

Warszawa, dnia 11 marca 2021 r.

Poz. 32

**ZARZĄDZENIE**

**MINISTRA EDUKACJI I NAUKI**

z dnia 11 marca 2021 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji  
w Ministerstwie Edukacji i Nauki**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2021 r. poz. 178) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Edukacji i Nauki, zwanym dalej „Ministerstwem”.

**§ 2.** 1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg, wniosków i petycji wpływających do Ministerstwa sprawuje Minister Edukacji i Nauki, zwany dalej „Ministrem”.

2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji należą do kompetencji Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

**§ 3.** 1. Departament Kontroli i Audytu przyjmuje skargi, wnioski i petycje wpływające do Ministerstwa oraz koordynuje ich rozpatrywanie i załatwianie, w szczególności:

- 1) przekazuje skargi, wnioski i petycje do rozpatrzenia i załatwienia zgodnie z właściwością komórkom organizacyjnym;
- 2) przekazuje skargi, wnioski i petycje, które:
  - a) nie dotyczą działów administracji rządowej – oświata i wychowanie oraz szkolnictwo wyższe i nauka,
  - b) dotyczą działu administracji rządowej – szkolnictwo wyższe i nauka, a których przedmiot nie należy do właściwości Ministra– do rozpatrzenia zgodnie z właściwością organom administracji rządowej lub samorządowej lub innym instytucjom;
- 3) prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz rejestr petycji;

- 4) monitoruje terminowość rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji;
- 5) przyjmuje zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków;
- 6) zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa informacje, o których mowa w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870).

2. Komórki organizacyjne zapewniające obsługę Ministra w zakresie działu administracji rządowej – oświata i wychowanie przekazują skargi, wnioski i petycje, które dotyczą szkół i placówek, do rozpatrzenia zgodnie z właściwością organom administracji rządowej lub samorządowej lub innym instytucjom oraz niezwłocznie informują o tym Departament Kontroli i Audytu.

3. Skargi, wnioski i petycje wpływające do kancelarii ogólnej Ministerstwa lub bezpośrednio do komórki organizacyjnej są niezwłocznie przekazywane do Departamentu Kontroli i Audytu.

4. Rejestry, o których mowa w ust. 1 pkt 3, są prowadzone w postaci elektronicznej i zawierają w szczególności:

- 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego skargę, wniosek lub petycję oraz jego adres do korespondencji;
- 2) datę wpływu oraz przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 3) informację o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

**§ 4. 1.** Zainteresowani w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani przez wyznaczonych pracowników Departamentu Kontroli i Audytu w siedzibie Ministerstwa, w budynku:

1) przy al. J.Ch. Szucha 25:

- a) w poniedziałki – w godzinach 8:15–18:00,
- b) w czwartki – w godzinach 14:30–16:00

– w sprawach skarg i wniosków dotyczących działu administracji rządowej – oświata i wychowanie;

2) przy ul. Wspólnej 1/3:

- a) w poniedziałki – w godzinach 8:15–18:00,
- b) w czwartki – w godzinach 14:30–16:00

– w sprawach skarg i wniosków dotyczących działu administracji rządowej – szkolnictwo wyższe i nauka.

2. Informację o miejscu, dniach i godzinach przyjmowania zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się w ogólnie dostępnym miejscu w siedzibie Ministerstwa, w budynkach określonych w ust. 1, oraz udostępnia w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministra.

3. Pracownik Departamentu Kontroli i Audytu przyjmujący ustną skargę lub wniosek sporządza protokół. Protokół podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz pracownik Departamentu Kontroli i Audytu przyjmujący skargę lub wniosek.

**§ 5. 1.** Członkowie Kierownictwa Ministerstwa przyjmują zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

2. Termin spotkania jest ustalany w przypadku gdy wniosek o spotkanie z członkiem Kierownictwa Ministerstwa jest uzasadniony oraz dotyczy sprawy skargi lub wniosku, które nie mogą być rozpatrzone przez komórki organizacyjne.

3. Wniosek o spotkanie z członkiem Kierownictwa Ministerstwa jest weryfikowany przez Dyrektora Departamentu Kontroli i Audytu we współpracy z komórką organizacyjną właściwą ze względu na przedmiot skargi lub wniosku. Jeżeli wniosek jest uzasadniony i dotyczy sprawy skargi lub wniosku, które nie mogą być rozpatrzone przez komórki organizacyjne, Departament Kontroli i Audytu przekazuje go właściwemu członkowi Kierownictwa Ministerstwa, w celu uzyskania akceptacji dotyczącej zorganizowania spotkania i ustalenia jego terminu.

4. Po uzyskaniu akceptacji właściwego członka Kierownictwa Ministerstwa Departament Kontroli i Audytu niezwłocznie informuje zainteresowanego o terminie spotkania.

**§ 6.** 1. Minister podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności sekretarza stanu, podsekretarza stanu i Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

2. Dyrektor Generalny Ministerstwa podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów komórek organizacyjnych.

3. Dyrektor komórki organizacyjnej podpisuje odpowiedzi na:

- 1) skargi i wnioski dotyczące działalności pracowników tej komórki;
- 2) skargi, wnioski i petycje w sprawach należących do zakresu właściwości tej komórki.

4. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na skargę, wniosek lub petycję podpisuje właściwy ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji członek Kierownictwa Ministerstwa.

**§ 7.** 1. Komórki organizacyjne są obowiązane do udzielania Departamentowi Kontroli i Audytu informacji i wyjaśnień dotyczących rozpatrywanych i załatwianych przez nie skarg, wniosków i petycji.

2. Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi dokumenty są gromadzone i przechowywane w Ministerstwie zgodnie z przepisami dotyczącymi klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji dla celów archiwalnych.

**§ 8.** 1. Departament Kontroli i Audytu, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku, przygotowuje i przedstawia Ministrowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz w jednostkach podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych.

2. Departament Kontroli i Audytu, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

**§ 9.** W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem w zakresie rozpatrywania i załatwiania:

- 1) skarg i wniosków – stosuje się przepisy działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695, 1298 i 2320 oraz z 2021 r. poz. 54 i 187) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46);
- 2) petycji – stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

**§ 10.** Tracą moc:

- 1) zarządzenie nr 36 Ministra Edukacji Narodowej z dnia 2 września 2015 r. w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Edukacji Narodowej (Dz. Urz. MEN poz. 33 oraz z 2017 r. poz. 22);
- 2) zarządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 6 lipca 2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego (Dz. Urz. MNiSW poz. 43).

**§ 11.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Edukacji i Nauki: *P. Czarnek*