

24

**ZARZĄDZENIE NR 17
MINISTRA PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

z dnia 9 listopada 2010 r.

**w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków
w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz.U. z 2003 r. Nr 24, poz. 199, z późn. zm.¹⁾) oraz w związku z art. 223 § 1 i art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.²⁾), a także 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.

Zarządzenie określa organizację przyjmowania, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej, zwanym dalej „Ministerstwem”.

§ 2.

1. Biuro Ministra sprawuje koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa.
2. W Biurze Ministra, w ramach koordynacji o której mowa w ust. 1, zadania dotyczące skarg i wniosków realizuje Samodzielne Stanowisko Pracy do Spraw Skarg i Wniosków, zwane dalej „Stanowiskiem”.

§ 3.

1. Korespondencję, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, Kancelaria Ogólna Ministerstwa przekazuje do Stanowiska, gdzie następuje jej kwalifikacja i rejestracja w systemie elektronicznym.
2. Zmiany kwalifikacji pisma dokonuje dyrektor Biura Ministra na uzasadniony wniosek dyrektora komórki organizacyjnej.
3. W przypadku gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, wpłynie bezpośrednio do komórki organizacyjnej, komórka ta jest obowiązana do niezwłocznego przekazania skargi lub wniosku do Stanowiska, celem zarejestrowania.
4. Zarejestrowaną skargę lub wniosek, o których mowa w ust. 1 i 2, Stanowisko przesyła do rozpatrzenia:
 - 1) właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym Ministerstwa albo
 - 2) właściwym organom lub instytucjom.
5. Skargi i wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej, zwanego dalej „Ministrem”, Stanowisko po ich zarejestrowaniu w systemie elektronicznym, kieruje do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Ministerstwa właściwe do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi jednostkami.
6. Skargi i wnioski wnoszone lub przekazywane przez posłów i senatorów rozpatrywane są w trybie określonym w ust. 1–4.

§ 4.

Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane do:

- 1) terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwiania skarg i wniosków zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 2) przygotowywania odpowiedzi, informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi lub wniosku;
- 3) każdorazowego odnotowywania w systemie elektronicznym sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku;
- 4) bieżącego przekazywania w formie elektronicznej do Stanowiska kopii udzielonych odpowiedzi i pism, o których mowa w pkt 2.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz.U. z 2003 r. Nr 80, poz. 717, z 2004 r. Nr 238, poz. 2390 i Nr 273, poz. 2703, z 2005 r. Nr 169, poz. 1414 i Nr 249, poz. 2104, z 2006 r. Nr 45, poz. 319, Nr 170, poz. 1217 i Nr 220, poz. 1600, z 2008 r. Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 42, poz. 337, Nr 98, poz. 817, Nr 157, poz. 1241 i Nr 161, poz. 1277 oraz z 2010 r. Nr 57, poz. 354.

²⁾ 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 oraz z 2010 r. Nr 40, poz. 230 i Nr 167, poz. 1131.

§ 5.

1. W przypadku niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego, właściwa komórka organizacyjna zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; kopia pisma w formie elektronicznej przekazywana jest do Stanowiska.
2. Stanowisko prowadzi bieżący monitoring terminowości udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski.

§ 6.

Odpowiedzi na skargi i wnioski są podpisywane przez:

- 1) członków kierownictwa Ministerstwa – w sprawach dotyczących jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra;
- 2) dyrektora generalnego Ministerstwa – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących podległych pracowników i działalności komórki, którą kierują.

§ 7.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw należących do właściwości co najmniej dwóch komórek organizacyjnych Ministerstwa, odpowiedzi zbiorczej udziela Stanowisko, po uzyskaniu opinii właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.

§ 8.

Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa przechowują i archiwizują zgodnie z obowiązującymi w Ministerstwie przepisami w sprawie wprowadzenia instrukcji obiegu dokumentacji, rzeczowego wykazu akt i instrukcji o organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego, a także w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 9.

Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są obowiązani do:

- 1) wyznaczenia pracowników komórek im podległych do prowadzenia obsługi skarg i wniosków w systemie elektronicznym, odpowiedzialnych za terminowość załatwiania skarg i wniosków w tej komórce;
- 2) zapewnienia, w trybie obowiązującym w Ministerstwie, przeszkolenia pracowników, o których mowa w pkt 1, w zakresie przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego dział VIII i przepisów wykonawczych oraz w zakresie elektronicznej obsługi skarg i wniosków;
- 3) przekazywania do Stanowiska aktualnego wykazu pracowników, o których mowa w pkt 1.

§ 10.

1. Stanowisko prowadzi ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa, w formie papierowej i elektronicznej.
2. Wzór ewidencji, o której mowa w ust. 1, określa załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 11.

1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych zarządzeniem Ministra w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa, przyjmują interesantów w ramach skarg i wniosków.
2. Stanowisko sporządza miesięczne harmonogramy przyjęć interesantów przez członków kierownictwa Ministerstwa, po uprzednim ustaleniu terminów spotkań.
3. W przyjęciach interesantów, o których mowa w ust. 1, udział bierze wyznaczony pracownik Stanowiska.
4. Informacje o terminach przyjęć interesantów zamieszcza się w widocznym miejscu, przy każdym z wejść do siedziby Ministerstwa, we wszystkich lokalizacjach Ministerstwa, w siedzibach jednostek podległych i nadzorowanych oraz na stronie internetowej Ministerstwa.
5. Wyznaczeni pracownicy Stanowiska pełnią dyżury telefoniczne oraz przyjmują interesantów we wskazanym pokoju:
 - 1) w poniedziałek w godzinach 9.00–17.00;
 - 2) w pozostałe dni tygodnia w godzinach 8.15–16.15.
6. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru określonego w załączniku nr 2 do zarządzenia, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia wg właściwości.
7. Komórki organizacyjne Ministerstwa udzielają interesantom, w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków, informacji w formie pisemnej, telefonicznej oraz pocztą elektroniczną.

§ 12.

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister.
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji dyrektora generalnego Ministerstwa.
3. Stanowisko:
 - 1) przeprowadza kontrole okresowe i doraźne w zakresie procedury oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
 - 2) prowadzi monitoring w zakresie procedury oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków przez jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra;
 - 3) prowadzi monitoring sposobu załatwiania skarg i wniosków przesłanych do rozpatrzenia przez urzędy wojewódzkie;
 - 4) sporządza, na koniec każdego kwartału, informację dotyczącą terminowości skarg i wniosków rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa.

§ 13.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe lub nadzorowane przez Ministra są obowiązane do sporządzania i przekazywania do Biura Ministra, w terminie do końca stycznia każdego roku, sprawozdania o rozpatrywanych skargach i wnioskach oraz z przyjęć interesantów za rok poprzedni.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera część opisową i tabelaryczną; wzór części tabelarycznej określa załącznik nr 3 do zarządzenia.
3. Jednostki podległe i nadzorowane dodatkowo załączają do przekazywanego sprawozdania kopie prowadzonych rejestrów.

§ 14.

1. Stanowisko, na podstawie sprawozdań, o których mowa w § 13, w terminie do końca lutego każdego roku, opracowuje zbiorczą ocenę roczną przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków, przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra.
2. Ocena, o której mowa w ust. 1, przedkładana jest Ministrowi, członkom kierownictwa oraz dyrektorowi generalnemu Ministerstwa, w terminie do dnia 15 marca każdego roku.

§ 15.

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia podpisania.

**MINISTER
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

Jolanta Fedak

*Załączniki do zarządzenia Nr 17
Ministra Pracy i Polityki Społecznej
z dnia 9 listopada 2010 r. (Dz. Urz.
Nr ..., poz.)*

Załącznik Nr 1

WZÓR

Ewidencja przyjęć interesantów w roku

Lp.	Data przyjęcia	Imię, nazwisko i adres interesanta	Treść skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby przyjmującej	Przyjmująca komórka organizacyjna	Przyjmujący członek kierownictwa
1	2	3	4	5	6	7

WZÓR
Protokół
przyjęcia skargi/wniosku

W dniu do (MPIPS/jednostki podległej lub nadzorowanej)

w

zgłosił/a się Pan/Pan

zam. w przy ul.

i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek:

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

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)

