

Decyzja Nr 5
Dyrektora Generalnego Ministerstwa Rozwoju Regionalnego
z dnia 2006-07-07
w sprawie procedur przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w
Ministerstwie Rozwoju Regionalnego

Na podstawie art. 20 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 grudnia 1998 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 1999 r. Nr 49, poz. 483, z późn. zm.) postanawia się, co następuje:

Postanowienia ogólne

§ 1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków określają przepisy:

- 1) działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.),
- 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 6 czerwca 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112, poz. 1198).

§ 2. Decyzja określa procedury przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Ministerstwem”.

I Procedura przyjmowania i ewidencji skarg i wniosków

§ 3. Skargi i wnioski wpływające do Ministerstwa przyjmuje, rejestruje i kieruje do załatwienia według właściwości Biuro Dyrektora Generalnego, zwane dalej „BDG”, a w ramach tego Biura Stanowisko ds. Kontroli, Skarg i Wniosków, zwane dalej „SKS i W”.

§ 4. W BDG prowadzony jest rejestr skarg i wniosków którego wzór stanowi załącznik nr 1 do decyzji, oraz przechowywane są kopie skarg i wniosków skierowanych do Ministerstwa oraz kopie udzielonych odpowiedzi.

§ 5. 1. Komórka organizacyjna Ministerstwa, do której bezpośrednio wpłynęła skarga lub wniosek będący w zakresie jej kompetencji niezwłocznie przekazuje kserokopię skargi lub wniosku wraz z udzieloną odpowiedzią do BDG w celu ich zarejestrowania.

2. Oryginały skarg lub wniosków kierowanych bezpośrednio do danej komórki organizacyjnej, lecz wykraczające poza zakres jej kompetencji są przekazywane do BDG w celu dalszego ich załatwiania w/g właściwości.

3. W rejestrze, o którym mowa w § 4, rejestruje się również skargi i wnioski zawarte w materiałach prasowych i pismach, a także opublikowane w formie elektronicznej przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne przekazywane do BGD.

§ 6. Skargi lub wnioski zgłaszane ustnie spisywane są w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do decyzji.

§ 7. Za prawidłowe i terminowe załatwianie skarg i wniosków odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych Ministerstwa.

II Procedura przyjmowania interesantów

§ 8.1. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa przyjmują pracownicy BDG (SKS i W) w pokoju nr 2105, w godzinach pracy Ministerstwa tj. od 8.15 do 16.15, a w każdą środę miesiąca od godziny 15.00 do godziny 17.00.

2. W BDG prowadzony jest rejestr przyjęć interesantów zgłaszających skargi i wnioski zawierający dane dotyczące interesantów, rodzaju wnoszonej przez nich sprawy oraz informacje o sposobie jej załatwienia.

§ 9. Członkowie Kierownictwa Ministerstwa przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków, po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym pod nr: 022 461 33 45(46) lub bezpośrednio w pok. 2105.

§ 10. Informacja o przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest w holu głównym Ministerstwa (Warszawa, ul. Wspólna nr 2/4) na tablicy informacyjnej.

III Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 11. W przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w przepisach powołanych w § 1 pkt 1, komórka organizacyjna zawiadamia BDG i skarżącego lub wnioskodawcę, o przyczynie zwłoki i terminie załatwienia sprawy.

§ 12. Skargi i wnioski dotyczące pracowników i zakresu działania komórek organizacyjnych rozpatrują i udzielają odpowiedzi dyrektorzy tych komórek.

§ 13. Skargi i wnioski dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych rozpatruje i odpowiada na nie udziela Dyrektor Generalny Ministerstwa.

§ 14. Kopie skarg i wniosków oraz udzielonych odpowiedzi, o których mowa w § 12 i 13, przekazywane są do BDG.

IV Nadzór i kontrola

§ 15. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków należą do zadań BDG.

§ 16. Na żądanie BDG komórka organizacyjna Ministerstwa jest obowiązana do udzielenia informacji lub wyjaśnień dotyczących sposobu załatwienia skargi lub wniosku oraz do przekazania dokumentów z tym związanych.

V Sprawozdawczość w zakresie skarg i wniosków

§ 17. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa sporządzają i składają do BDG roczne sprawozdania o skargach i wnioskach załatwianych w okresie sprawozdawczym.

2. Na podstawie sprawozdań, o których mowa w ust.1, oraz prowadzonych rejestrów, BDG opracowuje zbiorcze roczne sprawozdanie o przyjmowanych i załatwianych skargach i wnioskach i przedkłada je Dyrektorowi Generalnemu w terminie do końca lutego każdego roku za rok poprzedni.

3. Dyrektor Generalny przedkłada sprawozdanie wraz z oceną prawidłowości załatwiania skarg i wniosków Ministrowi Rozwoju Regionalnego do dnia 15 marca każdego roku.

§ 18. Decyzja wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Generalny
Ministerstwa Rozwoju Regionalnego

Jadwiga Mołdawa