

ZARZĄDZENIE Nr²

MINISTRA TRANSPORTU, BUDOWNICTWA

i GOSPODARKI MORSKIEJ¹⁾

z dnia ²⁵.....^{stywnia}..... 2012 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie
Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Sekretarz Stanu albo Podsekretarze Stanu w Ministerstwie Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, zwanym dalej „Ministerstwem”, przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez nadzorowane przez nich komórki organizacyjne, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. W przypadku skarg i wniosków dotyczących zadań realizowanych przez komórki organizacyjne nadzorowane przez Ministra, interesantów przyjmuje Sekretarz Stanu.
2. Departament Kontroli przyjmuje zgłoszenia interesantów dotyczące przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarza Stanu i Podsekretarzy Stanu w Ministerstwie.
3. Spory o właściwość rozstrzyga:
 - 1) między Podsekretarzami Stanu – Sekretarz Stanu;
 - 2) między Sekretarzem Stanu a Podsekretarzami Stanu – Minister Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, zwany dalej „Ministrem”.
4. Osoba przyjmująca zgłoszenie powinna ustalić:
 - 1) dane osobowe osoby zgłaszającej, w tym dane kontaktowe;
 - 2) przedmiot skargi lub wniosku;
 - 3) organ (instytucję) właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku;
 - 4) czy zgłoszenie wiąże się z prowadzonym w Ministerstwie postępowaniem:

¹⁾ Minister Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej kieruje działami administracji rządowej: budownictwo, gospodarka przestrzenna i mieszkaniowa, gospodarka morską oraz transport, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej (Dz. U. Nr 248, poz. 1494);

²⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 169, poz. 1387, z 2003 r. Nr 130, poz. 1188 i Nr 170, poz. 1660, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, z 2005 r. Nr 64, poz. 565, Nr 78, poz. 682 i Nr 181, poz. 1524, z 2008 r. Nr 229, poz. 1539, z 2009 r. Nr 195, poz. 1501 i Nr 216, poz. 1676, z 2010 r. Nr 40, poz. 230, Nr 182, poz. 1228 i Nr 254, poz. 1700, oraz z 2011 r. Nr 6, poz. 18, Nr 34, poz. 173 i Nr 106, poz. 622.

- a) indywidualnym, rozstrzyganym przez wydanie decyzji administracyjnej,
 - b) innym, nie wymagającym wydania decyzji administracyjnej.
5. Informację o zgłoszeniu Departament Kontroli przekazuje niezwłocznie do Dyrektora Generalnego Ministerstwa w celu podjęcia decyzji czy danego interesanta powinien przyjąć Sekretarz Stanu lub Podsekretarz Stanu czy należy przyjąć inny tok załatwiania sprawy.
 6. Departament Kontroli, po uzyskaniu decyzji Dyrektora Generalnego, ustala termin spotkania z sekretariatem właściwego Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu, zawiadamia interesantów o wyznaczonym terminie spotkania, jednocześnie powiadamiając o terminie i sprawie dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w danej sprawie.
 7. Komórka organizacyjna właściwa w sprawie przygotowuje syntetyczną informację dotyczącą stanu sprawy i przekazuje ją właściwemu Sekretarzowi Stanu albo Podsekretarzowi Stanu.
 8. Z przyjęcia interesanta przez Sekretarza lub Podsekretarza Stanu sporządza się protokół, którego wzór określa załącznik nr 1 do zarządzenia, oraz sporządza się kopię dla Departamentu Kontroli.

§ 2.

1. Departament Kontroli przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków wnoszonych ustnie do protokołu, dotyczących działalności komórek organizacyjnych Ministerstwa.
2. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek sporządza protokół, którego wzór określa załącznik nr 2 do zarządzenia.
3. Skardze lub wnioskowi przyjętej do protokołu nadaje się bieg zgodnie z trybem określonym w § 4 ust. 1.
4. Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają interesantom informacji w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków.
5. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników Departamentu Kontroli odbywa się w ramach dyżurów, w ustalonych dniach tygodnia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy, w następujących terminach:
 - 1) w poniedziałki – w godzinach od 10.00 do 14.00;
 - 2) we wtorki – w godzinach od 16.15 do 18.00;

- 3) w piątki – w godzinach od 10.00 do 14.00.
6. Dyżury pełni się w siedzibie Ministerstwa przy ul. Chałubińskiego 4/6.
7. Informację o terminach przyjmowania interesantów przez pracowników Departamentu Kontroli podaje się do wiadomości poprzez umieszczenie jej w widocznym miejscu w siedzibie Ministerstwa:
- 1) w budynkach A i B przy ul. Chałubińskiego 4/6;
 - 2) w budynku przy ul. Wspólnej 2/4; oraz
- na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 3.

