

## 162

## UCHWAŁA Nr 132 RADY MINISTRÓW

z dnia 28 listopada 1980 r.

## w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 1980 r. Nr 9, poz. 26) Rada Ministrów uchwala, co następuje:

## Rozdział 1

## Przepisy ogólne.

§ 1. 1. Uchwała reguluje organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, składanych przez obywateli oraz organizacje zawodowe, samorządowe, spółdzielcze i inne organizacje społeczne do ministerstw, urzędów centralnych, terenowych organów administracji państwowej, organów przedsiębiorstw państwowych i innych państwowych jednostek organizacyjnych, zwanych dalej „organami państwowymi”.

2. Przepisy uchwały stosuje się odpowiednio do skarg i wniosków składanych do organów organizacji społecznych, gdy dotyczą one zadań i działalności tych organizacji.

3. Przepisy uchwały stosuje się również do:

- 1) skarg i wniosków przekazanych właściwym organom przez redakcje prasowe, radia, telewizji i kroniki filmowej oraz organizacje zawodowe, samorządowe, spółdzielcze i inne organizacje społeczne,
- 2) artykułów, notatek i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane właściwym organom przez redakcje prasowe, radia, telewizji i kroniki filmowej.

§ 2. 1. Organy państwowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane rozpatrywać zgłoszone skargi i wnioski i załatwiać je w ramach swojej właściwości.

2. Skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia w ramach swojej właściwości organ, do którego były adresowane.

3. Organy państwowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane zapewnić należytą organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzanie stanu ich rozpatrzenia powinny być powierzone określonej komórce, organizacyjnej (stanowisku pracy) oraz imiennie wyznaczonym pracownikom.

4. Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty należy rejestrować i przechowywać oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 3. 1. Jeżeli organ państwowy albo organ organizacji społecznej, do którego wniesiono skargę lub wniosek, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego. Organ może zamiast przekazania skargi właściwemu organowi wskazać ten organ wnoszącemu.

2. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu niewłaściwego, a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi lub wniosku, albo gdy z treści skargi wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości, organ, do którego skargę lub wniosek wniesiono, zwraca wnoszącemu skargę lub wniosek w terminie siedmiu dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

3. Skarga niewłaściwie skierowana nie może być przekazana do rozpatrzenia organowi, którego bezpośrednio dotyczy, lecz powinna być przekazana organowi nadrzędnemu lub sprawującemu bezpośredni nadzór.

4. Organy państwowe określone w art. 229 Kodeksu postępowania administracyjnego, przekazując w trybie art. 232 tego kodeksu skargi do załatwienia właściwym organom niższych stopni, mogą żądać od tych organów informacji o sposobie załatwienia.

§ 4. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub dalekopisem, a także ustnie do protokołu.

2. Skarga i wniosek powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres wnoszącego.

3. Skarga lub wniosek nie zawierające nazwiska i adresu podlegają rozpatrzeniu wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

§ 5. Wszystkie organy są obowiązane przeciwdziałać wszelkim próbom hamowania krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo obywateli do składania skarg i wniosków, a zwłaszcza groźbom oraz jakimkolwiek innym formom zastraszania osób zgłaszających skargi i wnioski lub dostarczających do publikacji materiały o znamionach skargi lub wniosku, a także przeciwdziałać dyskryminowaniu tych osób, jeżeli działały w granicach prawem dozwolonych.

§ 6. 1. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

2. Organ nadrzędny nad organem rozpatrującym skargę lub wniosek może pomimo zastrzeżenia (ust. 1) wyrazić zgodę na ujawnienie osobie zainteresowanej nazwiska i adresu wnoszącego skargę lub wniosek, jeżeli za ujawnieniem przemawia — z uwagi na stwierdzone znamiona oszczerstwa, zniesławienia lub zniewagi — słuszny interes tej osoby.

