

ZARZĄDZENIE Nr 12
DYREKTORA GENERALNEGO
MINISTERSTWA ROZWOJU REGIONALNEGO

z dnia 7 września 2011 r.

**w sprawie trybu przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego**

Na podstawie art. 25 ust. 10 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 157, poz. 1241 i Nr 219, poz. 1706 oraz z 2011 r. Nr 82, poz. 451) zarządza się, co następuje:

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1.

Ustala się tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Ministerstwem”.

§ 2.

Postępowanie w sprawach skarg i wniosków regulują 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.¹⁾), zwanego dalej „Kpa”;
- 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.

Zadania związane z koordynacją rozpatrywania w Ministerstwie skarg i wniosków wykonuje Biuro Ministra.

§ 4.

Za terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych Ministerstwa właściwych ze względu na przedmiot skargi lub wniosku.

¹⁾Zmiany tekstu jednolitego 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.

Rozdział 2

Przyjmowanie oraz ewidencja skarg i wniosków

§ 5.

1. Pisma adresowane do Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanego dalej „Ministrem”, lub do Ministerstwa bez wskazania komórki organizacyjnej lub imienia i nazwiska adresata, będące w rozumieniu Kpa skargami i wnioskami, wpływają do Biura Ministra.
2. Biuro Ministra kieruje skargę lub wniosek do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną Ministerstwa zgodnie z zakresem jej kompetencji.
3. W przypadku, gdy skarga lub wniosek wykraczają poza zakres kompetencji jednej komórki organizacyjnej Ministerstwa, Biuro Ministra wyznacza komórkę wiodącą, do której kieruje wniosek lub skargę do rozpatrzenia.

§ 6.

1. Komórka organizacyjna Ministerstwa, do której bez pośrednictwa Biura Ministra wpłynęła skarga lub wniosek będące w zakresie jej kompetencji, przekazuje kopię otrzymanej skargi lub wniosku wraz z kopiami udzielonych odpowiedzi do Biura Ministra.
2. Komórka organizacyjna Ministerstwa, do której bez pośrednictwa Biura Ministra wpłynęła skarga lub wniosek wykraczające poza zakres jej kompetencji, przekazuje oryginał otrzymanej skargi lub wniosku do Biura Ministra.
3. Komórka organizacyjna Ministerstwa, do której bez pośrednictwa Biura Ministra wpłynęła skarga lub wniosek nienależące do kompetencji Ministra, przekazuje skargę lub wniosek do organu właściwego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania, zawiadamiając o tym jednocześnie skarżącego lub wnioskodawcę oraz przesyła kopię otrzymanej skargi lub wniosku wraz z kopiami udzielonych odpowiedzi do Biura Ministra.

§ 7.

1. Ewidencję skarg i wniosków prowadzi Biuro Ministra.
2. Komórki organizacyjne Ministerstwa, każda we własnym zakresie, ewidencjonują rozpatrzone skargi i wnioski.

§ 8.

Skargi lub wnioski zgłaszane ustnie są spisywane przez imiennie wyznaczonych pracowników Biura Ministra w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik do zarządzenia.

Rozdział 3

Przyjmowanie interesantów

§ 9.

1. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa przyjmują wyznaczeni pracownicy Biura Ministra w pokoju nr 2104 lub 2100 A, codziennie w godzinach pracy Ministerstwa, tj. od 8.15 do 16.15, a dodatkowo we wtorki do godziny 17.00.

2. Biuro Ministra prowadzi rejestr przyjęć interesantów zgłaszających skargi i wnioski, zawierający dane interesantów, rodzaj wnoszonej przez nich sprawy oraz informacje o sposobie jej rozpatrzenia.

§ 10.

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym pod nr: (22) 461-34-89 lub (22) 461-31-88.

§ 11.

Informacja dotycząca przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest na tablicy informacyjnej w holu głównym gmachu Ministerstwa przy ul. Wspólnej 2/4.

Rozdział 4 Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 12.

Skargi i wnioski dotyczące pracowników Ministerstwa lub zakresu działania komórek organizacyjnych Ministerstwa, rozpatrują dyrektorzy tych komórek oraz udzielają na nie odpowiedzi.

§ 13.

Skargi i wnioski dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa rozpatruje Dyrektor Generalny Ministerstwa, zwany dalej „Dyrektorem Generalnym”, oraz udziela na nie odpowiedzi.

§ 14.

W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie określonym w przepisach, o których mowa w § 2 pkt 1, komórka organizacyjna Ministerstwa zawiadamia Biuro Ministra i skarżącego lub wnioskodawcę:

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

Rozdział 5 Nadzór i kontrola

§ 15.

Bieżący nadzór nad terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Biuro Ministra.

§ 16.

Na żądanie Biura Ministra komórka organizacyjna Ministerstwa jest zobowiązana do udzielenia informacji lub wyjaśnień dotyczących sposobu załatwienia skargi lub wniosku oraz do przekazania dokumentów z tym związanych.

Rozdział 6
Analiza skarg i wniosków

§ 17.

1. Biuro Ministra na bieżąco analizuje treści zawarte w skargach i wnioskach, a w przypadku występowania powtarzających się problemów, informuje o tym Dyrektora Generalnego.
2. Biuro Ministra sporządza, do końca lutego każdego roku, zbiorczą analizę rozpatrywanych w Ministerstwie w danym roku skarg i wniosków, w tym skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa, którą przedstawia Dyrektorowi Generalnemu.
3. Dyrektor Generalny, w terminie do 15 marca każdego roku, przedkłada Ministrowi analizę, o której mowa w ust. 2.

§ 18.

Traci moc zarządzenie Nr 25 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Rozwoju Regionalnego z dnia 10 czerwca 2009 r. w sprawie trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego.

§ 19.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



DYREKTOR GENERALNY
MINISTERSTWA ROZWOJU REGIONALNEGO

Wacław Turek

