

**ZARZĄDZENIE Nr 3
MINISTRA PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ¹⁾**

z dnia 25 lutego 2013 r.

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

Na podstawie 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⁾), 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.

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

§ 2.

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister Pracy i Polityki Społecznej, zwany dalej „Ministrem”.
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

§ 3.

1. Biuro Ministra koordynuje przyjmowanie i rozpatrywanie 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”.

§ 4.

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.

¹⁾ Minister Pracy i Polityki Społecznej kieruje działami administracji rządowej – praca, zabezpieczenie społeczne, rodzina na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Pracy i Polityki Społecznej (Dz.U. Nr 248, poz. 1485).

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, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, z 2005 r. Nr 64, poz. 565 i Nr 78, poz. 682, z 2009 r. Nr 195, poz. 1501 i Nr 216, poz. 1676, z 2010 r. Nr 40, poz. 230, Nr 167, poz. 1131, Nr 182, poz. 1228 i Nr 254, poz. 1700 oraz z 2011 r. Nr 6, poz. 18, Nr 34, poz. 173, Nr 106, poz. 622 i Nr 186, poz. 1100 oraz z 2012 r., poz. 1101.

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 albo wniosku do Stanowiska, celem zarejestrowania w systemie elektronicznym.
4. Zarejestrowaną skargę albo wniosek, o których mowa w ust. 1–43, Stanowisko przesyła do rozpatrzenia:
 - 1) właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym Ministerstwa albo
 - 2) właściwym organom lub instytucjom.
5. Skargi i wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych albo nadzorowanych przez Ministra, 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 dotyczące osób indywidualnych rozpatrywane są w trybie określonym w ust. 1–4.
7. W przypadku zgłoszenia do Stanowiska skargi albo wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia wg właściwości.

§ 5.

1. 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 z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
 - 2) przygotowywania odpowiedzi, informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi albo wniosku;
 - 3) udzielania interesantom, w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków zgłaszanych ustnie, informacji w formie pisemnej, telefonicznej lub pocztą elektroniczną;
 - 4) każdorazowego odnotowywania w systemie elektronicznym sposobu rozpatrzenia skargi albo wniosku.
2. W przypadku niezałatwienia skargi albo wniosku w terminie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego, właściwa komórka organizacyjna zawiadamia skarżącego albo wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 6.

Odpowiedzi na skargi i wnioski są podpisywane przez:

- 1) członków kierownictwa Ministerstwa – w sprawach dotyczących jednostek organizacyjnych podległych albo 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 albo 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 albo 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) przekazywania do Stanowiska aktualnego wykazu pracowników, o których mowa w pkt 1.

§ 10.

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

§ 11.

1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych przepisami 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. Informacje o terminach przyjęć interesantów zamieszcza się w widocznym miejscu, przy każdym z wejść do siedziby Ministerstwa, we wszystkich lokalizacjach Ministerstwa, oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 12.

Stanowisko jest obowiązane do:

- 1) prowadzenia monitoringu w zakresie procedury oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 2) prowadzenia monitoringu w zakresie procedury oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przez Ministra;
- 3) prowadzenia monitoringu sposobu załatwiania skarg i wniosków przesłanych przez Ministerstwo do rozpatrzenia przez urzędy wojewódzkie;
- 4) sporządzania, na koniec każdego kwartału, informację dotyczącą terminowości załatwiania skarg i wniosków rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 5) dokonywania okresowej oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne podległe albo nadzorowane przez Ministra.

§ 13.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe albo nadzorowane przez Ministra są obowiązane do sporządzania i przekazywania do Biura Ministra, w terminie do końca stycznia każdego roku, sprawozdań dotyczących rozpatrywanych skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów w roku poprzednim.
2. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1, zawierają część opisową i tabelaryczną; wzór części tabelarycznej określa załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 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 albo nadzorowane przez Ministra.

2. Ocena, o której mowa w ust. 1, przedkładana jest Ministrowi, członkom kierownictwa Ministerstwa oraz Dyrektorowi Generalnemu Ministerstwa, w terminie do dnia 15 marca każdego roku.

§ 15.

Traci moc 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 zmienione Zarządzeniem nr 22 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 3 sierpnia 2011 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej.

§ 16.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**MINISTER
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

Władysław Kosiniak-Kamysz

Załączniki do zarządzenia nr 3
Ministra Pracy i Polityki Społecznej
z dnia 25 lutego 2013 r.

Załącznik Nr 1

**WZÓR
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)

Załącznik Nr 2

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

