

**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**

Na podstawie art. 25 ust. 10 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 1111, z późn. zm.<sup>1)</sup>) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się do stosowania „Szczegółowe zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa” stanowiące załącznik do zarządzenia.

**§ 2.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR GENERALNY  
MINISTERSTWA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA  
/-/ MAŁGORZATA KUŹMA

---

<sup>1)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 1199, z 2015 r. poz. 211 oraz z 2016 r. poz. 34 i 1220.

**SZCZEGÓŁOWE ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI  
W MINISTERSTWIE INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA**

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.**

Szczegółowe zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa, zwane dalej „Zasadami”, określają zakres obowiązków komórek organizacyjnych Ministerstwa dotyczący przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa, zwanym dalej „Ministerstwem”.

**§ 2.**

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 2016 r. poz. 23);
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- 3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195).

**§ 3.**

Koordinację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji oraz bieżące monitorowanie terminowości ich rozpatrywania powierza się Departamentowi Kontroli.

#### **§ 4.**

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

#### **§ 5.**

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

### **Rozdział 2**

#### **Przyjmowanie interesantów**

#### **§ 6.**

1. Sekretarz Stanu, Podsekretarze Stanu oraz dyrektor generalny 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 Sekretarza Stanu, Podsekretarzy Stanu lub dyrektora generalnego Ministerstwa, ustala:

- 1) imię, nazwisko, adres i numer telefonu 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 Departament Kontroli przekazuje niezwłocznie do właściwego członka Kierownictwa, który podejmuje decyzję o spotkaniu albo odmowie spotkania wskazując inny tok załatwienia sprawy.

4. Po uzyskaniu decyzji o spotkaniu, o której mowa w ust. 3, Departament Kontroli ustala termin spotkania z sekretariatem Sekretarza Stanu, właściwego Podsekretarza Stanu lub dyrektora generalnego Ministerstwa, zawiadamia interesantów o wyznaczonym terminie spotkania, jednocześnie powiadamiając o sprawie i terminie spotkania dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w danej sprawie.

5. Komórka organizacyjna Ministerstwa właściwa w sprawie przygotowuje syntetyczną informację dotyczącą stanu sprawy i przekazuje ją Sekretarzowi Stanu, właściwemu Podsekretarzowi Stanu lub dyrektorowi generalnemu Ministerstwa.

6. Pracownik wskazany przez dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawie sporządza protokół z przyjęcia interesanta w Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa oraz niezwłocznie przekazuje kopię protokołu do Departamentu Kontroli. Wzór protokołu jest określony w załączniku nr 1 do Zasad.

7. Po uzyskaniu decyzji o odmowie spotkania, o której mowa w ust. 3, Departament Kontroli podejmuje działania zgodne z zaleceniami właściwego członka Kierownictwa, a w przypadku ich braku, zgodne z trybem określonym w § 10.

### **§ 7.**

1. Pracownik Departamentu Kontroli przyjmujący interesanta w sprawie skargi lub wniosku sporządza protokół, którego wzór jest określony w załączniku nr 2 do Zasad.

2. Skardze lub wnioskowi przyjętemu do protokołu nadaje się bieg zgodnie z trybem określonym w § 10 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 na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa.

### **§ 8.**

Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają interesantom informacji o stanie rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji należących do ich właściwości.

## **Rozdział 3**

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

### **§ 9.**

Zadania związane z koordynacją przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji w Ministerstwie wykonuje Departament Kontroli, który w szczególności:

- 1) przyjmuje oraz rejestruje skargi, wnioski lub petycje;
- 2) obsługuje skrzynkę poczty elektronicznej skargi.wnioski@mib.gov.pl;
- 3) przyjmuje zgłoszenia interesantów dotyczące spotkań z Sekretarzem Stanu, Podsekretarzami Stanu lub dyrektorem generalnym Ministerstwa w sprawach skarg i wniosków;
- 4) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 5) kieruje przyjęte skargi, wnioski lub petycje do komórek organizacyjnych Ministerstwa zgodnie z ich właściwością oraz w zakresie nadzoru nad organami i jednostkami podległymi lub nadzorowanymi przez Ministra, w przypadku skarg, wniosków lub petycji nienależących do właściwości Ministra, do właściwych organów, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskodawcę;
- 6) prowadzi ewidencję:
  - a) skarg i wniosków,
  - b) petycji,
  - c) przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarza Stanu, Podsekretarzy Stanu lub dyrektora generalnego Ministerstwa,
  - d) przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników Departamentu Kontroli;
- 7) prowadzi postępowania wyjaśniające w sprawie skarg na działanie dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 8) prowadzi dokumentację kopii udzielonych odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 9) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji przekazanych według właściwości do komórek organizacyjnych Ministerstwa.