3. O zamierzonym wyrażeniu zgody na ujawnienie nazwiska i adresu należy uprzedzić wnoszącego skargę lub wniosek, zawiadamiając go pisemnie o terminie ujawnienia, które może nastąpić nie wcześniej niż po czterech dniach od daty doręczenia pisma. W razie nadania przez wnoszącego skargę lub wniosek przed upływem czterech dni dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień należy je rozpatrzyć przed wydaniem zezwolenia na ujawnienie nazwiska i adresu.

4. Zgoda na ujawnienie nazwiska i adresu powinna być udzielona na piśmie i przesłana do wiadomości wnoszącego skargę lub wniosek.

5. W uzasadnionych wypadkach organ może zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

6. Przepisów ust. 1—4 nie stosuje się w wypadkach uzasadnionych interesem bezpieczeństwa Państwa.

§ 7. Wszystkie organy są obowiązane materiały zawarte w skargach i wnioskach wykorzystywać do ochrony interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, likwidacji przyczyn skarg oraz do usprawnienia swojej działalności.

## Rozdział 2

### Przyjmowanie skarg i wniosków.

§ 8. Skargi i wnioski wpływające do organu państwowego oraz organu organizacji społecznej powinny być

traktowane jako bardzo pilne i terminowe. Pisma, telegramy oraz notatki i protokoły (§ 11) w tych sprawach powinny być ewidencjonowane bez opóźnień i niezwłocznie kierowane do rozpatrzenia przez właściwy organ.

§ 9. 1. Organy państwowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w oznaczonych godzinach pracy.

2. Kierownicy państwowych i społecznych jednostek organizacyjnych lub upoważnieni przez nich zastępcy są obowiązani przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu w ustalonych dniach i godzinach.

3. Dni i godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy.

4. Naczelny organ państwowy oraz naczelny organ organizacji społecznej ustali sposób, dni i godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez podporządkowane im organy.

§ 10. Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być wywieszane w widocznym miejscu w siedzibie organu.

§ 11. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół; protokoły podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 12. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany do wyjaśniania — na podstawie danych uzyskanych w toku rozmów przeprowadzonych z osobą wnoszącą skargę lub wniosek — stanu faktycznego sprawy i ewentualnego, sprecyzowania, w miarę potrzeby, zarzutów skargi lub konkluzji wniosku, jako uzupełnienia składanej skargi lub wniosku.

§ 13. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

§ 14. 1. W uspołecznionych handlowych, gastronomicznych oraz usługowych jednostkach organizacyjnych zgłaszanie skarg i wniosków może być dokonywane przez wpisywanie do przeznaczonej do tego celu książki skarg i wniosków.

2. Organizację oraz tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków, wpisanych do książek skarg i wniosków w jednostkach określonych w ust. 1, regulują odrębne przepisy.

## Rozdział 3

### Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 15. 1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych pole-

ceiach lub podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 16. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zażądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w określonym — w zasadzie siedmiodniowym — terminie, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez biegu.

§ 17. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, niezbędne materiały zbiera organ właściwy do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku. Organy, do których zwrócono się o te materiały, są obowiązane udzielać odpowiedzi w wyznaczonym terminie, a w razie niemożności dotrzymania terminu — zawiadamiać o tym organ rozpatrujący skargę lub wniosek, podając przyczynę opóźnienia i termin, w jakim materiały zostaną dostarczone.

§ 18. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od otrzymania, właściwym organom, przysyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 19. 1. W razie złożenia przez stronę skargi w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania administracyjnego, albo w sprawie indywidualnej, w której toczy się już postępowanie, organ, który otrzymał skargę, jest obowiązany przekazać ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, odpowiednio organowi właściwemu do wszczęcia postępowania lub organowi, przed którym toczy się postępowanie.

2. Jeżeli została złożona skarga w sprawie zakończonej wydaniem decyzji ostatecznej w postępowaniu administracyjnym i skarga ta stanowi żądanie wznowienia postępowania lub żądanie stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylenia lub zmiany z urzędu, organ, który otrzymał skargę, przekazuje ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, odpowiednio organowi właściwemu do wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo do jej uchylenia lub zmiany.

