

## Pozycja 23

### ZARZĄDZENIE Nr 23 MINISTRA SKARBU PAŃSTWA<sup>1)</sup>

z dnia 24 czerwca 2016 r.

#### **w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Skarbu Państwa**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392 oraz z 2015 r. poz. 1064) wprowadza się, co następuje:

#### § 1

Ustala się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Skarbu Państwa, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

#### § 2

Skargi, wnioski i petycje, które wpłynęły przed dniem wejścia w życie zarządzenia są rozpatrywane na dotychczasowych zasadach.

#### § 3

Traci moc zarządzenie nr 58 Ministra Skarbu Państwa z dnia 15 grudnia 2014 r. w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Skarbu Państwa zmienione zarządzeniem nr 35 Ministra Skarbu Państwa z dnia 11 września 2015 r.

#### § 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Minister Skarbu Państwa

*Dawid Jackiewicz*

---

<sup>1)</sup> Minister Skarbu Państwa kieruje działem administracji rządowej Skarb Państwa na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Skarbu Państwa (Dz. U. poz. 1262).

Załącznik do Zarządzenia Nr 23 Ministra Skarbu Państwa  
z dnia 24 czerwca 2016 r. (poz. 23)

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI W MINISTERSTWIE SKARBU PAŃSTWA

### Rozdział 1

#### **Skargi, wnioski lub petycje zgłaszane pisemnie, w tym za pomocą poczty elektronicznej i elektronicznej platformy usług administracji publicznej do Ministerstwa Skarbu Państwa**

##### § 1

1. Pisma posiadające znamiona skarg<sup>2)</sup>, wniosków<sup>3)</sup> lub petycji<sup>4)</sup>, wpływające do Ministerstwa Skarbu Państwa, zwanego dalej „MSP” za pośrednictwem:

- 1) Kancelarii Ogólnej – w przypadku pism dostarczonych drogą pocztową lub pochodzących z punktu wymiany korespondencji lub składanych przez interesantów;
  - 2) komórek organizacyjnych MSP – w przypadku pism dostarczanych bezpośrednio do komórek, w tym za pomocą poczty elektronicznej;
  - 3) elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP
- przekazywane są do Biura Audytu i Kontroli, celem ustalenia trybu załatwiania sprawy, przewidzianego w § 5.

2. W przypadku spraw o szczególnym znaczeniu ze względu na stopień istotności skargi, wniosku lub petycji, Biuro Audytu i Kontroli informuje o nich właściwego członka kierownictwa MSP.

3. W przypadku skargi, która dotyczy zdarzenia o charakterze korupcyjnym, oprócz przepisów niniejszego zarządzenia, stosuje się przepisy zarządzenia Ministra Skarbu Państwa regulującego zasady postępowania w przypadku wystąpienia korupcji.

4. Biuro Audytu i Kontroli nadaje sprawom (skargom, wnioskom lub petycjom, o których mowa w ust. 1) numer ewidencyjny i prowadzi ich elektroniczny rejestr.

##### § 2

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków lub petycji w MSP odbywa się zgodnie z przepisami:

- 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. z 2002 r., poz. 46);
- 3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r., poz. 1195);
- 4) obowiązującego regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Skarbu Państwa.

##### § 3

Jeżeli Minister Skarbu Państwa nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji, Biuro Audytu i Kontroli niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni w przypadku skargi lub wniosku i 30 dni w przypadku petycji, przekazuje skargę, wniosek lub petycję właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego, albo wskazuje mu właściwy sposób załatwienia sprawy.

<sup>2)</sup> Skarga w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.).

<sup>3)</sup> Wniosek w rozumieniu art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.) oraz wniosek o dostęp do informacji publicznej złożony na podstawie przepisów ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 2058, z późn. zm.).

<sup>4)</sup> Petycja w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195).

## § 4

1. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub petycji nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania w związku ze złożoną skargą lub wnioskiem albo w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania w związku ze złożoną petycją, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub petycji bez rozpoznania.

2. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem albo petycją decyduje treść pisma albo żądanie a nie jego forma zewnętrzna.

## § 5

1. Jeżeli załatwienie skargi, wniosku lub petycji nie wymaga zasięgnięcia opinii innej komórki organizacyjnej MSP, odpowiedzi udziela Biuro Audytu i Kontroli.

2. W przypadku, gdy załatwienie skargi, wniosku lub petycji wymaga ustaleń lub stanowiska komórki merytorycznej, Biuro Audytu i Kontroli przekazuje niezwłocznie skargę, wniosek lub petycję dyrektorowi właściwej komórki organizacyjnej, która udziela odpowiedzi, a kopię udzielonej odpowiedzi przekazuje do Biura Audytu i Kontroli.

3. Jeżeli załatwienie skargi, wniosku lub petycji wymaga zasięgnięcia opinii kilku komórek organizacyjnych MSP, Biuro Audytu i Kontroli zobowiązane jest niezwłocznie przekazać skargę, wniosek lub petycję do zaopiniowania komórkom organizacyjnym, których dotyczy treść skargi, wniosku lub petycji. Opinie powinny być wydane i przekazane do Biura Audytu i Kontroli przez komórki rozpatrujące w terminie 7 dni w przypadku skargi lub wniosku, a w przypadku petycji w terminie 14 dni. W przypadku braku możliwości zachowania tego terminu, komórki organizacyjne informują o tym Biuro Audytu i Kontroli, które wyznacza nowy termin i informuje o tym wnoszącego.

4. Jeżeli skarga, wniosek lub petycja nie dotyczy działalności komórki organizacyjnej, do której została skierowana, winna być niezwłocznie zwrócona do Biura Audytu i Kontroli lub przesłana do właściwej komórki organizacyjnej z powiadomieniem Biura Audytu i Kontroli.

5. W przypadku skargi na pracownika MSP, Biuro Audytu i Kontroli zbiera informacje od osób zaangażowanych w sprawę, analizuje uzyskane wyjaśnienia, a następnie rozpatruje złożoną skargę.

6. Kopie odpowiedzi udzielonych bezpośrednio przez komórki organizacyjne, przekazywane są do Biura Audytu i Kontroli celem wpisania sposobu i trybu załatwienia sprawy do rejestru, o którym mowa w § 1 ust. 4.

7. W przypadku, gdy skargę uznano za zasadną i dotyczy ona zagadnień objętych zakresem systemu zarządzania jakością i systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym, oprócz przepisów niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednie procedury określone w Księdze Jakości Ministerstwa Skarbu Państwa.

8. Na stronie internetowej MSP, komórka organizacyjna rozpatrująca petycję zamieszcza informację zawierającą odzworowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz imię i nazwisko podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie na stronie internetowej MSP danych osobowych tych podmiotów, a także dokonuje aktualizacji informacji o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

## § 6

1. Skarga lub wniosek powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania przez MSP.

2. Petycja powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 3 miesięcy od daty jej otrzymania przez MSP.

3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2, komórka organizacyjna rozpatrująca skargę, wniosek lub petycję, powiadamia wnoszącego o przyczynie zwłoki i wyznacza nowy termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

4. Jeżeli w ciągu miesiąca od otrzymania petycji przez komórkę organizacyjną właściwą do jej rozpatrzenia składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, komórka właściwa do rozpatrzenia petycji może zarządzić ich łączne rozpatrzenie.

5. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni przez komórkę organizacyjną rozpatrującą skargę, o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

#### § 7

1. O sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji zawiadamia się wnoszącego.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wskazanie w jaki sposób skarga, wniosek lub petycja zostały załatwione (ustosunkowanie się do przedmiotu skargi, wniosku, petycji);
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, wniosku, petycji lub udzielenia odpowiedzi;
- 4) uzasadnienie (faktyczne, prawne), w przypadku odmownego załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

3. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – komórka właściwa do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania skarżącego.

