

ZARZĄDZENIE Nr 33

MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ¹⁾

z dnia 7 listopada 2014 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Ministerstwie Edukacji Narodowej**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 oraz z 2014 r. poz. 183) oraz w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Dyrektor Generalny Ministerstwa Edukacji Narodowej, zwany dalej „Dyrektorem Generalnym”, sprawuje bieżący nadzór nad przyjmowaniem oraz właściwym i terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa Edukacji Narodowej, zwanego dalej „Ministerstwem”.

§ 2. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie realizuje komórka organizacyjna właściwa, zgodnie z regulaminem organizacyjnym Ministerstwa, do koordynowania udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski obywateli, zwana dalej „komórką do spraw skarg i wniosków”, która:

¹⁾ Minister Edukacji Narodowej kieruje działem administracji rządowej - oświata i wychowanie, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Edukacji Narodowej (Dz. U. poz. 1255).

1) przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych w formie ustnej;

2) rejestruje za pomocą systemu elektronicznego skargi i wnioski wniesione do Ministerstwa;

3) kieruje skargi i wnioski do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, a w przypadku gdy przedmiotem skargi lub wniosku są sprawy należące do zakresu właściwości więcej niż jednej komórki organizacyjnej Ministerstwa, wskazuje komórkę wiodącą do przygotowania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku;

4) w porozumieniu z właściwymi komórkami organizacyjnymi Ministerstwa przekazuje skargi właściwym organom, zawiadamiając równocześnie o tym skarżących albo wskazuje skarżącym właściwy organ, jeżeli rozpatrzenie skargi pozostaje w zakresie właściwości innego organu;

5) w porozumieniu z właściwymi komórkami organizacyjnymi Ministerstwa przekazuje wnioski właściwym organom, zawiadamiając równocześnie o tym wnioskodawców, jeżeli rozpatrzenie wniosku pozostaje w zakresie właściwości innego organu;

6) monitoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków oraz sporządza na koniec miesiąca okresowe sprawozdanie w tym zakresie za pomocą systemu elektronicznego;

7) informuje o stanie rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku albo kieruje obywateli do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa;

8) organizuje przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa oraz uczestniczy w tych spotkaniach;

9) dokonuje oceny przyjmowania i załatwiania w roku poprzedzającym skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Edukacji Narodowej.

2. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych w formie ustnej stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 3. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa mogą przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w zakresie ich właściwości określonej w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa, w zakresie ich właściwości określonej

w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa, są obowiązane do:

- 1) rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków;
- 2) udzielania informacji w sprawach rozpatrywanych skarg i wniosków;
- 3) niezwłocznego przekazywania do komórki do spraw skarg i wniosków skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do tych komórek celem ich zarejestrowania w systemie elektronicznym;
- 4) uczestniczenia w przyjmowaniu obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa.

§ 4. Obywatele zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani w siedzibie Ministerstwa przez:

- 1) komórkę do spraw skarg i wniosków:
 - a) w poniedziałki w godzinach: 8.15 - 18.00,
 - b) od wtorku do piątku w godzinach: 8.15 - 16.15, oraz
- 2) pozostałe komórki organizacyjne Ministerstwa, w zakresie ich właściwości określonej w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa, od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.15 - 16.15.

§ 5. 1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im zadań określonych w przepisach w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu przyjęcia obywatela.

2. Pracownik komórki do spraw skarg i wniosków uczestniczący w przyjęciu obywatela sporządza odpowiednio protokół przyjęcia skargi lub wniosku zgodnie ze wzorem, o którym mowa w § 2 ust. 2, albo notatkę służbową dokumentującą przyjęcie obywatela zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 6. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są upoważnieni do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz udzielania dalszych imiennych upoważnień w tym zakresie podległym pracownikom.

§ 7. 1. Skargę złożoną na pracownika komórki organizacyjnej Ministerstwa rozpatruje i załatwia jego bezpośredni przełożony.

2. Skargę złożoną na dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa rozpatruje

i załatwia Dyrektor Generalny lub upoważniony przez niego dyrektor innej komórki organizacyjnej Ministerstwa.

3. Skargę złożoną na Dyrektora Generalnego, podsekretarzy stanu i Sekretarza Stanu rozpatruje i załatwia Minister Edukacji Narodowej lub upoważniony przez niego inny członek kierownictwa Ministerstwa.

§ 8. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Edukacji Narodowej przekazują informacje do dokonania oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym, obejmujące realizację przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów 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 terminie określonym przez komórkę do spraw skarg i wniosków.

2. Do końca pierwszego kwartału każdego roku, na podstawie przekazanych informacji, komórka do spraw skarg i wniosków dokonuje oceny załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne, o których mowa w ust. 1.

3. Ocenę, o której mowa w ust. 1, zatwierdza, z upoważnienia Ministra Edukacji Narodowej, Dyrektor Generalny.

4. Zatwierdzona ocena, o której mowa w ust. 1, jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

MINISTER EDUKACJI NARODOWEJ

Joanna Kluzik-Rostkowska

Protokół
zgłoszenia skargi/wniosku*

1
(imię i nazwisko zgłaszającego)

2
(adres zgłaszającego)

3. Zwięzły opis treści sprawy

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

Warszawa,

(data przyjęcia skargi/wniosku*)

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek*)

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe w komórce organizacyjnej

i podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

* niepotrzebne skreślić

Notatka służbowa
z przyjęcia obywatela w sprawach skarg i wniosków przez członka Kierownictwa
Ministerstwa

1

.....

.....

(imiona, nazwiska i stanowiska służbowe pracowników Ministerstwa uczestniczących
w spotkaniu)

2

(imię, nazwisko i adres przyjmowanego obywatela)

3. Zwięzły opis treści sprawy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Warszawa,

(data)

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe w komórce organizacyjnej i podpis osoby
sporządzającej notatkę)