3. O przekazaniu skargi (ust. 1 i 2) organ zawiadamia wnoszącego skargę.

§ 20. 1. Organ właściwy do rozpatrzenia skargi nie może przekazać jej do załatwienia organowi niższego stopnia, jeżeli skarga zawiera zarzuty dotyczące działalności tego organu.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do załatwienia tej osobie.

3. Jeżeli skargę wniesiono do organu, którego działalność skarga dotyczy, a organ ten nie może załatwić sprawy zgodnie z żądaniem skarżącego, wtedy niezwłocznie przekazuje skargę organowi wyższego stopnia lub sprawującemu bezpośredni nadzór, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę.

4. Osoba, która otrzymała skargę dotyczącą jej działalności, jest obowiązana przekazać tę skargę niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

§ 21. W toku rozpatrywania skargi lub wniosku należy w razie potrzeby zasięgnąć opinii właściwych organizacji politycznych, zawodowych, samorządowych, spółdzielczych, organów samorządu robotniczego, komitetów kontroli społecznej i innych organizacji społecznych. Należy również w razie potrzeby zasięgnąć opinii organów

kontroli państwowej, organów prokuratury oraz innych właściwych organów państwowych.

§ 22. 1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni.

2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku.

3. W razie niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 2 stosuje się odpowiednio: w odniesieniu do skargi — przepisy art. 36—38 Kodeksu postępowania administracyjnego, a w odniesieniu do wniosku — przepis art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 23. 1. Właściwy organ jest obowiązany zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

2. Zawiadomienie powinno zawierać dane określone w art. 238 Kodeksu postępowania administracyjnego.

3. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku właściwy organ może zbiorowo zawiadomić wnoszących skargę lub wniosek w sposób zapewniający, że zawiadomienie do nich dotrze.

§ 24. 1. W razie gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę — właściwy organ powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, ocenić, czy ponowna skarga wskazuje nowe okoliczności.

2. W razie stwierdzenia, że skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności, właściwy organ może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

3. O załatwieniu w sposób określony w ust. 2 skargi wniesionej ponownie organ załatwiający tę skargę zawiadamia organ wyższego stopnia; nie dotyczy to skarg załatwianych przez organy naczelne.

§ 25. 1. Posłowie na Sejm i radni rad narodowych, którzy wnieśli we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargi lub wnioski obywateli, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminach ustalonych w § 22 ust. 1 i 2, przy czym w wypadku określonym w § 22 ust. 2 należy także zawiadomić posła lub radnego o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie czternastu dni od dnia wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.

2. Z zastrzeżeniem przepisu ust. 1 skarga lub wniosek przekazane do załatwienia przez posła lub radnego podlegają załatwieniu na zasadach ogólnych.

§ 26. 1. Właściwy organ jest obowiązany zawiadomić redakcję prasową, radia, telewizji lub kroniki filmowej o sposobie załatwienia sprawy stanowiącej treść przesłanego temu organowi przez redakcję artykułu, notatki lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku.

2. Właściwy organ jest obowiązany zawiadomić o sposobie załatwienia skargi lub wniosku redakcję prasową, radia, telewizji lub kroniki filmowej oraz organizacje określone w § 1 ust. 3 pkt 1, które przekazały tę skargę lub wniosek organowi i żądały takiego zawiadomienia.

## Rozdział 4

**Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.**

§ 27. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawują organy określone w art. 258 Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 28. 1. Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w przedsiębiorstwach państwowych sprawuje kierownik jednostki nadrzędnej.

2. Kierownik jednostki nadrzędnej może powierzyć swojemu zastępcy sprawowanie nadzoru bieżącego nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

§ 29. 1. Organy sprawujące nadzór są obowiązane zapewnić systematyczną kontrolę prawidłowego i terminowego przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez nadzorowane organy i jednostki organizacyjne.

