust. 4, Departament Kontroli ustala termin spotkania z sekretariatem właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, zawiadamia interesantów o wyznaczonym terminie spotkania, jednocześnie powiadamiając o sprawie i terminie spotkania dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa.

6. Właściwa komórka organizacyjna Ministerstwa przygotowuje syntetyczną informację dotyczącą stanu sprawy i udostępnia ją członkowi kierownictwa Ministerstwa sprawującemu merytoryczny nadzór nad realizacją zadań tej komórki organizacyjnej.

7. Pracownik wskazany przez dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa, biorący udział w spotkaniu, sporządza protokół z przyjęcia interesanta przez członka kierownictwa Ministerstwa oraz udostępnia protokół do wiadomości Departamentu Kontroli. Wzór protokołu jest określony w załączniku nr 1 do Zasad.

8. Po uzyskaniu decyzji o odmowie spotkania, o której mowa w ust. 4, Departament Kontroli podejmuje działania zgodne z zaleceniami właściwego członka kierownictwa Ministerstwa, a w przypadku ich braku, zgodne z trybem określonym w § 14.

§ 8.

1. Pracownik Departamentu Kontroli przyjmujący interesanta w sprawie skargi lub wniosku sporządza protokół, którego wzór jest określony w załączniku nr 2 do Zasad. Protokół podpisuje pracownik sporządzający protokół oraz osoba wnosząca skargę lub wniosek.

2. Skardze lub wnioskowi przyjętemu do protokołu nadaje się bieg zgodnie z trybem określonym w § 14 ust. 1.

3. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników Departamentu Kontroli odbywa się codziennie w godzinach pracy Ministerstwa: 8.15–16.15 oraz we wtorki – w ramach dyżurów, w godzinach: 16.15–17.15, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy.

4. Przyjmowanie interesantów w terminach określonych w ust. 3 odbywa się w siedzibie Ministerstwa przy ul. Chałubińskiego 4/6.

5. Informację dotyczącą przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa przy ul. Chałubińskiego 4/6 oraz w BIP Ministerstwa.

§ 9.

Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają interesantom informacji o stanie rozpatrywania ich skarg, wniosków i petycji.

§ 10.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby z niepełnosprawnością odbywa się z uwzględnieniem szczególnych potrzeb tych osób, w tym z zapewnieniem tłumaczenia z języka migowego lub druku w alfabecie Braille'a lub druku w języku łatwym do czytania. W przypadku gdy zaistnieje potrzeba udostępnienia osobie z niepełnosprawnością informacji lub dokumentacji, będącej w posiadaniu Ministerstwa lub kontaktu bezpośredniego z osobą z niepełnosprawnością, właściwa komórka organizacyjna Ministerstwa występuje do Departamentu Kontroli, który w miarę posiadanych możliwości zapewni środki techniczne i zasoby niezbędne do przekazania informacji, dokumentu lub nawiązania kontaktu w oczekiwanej formie.

Rozdział 3

Przyjmowanie oraz ewidencja skarg, wniosków i petycji

§ 11.

W Ministerstwie prowadzony jest elektroniczny centralny rejestr skarg, wniosków i petycji w systemie EZD, zwany dalej „rejestrem”.

§ 12.

Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa rejestrują skargi, wnioski i petycje zakładając sprawy w rejestrze.

§ 13.

Departament Kontroli w ramach koordynacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, w szczególności:

- 1) przyjmuje i kieruje przyjęte skargi, wnioski i petycje do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, w tym właściwych ze względu na nadzór nad organami i jednostkami podległymi Ministrowi lub przez niego nadzorowanymi, a w przypadku skarg, wniosków i petycji nienależących do właściwości Ministra, do właściwych organów, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskodawcę;
- 2) obsługuje skrzynkę poczty elektronicznej skargi.wnioski@mi.gov.pl;
- 3) przyjmuje zgłoszenia interesantów dotyczące spotkań z członkami kierownictwa Ministerstwa w sprawach skarg i wniosków;
- 4) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 5) monitoruje rejestr skarg, wniosków i petycji;
- 6) prowadzi ewidencję:
 - a) przyjęcie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa,
 - b) przyjęcie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników Departamentu Kontroli;
- 7) prowadzi postępowania wyjaśniające w sprawie skarg na działanie dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;

- 8) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji przekazanych do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa.

§ 14.

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Ministerstwa są przekazywane do Departamentu Kontroli, który kieruje je, w celu rozpatrzenia do:

- 1) właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 2) właściwych organów.

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

3. W przypadku gdy skarga, wniosek i petycja wykraczają poza zakres kompetencji jednej komórki organizacyjnej Ministerstwa, Departament Kontroli przekazuje skargę, wniosek i petycję do tych komórek organizacyjnych oraz wskazuje komórkę wiodącą, która po uzyskaniu stanowiska pozostałych wskazanych komórek organizacyjnych, udziela odpowiedzi na skargę, wniosek i petycję.