## **§ 10.**

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

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

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

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

pozostałych wskazanych komórek organizacyjnych, udziela odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję.

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

- 1) nienależące do ich właściwości – przekazywane są niezwłocznie, 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 – przekazywane są niezwłocznie, 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 lub jednostkom, z równoczesnym zawiadomieniem skarżącego, wnioskodawcy lub wnoszącego petycję.

5. Komórki organizacyjne Ministerstwa przekazują do Departamentu Kontroli kopię udzielonej odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji. W korespondencji należy podać numer sprawy Departamentu Kontroli, której dotyczą przekazywane kopie. W przypadku skarg, wniosków lub petycji, które wpłynęły do komórek organizacyjnych Ministerstwa z pominięciem Departamentu Kontroli, przedmiotowe kopie komórki organizacyjne Ministerstwa przekazują wraz z kopią skargi, wniosku lub petycji.

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

7. Skargi, wnioski lub petycje przekazywane są pomiędzy komórkami organizacyjnymi Ministerstwa wraz z wypełnionym formularzem, którego wzór jest określony w załączniku nr 3 do Zasad.

## **§ 11.**

Skargi, wnioski lub 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 lub petycji.

## **§ 12.**

Wzory ewidencji, o których mowa w § 9 pkt 6, są określone odpowiednio w załącznikach nr 4 – 7 do Zasad.

## **Rozdział 4**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 13.**

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują skargi i wnioski dotyczące ich zakresu działania oraz pracowników, którzy są w nich zatrudnieni.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa, zgodnie z właściwością, w ramach sprawowanego nadzoru nad organami i jednostkami podległymi lub nadzorowanymi przez Ministra, 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 kopii dokumentów dotyczących sprawy.

#### **§ 14.**

W przypadku niezłażenia skargi lub wniosku w terminie określonym w przepisach, o których mowa w § 2 pkt 1, komórka organizacyjna Ministerstwa przygotowuje zawiadomienie informujące skarżącego lub wnioskodawcę oraz Departament Kontroli:

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

#### **§ 15.**

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

## **Rozdział 5**

### **Rozpatrywanie petycji**

#### **§ 16.**

Komórki organizacyjne Ministerstwa rozpatrują petycje dotyczące zakresu ich działania.

#### **§ 17.**

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

## **§ 18.**

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa zamieszczają na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa 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 załatwienia petycji.

## **§ 19.**

1. Petycje niezawierające:

- 1) oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję;
  - 2) 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;
  - 3) wskazania miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji
- pozostawia się bez rozpoznania.

2. 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 podmiotowi właściwemu do rozpatrzenia petycji.

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

## **Rozdział 6**

### **Monitorowanie terminowości i sprawozdawczość**

## **§ 20.**

1. Departament Kontroli, w przypadku stwierdzenia braku kopii odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia sprawy, o których mowa w § 10 ust. 5, przekazuje do komórki organizacyjnej Ministerstwa monit, którego wzór jest określony w załączniku nr 8 do Zasad.



2. Komórki organizacyjne, po otrzymaniu monitu, o którym mowa w ust. 1, przekazują do Departamentu Kontroli brakujące kopie lub informacje, w terminie siedmiu dni.

3. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra 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 lub nadzorowanym przez Ministra, 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 lub nadzorowane przez Ministra.

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

7. Komórki organizacyjne Ministerstwa składają corocznie do Departamentu Kontroli informację zawierającą w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia 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 na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa, w terminie do dnia 30 czerwca.