1. Departament Kontroli koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa.
2. Departament Kontroli prowadzi postępowania wyjaśniające w sprawie skarg na działanie dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.
3. Komórki organizacyjne rozpatrują skargi i wnioski dotyczące swojego zakresu działania oraz ich pracowników.
4. Komórki organizacyjne, w zakresie swojej właściwości, w ramach sprawowanego nadzoru nad organami i jednostkami podległymi lub nadzorowanymi przez Ministra, rozpatrują skargi i wnioski dotyczące tych organów i jednostek, o których mowa w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 4.

1. Skargi i wnioski wpływające do Kancelarii Głównej Ministerstwa przekazywane są do Departamentu Kontroli, który je rejestruje, a następnie kieruje, w celu rozpatrzenia, do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa lub, w przypadku skarg i wniosków nie należących do właściwości Ministra, do właściwych organów, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskodawcę.
2. Skargi i wnioski dotyczące właściwości komórek organizacyjnych Ministerstwa, wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych, rozpatrywane są przez te komórki. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane niezwłocznie po otrzymaniu skargi lub wniosku przekazać jej kopię do Departamentu Kontroli, w celu ujęcia w ewidencji skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski, nie należące do właściwości komórek organizacyjnych Ministerstwa, wpływające bezpośrednio do tych komórek, przekazywane są niezwłocznie przez komórki właściwym komórkom organizacyjnym Ministerstwa.

4. Skargi i wnioski nie należące do właściwości Ministra, które wpłynęły bezpośrednio do komórek, przekazywane są przez te komórki niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom lub jednostkom, z równoczesnym zawiadomieniem skarżącego lub wnioskodawcy.
5. Kopię udzielonej odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, ze wskazaniem numeru sprawy, komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane przekazać do Departamentu Kontroli w terminie 3 dni od ich udzielenia.
6. Skargi i wnioski przekazywane są pomiędzy komórkami organizacyjnymi Ministerstwa wraz z wypełnionym formularzem, którego wzór określa załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 5.

Skargi i wnioski rozpatruje się rzetelnie i terminowo z uwzględnieniem przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46). W przypadku niezałatwienia skargi w terminie należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy, z kopią dla Departamentu Kontroli.

§ 6.

Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisywane są przez:

- 1) Sekretarza i Podsekretarzy Stanu w Ministerstwie - w sprawach dotyczących organów i jednostek podległych i nadzorowanych;
- 2) Dyrektora Generalnego Ministerstwa - w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa - w sprawach dotyczących pracowników i zakresu działania komórki, którą kierują.

§ 7.

1. Departament Kontroli prowadzi ewidencję skarg i wniosków, ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarza Stanu i Podsekretarzy Stanu oraz ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w ramach dyżurów pełnionych przez pracowników Departamentu Kontroli.
2. Wzory ewidencji, o których mowa w ust. 1, określają odpowiednio załączniki nr 4, nr 5 i nr 6 do zarządzenia.

§ 8.

Skargi i wnioski 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 i wniosków.

§ 9.

1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister.
2. Dyrektor Generalny Ministerstwa sprawuje bieżący nadzór nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa.

§ 10.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra są obowiązane do przekazywania do Departamentu Kontroli informacji o załatwionych skargach i wnioskach w terminie do dnia 15 lutego za rok ubiegły.
2. Departament Kontroli przekazuje komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz organom i jednostkom podległym lub nadzorowanym przez Ministra, w terminie do dnia 30 grudnia każdego roku, wytyczne dotyczące sposobu przygotowania informacji, o której mowa w ust. 1.

§ 11.

1. Departament Kontroli, na podstawie informacji, o których mowa w § 10 ust. 1, opracowuje raz w roku, do końca marca, ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo oraz organy i jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra.
2. Ocena, o której mowa w ust. 1, przedkładana jest Ministrowi, Sekretarzowi Stanu, Podsekretarzom Stanu, Dyrektorowi Generalnemu Ministerstwa, komórkom organizacyjnym Ministerstwa oraz organom i jednostkom podległym lub nadzorowanym przez Ministra.
3. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra wykorzystują ocenę, o której mowa w ust. 1, do usunięcia przyczyn skarg, do pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności oraz jako jedno ze źródeł informacji, które może posłużyć do dokonania oceny stanu kontroli zarządczej oraz sporządzenia oświadczenia o stanie kontroli zarządczej.