4. Skargi, wnioski i petycje wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa:

- 1) nienależące do ich właściwości – są niezwłocznie przekazywane, nie później jednak niż w terminie trzech dni od dnia wpłynięcia do Ministerstwa, komórce organizacyjnej Ministerstwa właściwej ze względu na przedmiot sprawy;
- 2) nienależące do właściwości Ministra – są niezwłocznie przekazywane, nie później jednak niż:
 - a) w przypadku skarg i wniosków – w terminie siedmiu dni,
 - b) w przypadku petycji – w terminie trzydziestu dni– od dnia wpłynięcia do Ministerstwa, właściwym organom, z równoczesnym zawiadomieniem skarżącego, wnioskodawcy lub wnoszącego petycję.

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

§ 15.

Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane, przechowywane oraz archiwizowane przez właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg, wniosków i petycji.

§ 16.

Wzory ewidencji, o których mowa w § 13 pkt 6, są określone odpowiednio w załącznikach nr 3 i nr 4 do Zasad.

Rozdział 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 17.

1. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują skargi i wnioski dotyczące zadań Ministra wykonywanych przez te komórki oraz pracowników, którzy są w nich zatrudnieni.

2. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa w ramach sprawowanego nadzoru nad organami i jednostkami podległymi Ministrowi lub przez niego nadzorowanymi rozpatrują skargi i wnioski dotyczące tych organów i jednostek.

3. Departament Kontroli przygotowuje odpowiedzi na skargi dotyczące działań dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.

4. Departament Kontroli, w związku z prowadzonymi postępowaniami wyjaśniającymi dotyczącymi skarg, o których mowa w ust. 3, może żądać od komórek organizacyjnych Ministerstwa wyjaśnień i udostępnienia dokumentów dotyczących sprawy.

§ 18.

W przypadku niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w przepisach, o których mowa w § 2 ust. 1, właściwa komórka organizacyjna Ministerstwa przygotowuje zawiadomienie informujące skarżącego lub wnioskodawcę:

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

§ 19.

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

Rozdział 5

Rozpatrywanie petycji

§ 20.

Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują petycje dotyczące zakresu ich działania.

§ 21.

Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia petycji powinno zawierać informację, że sposób jej rozpatrzenia nie może być przedmiotem skargi.

§ 22.

1. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa przy współpracy z Departamentem Kontroli zamieszczają w BIP informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku gdy petycja zawiera zgodę na ujawnienie na stronie danych osobowych podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana – 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 o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji.

§ 23.

1. Petycje niezawierające:

- 1) oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję,
- 2) wskazania miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji,
- 3) w przypadku, gdy podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów:
 - a) oznaczenia któregośkolwiek podmiotu oraz osoby reprezentującej podmiot wnoszący petycję,
 - b) wskazania miejsca zamieszkania lub siedziby któregośkolwiek z tych podmiotów– pozostawia się bez rozpoznania.

2. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa mogą pozostawić bez rozpatrzenia petycję złożoną w sprawie, która była przedmiotem petycji już rozpatrzonej, jeżeli w petycji nie powołano się na nowe fakty lub dowody nieznanne tym komórkom organizacyjnym.

3. W przypadku określonym w ust. 2 komórki organizacyjne Ministerstwa niezwłocznie informują podmiot wnoszący petycję o pozostawieniu petycji bez rozpatrzenia i poprzednim sposobie rozpatrzenia petycji.

Rozdział 6

Monitorowanie terminowości i sprawozdawczość

§ 24.

1. Departament Kontroli, w przypadku stwierdzenia braku odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, przekazuje do właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa monit.

2. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa, po otrzymaniu monitu, o którym mowa w ust. 1, wnoszącemu skargę, wniosek lub petycję udzielają odpowiedzi lub informują o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, w terminie siedmiu dni.

3. Właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane są obowiązane do przekazywania do Departamentu Kontroli zbiorczych informacji o załatwionych skargach i wnioskach w terminie do dnia 15 lutego za rok ubiegły.

4. Departament Kontroli przekazuje komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz organom i jednostkom podległym Ministrowi lub przez niego nadzorowanym, w terminie do dnia 31 grudnia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o których mowa w ust. 3.

5. Departament Kontroli, na podstawie informacji, o których mowa w ust. 3, opracowuje raz w roku, do końca marca roku następującego po roku będącym przedmiotem oceny, ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz organy i jednostki podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

6. Ocena, o której mowa w ust. 5, jest przedkładana członkom kierownictwa Ministerstwa, komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz organom i jednostkom podległym Ministrowi lub przez niego nadzorowanym.

7. Komórki organizacyjne Ministerstwa składają corocznie do Departamentu Kontroli informację zawierającą w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu rozpatrzenia petycji w roku poprzednim, w terminie do dnia 15 maja.

8. Departament Kontroli na podstawie informacji, o których mowa w ust. 7, opracowuje raz w roku zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim oraz umieszcza ją w BIP, w terminie do dnia 30 czerwca.