4. Komórka właściwa do rozpatrzenia petycji może pozostawić ją bez rozpatrzenia, w sprawie która była już przedmiotem rozpatrywania przez tę komórkę organizacyjną, jeżeli w petycji nie powołano się na nowe fakty lub dowody wcześniej nieznanne rozpatrującemu petycję.

#### § 8

W razie konieczności zbadania okoliczności spraw wynikających ze skarg, wniosków albo petycji, właściwa merytorycznie komórka organizacyjna MSP, za pośrednictwem nadzorującego ją członka kierownictwa MSP, może zwrócić się do Ministra Skarbu Państwa z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli w trybie uproszczonym, o ile kontrola MSP jest w tym zakresie dopuszczalna.

### Rozdział 2

#### **Skargi, wnioski i petycje zgłaszane osobiście do Ministerstwa Skarbu Państwa**

#### § 9

Skargi, wnioski lub petycje składane osobiście, w tym składane ustnie do protokołu, przyjmuje i rozpatruje Biuro Audytu i Kontroli, na podstawie regulaminu organizacyjnego MSP, codziennie w godzinach pracy urzędu oraz raz w tygodniu poza godzinami pracy urzędu, w ustalonym dniu i godzinach.

#### § 10

Informacja o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w § 9, wywieszona jest na ogólnodostępnej tablicy informacyjnej MSP oraz zamieszczona jest na stronach Biuletynu Informacji Publicznej MSP.

#### § 11

1. Przyjęcia skarg i wniosków lub petycji odbywają się w obecności pracownika Biura Audytu i Kontroli, który sporządza protokół zawierający:

- 1) datę przyjęcia skargi, wniosku lub petycji;
- 2) imię, nazwisko (nazwę), adres zgłaszającego skargę, wniosek lub petycję;
- 3) zwięzły opis treści sprawy;
- 4) podpis osoby wnoszącej i osoby przyjmującej skargę, wniosek lub petycję,
- 5) oznaczenie adresata, do którego kierowana jest skarga, wniosek lub petycja.

2. Przyjmujący skargi, wnioski lub petycje potwierdza złożenie dokumentu, jeżeli żąda tego wnoszący.

3. Przyjmujący skargi, wnioski lub petycje jest zobowiązany do wyjaśnienia, na podstawie danych uzyskanych w toku rozmowy przeprowadzonej z osobą wnoszącą skargę, wniosek lub petycję, stanu faktycznego sprawy i ewentualnego spreycyzowania zarzutów skargi lub konkluzji wniosku, petycji, jako jej uzupełnienie.

4. Protokół przyjęcia skargi, wniosku lub petycji sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

5. Jeżeli petycja nie zawiera oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję lub jego miejsca zamieszkania (siedziby), pozostawia się ją bez rozpoznania, o ile nie zostanie uzupełniona w trybie ust. 3.

## § 12

Do rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wnoszonych ustnie do protokołu stosuje się odpowiednio przepisy § 2 i 6.

## Rozdział 3

### **Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji**

## § 13

Biuro Audytu i Kontroli prowadzi ewidencję, koordynuje i monitoruje stan rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków lub petycji wpływających do wszystkich komórek organizacyjnych MSP.

## § 14

Komórki organizacyjne MSP oraz jednostki nadzorowane przez Ministra Skarbu Państwa zobowiązane są do sporządzania i przekazywania rocznych sprawozdań dotyczących skarg, wniosków i petycji rozpatrywanych we własnym zakresie do końca stycznia każdego roku bezpośrednio do Biura Audytu i Kontroli według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

## § 15

1. Biuro Audytu i Kontroli sporządza zbiorcze sprawozdanie roczne dotyczące wniesionych skarg, wniosków lub petycji oraz sposobu ich załatwienia, które przedkłada, za pośrednictwem właściwego członka kierownictwa MSP, Ministrowi Skarbu Państwa.

2. Biuro Audytu i Kontroli sporządza coroczną zbiorczą informację o rozpatrzonych w MSP petycjach i umieszcza informację o sposobie załatwienia petycji w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku.