2. Organy sprawujące nadzór dokonują co najmniej raz w roku okresowych analiz oraz ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez nadzorowane organy i jednostki organizacyjne, a w szczególności:

- 1) ministrowie, po przeprowadzeniu analiz przez kolegia ministerstw, dokonują ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez ministerstwa, zjednoczenia (jednostki równorzędne), nadzorowane organy, instytucje i inne państwowe jednostki organizacyjne oraz podejmują środki zmierzające do likwidacji przyczyn powstawania skarg i do usprawnienia pracy,
- 2) właściwi rzeczowo ministrowie we współdziałaniu z Ministrem Administracji, Gospodarki Terenowej i Ochrony Środowiska dokonują ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez terenowe organy administracji państwowej stopnia wojewódzkiego,
- 3) terenowe organy administracji państwowej przeprowadzają analizy oraz dokonują ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez nadzorowane jednostki organizacyjne,
- 4) terenowe organy administracji państwowej stopnia wojewódzkiego, oprócz wykonywania zadań określonych w pkt 3, analizują oraz oceniają przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków przez terenowe organy administracji państwowej stopnia podstawowego, a także przez inne organy administracji państwowej, organy innych jednostek organizacyjnych oraz organizacji społecznych, działających na ich terenie,
- 5) zjednoczenia i jednostki równorzędne, instytucje i inne państwowe jednostki organizacyjne przeprowadza-

ją analizy oraz dokonują ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez te jednostki oraz przez nadzorowane przedsiębiorstwa i inne jednostki,

- 6) organy nadzorcze organizacji społecznych przeprowadzają analizy oraz dokonują ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy organizacji społecznych.

§ 30. 1. Analizy i oceny, o których mowa w § 29, powinny być poprzedzone kontrolą w organach i innych jednostkach organizacyjnych, których analiza i ocena dotyczy, oraz powinny ustalać przyczyny skarg i wskazywać środki zmierzające do likwidacji tych przyczyn.

2. Terenowe organy administracji państwowej współdziałają w zakresie dokonywania kontroli, analiz oraz ocen z właściwymi komisjami rad narodowych i komitetami kontroli społecznej, jak również informują je bieżąco o podejmowanych działaniach zmierzających do likwidacji przyczyn powstawania skarg i usuwania nieprawidłowości oraz o wprowadzanych usprawnieniach.

§ 31. W toku przeprowadzania okresowych analiz i dokonywania ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków powinny być również badane postulaty i problemy, wniesione w trybie skarg i wniosków przez posłów na Sejm i radnych rad narodowych.

§ 32. Terenowe organy administracji państwowej powinny przedkładać okresowo na sesje rad narodowych sprawozdania i wnioski wynikające z przeprowadzenia analiz i ocen, o których mowa w § 29.

§ 33. 1. W wyniku przeprowadzonych analiz i ocen właściwe organy są obowiązane podejmować środki zmierzające do likwidacji przyczyn skarg, do usprawnienia pracy i realizacji słusznych wniosków ludności, we własnym zakresie, jak też w drodze przedstawiania odpowiednich wniosków innym organom.

2. W razie stwierdzenia powtarzania się skarg i wniosków, dotyczących pewnego rodzaju spraw lub osób albo określonego terenu, właściwy organ powinien niezwłocznie zbadać sprawę i przedsięwziąć niezbędne środki w celu jej rozstrzygnięcia.

## Rozdział 5

**Przepisy końcowe.**

§ 34. Przepisy uchwały dotyczące ministrów stosuje się odpowiednio do kierowników urzędów centralnych.

§ 35. Traci moc uchwała nr 151 Rady Ministrów z dnia 30 lipca 1971 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (Monitor Polski Nr 41, poz. 260).

§ 36. Uchwała wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 1981 r.

Prezes Rady Ministrów: *J. Pińkowski*