§ 12.

Traci moc zarządzenie nr 28 Ministra Infrastruktury z dnia 2 lipca 2010 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Infrastruktury.

§ 13.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu.



[Handwritten signature]

Załączniki do Zarządzenia MTBiGM
z dnia 26.01.2012 Nr poz. .

Załącznik Nr 1

**PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA INTERESANTA
W MINISTERSTWIE TRANSPORTU, BUDOWNICTWA
I GOSPODARKI MORSKIEJ**

z dnia r.

przez Sekretarza/Podsekretarza Stanu

Imię i nazwisko interesanta:

Adres interesanta:

....., nr telefonu

Treść sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(podać treść)

[A large area of the page is filled with horizontal dotted lines, serving as a template for writing or drawing.]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załączniki:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....
 imię, nazwisko, stanowisko służbowe
 pracownika sporządzającego protokół

.....
 podpis pracownika sporządzającego protokół

.....
 podpis interesanta

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)*)
.....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody:

1)*)
.....

Na stronie*) protokołu, w wierszu*)

- skreślono wyrazy
- wpisano wyrazy

Protokół zawiera stron...

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe
pracownika sporządzającego protokół)

.....
(podpis wnoszącego)

*) Niepotrzebne skreślić

WZÓR

<i>/nazwa komórki organizacyjnej/</i>	<i>/nazwa komórki organizacyjnej/</i>	<i>/nazwa komórki organizacyjnej/</i>
<p>..... /znak sprawy/</p> <p><input type="checkbox"/> w terminie do</p> <p><input type="checkbox"/> pilne</p> <p>Adresat</p> <p>/nazwa komórki organizacyjnej MTBiGM/</p>	<p>..... /znak sprawy/</p> <p><input type="checkbox"/> w terminie do</p> <p><input type="checkbox"/> pilne</p> <p>Adresat</p> <p>/nazwa komórki organizacyjnej MTBiGM/</p>	<p>..... /znak sprawy/</p> <p><input type="checkbox"/> w terminie do</p> <p><input type="checkbox"/> pilne</p> <p>Adresat</p> <p>/nazwa komórki organizacyjnej MTBiGM/</p>
Uprzejmie przesyłam,	Uprzejmie przesyłam,	Uprzejmie przesyłam,
<input type="checkbox"/> z prośbą o udzielenie odpowiedzi	<input type="checkbox"/> z prośbą o udzielenie odpowiedzi	<input type="checkbox"/> z prośbą o udzielenie odpowiedzi
<input type="checkbox"/> w załączeniu	<input type="checkbox"/> w załączeniu	<input type="checkbox"/> w załączeniu
<input type="checkbox"/> wg właściwości	<input type="checkbox"/> wg właściwości	<input type="checkbox"/> wg właściwości
<input type="checkbox"/> do wiadomości	<input type="checkbox"/> do wiadomości	<input type="checkbox"/> do wiadomości
<input type="checkbox"/> zgodnie z dekreacją	<input type="checkbox"/> zgodnie z dekreacją ...	<input type="checkbox"/> zgodnie z dekreacją
..... Z poważaniem Z poważaniem Z poważaniem
Warszawa, dnia	Warszawa, dnia	Warszawa, dnia
..... /imię i nazwisko/ /imię i nazwisko/ /imię i nazwisko/
Korespondencja dodatkowa lub odpowiedź adresata	Korespondencja dodatkowa lub odpowiedź adresata	Korespondencja dodatkowa lub odpowiedź adresata

WZÓR
EWIDENCJA¹
SKARG I WNIOSKÓW
 za rok

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Adres osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Przedmiot skargi / wniosku	Data przekazania do załatwienia	Komórka /organy/ do której przekazano skargę lub wniosek	Wynik postępowania: skarga lub wniosek uzasadniona lub nieuzasadniona	Termin załatwienia sprawy	Data załatwienia sprawy	Kogo powiadomiono	Uwagi
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13

¹ Ewidencja obejmuje również skargi lub wnioski przyjęte bezpośrednio od interesantów

WZÓR

Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarza Stanu i Podsekretarza Stanu

za rok

L.p.	Data zgłoszenia	Imię, nazwisko i nr telefonu osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Opis sprawy / nr sprawy w DK	Komórka organizacyjna realizująca sprawę	Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie	Wyznaczony termin spotkania z Sekretarzem Stanu lub Podsekretarzem Stanu (nazwisko) lub informacja o sposobie załatwienia sprawy	Data otrzymania protokołu

