

Warszawa, dnia 6 lutego 2013 r.

Poz. 1

**ZARZĄDZENIE NR 17
MINISTRA SPRAW ZAGRANICZNYCH¹⁾**

z dnia 1 czerwca 2012 r.

**w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r., poz. 392) 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:

**Rozdział 1
Przepisy ogólne**

§ 1. Załatwianie skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa Spraw Zagranicznych, zwanego dalej „Ministerstwem”, koordynuje i monitoruje komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków, a w szczególności:

- 1) przyjmuje oraz rejestruje skargi i wnioski;
- 2) obsługuje skrzynkę poczty elektronicznej skargi.wnioski@msz.gov.pl;
- 3) przyjmuje interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa;
- 4) kieruje przyjęte skargi i wnioski do załatwienia zgodnie z właściwością do komórek organizacyjnych Ministerstwa, placówek zagranicznych lub innych organów administracji rządowej i samorządowej oraz organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej;
- 5) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa;
- 6) przechowuje oryginały skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa oraz kopie udzielonych odpowiedzi.

§ 2. Czynności w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pozostające we właściwości komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków wykonuje bezpośrednio pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku ds. skarg i wniosków.

¹⁾ Minister Spraw Zagranicznych kieruje działami administracji rządowej: sprawy zagraniczne oraz członkostwo Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011. r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych (Dz. U. Nr 248 poz. 1492).

§ 3. Pracownik, o którym mowa w § 2, jest uprawniony do:

- 1) podpisywania korespondencji dotyczącej załatwiania skarg i wniosków kierowanej do dyrektorów i pracowników komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz kierowników i pracowników placówek zagranicznych;
- 2) występowania do dyrektorów i pracowników komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz kierowników i pracowników placówek zagranicznych o niezwłoczne udzielanie informacji, wyjaśnień oraz przekazywanie materiałów dotyczących załatwiania skarg i wniosków.

Rozdział 2

Przyjmowanie interesantów

§ 4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków powinna być umieszczona w widocznej formie w miejscach dostępnych dla interesantów zarówno w siedzibie Ministerstwa, jak i na placówkach zagranicznych oraz na stronach internetowych.

§ 5. 1. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa przyjmowani są przez pracownika, o którym mowa w § 2, w siedzibie Ministerstwa Spraw Zagranicznych w następujących dniach roboczych i godzinach:

- 1) poniedziałek – w godzinach od 16:00 do 18:00;
- 2) wtorek, środek i czwartek – w godzinach od 14:00 do 16:00.

2. Wyznaczony przez Ministra Spraw Zagranicznych sekretarz lub podsekretarz stanu lub zastępujący ich w przypadku nieobecności członek kierownictwa przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, gdy są to dni robocze, w godzinach 15:30 – 16:30.

§ 6. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do placówki zagranicznej przyjmowani są przez kierownika placówki lub wyznaczonego przez niego na piśmie pracownika.

§ 7. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przez interesantów są spisywane w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

Rozdział 3

Obieg korespondencji

§ 8. 1 Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do Kancelarii Głównej lub dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie do komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków.

2. Skargi i wnioski wpływające pocztą elektroniczną bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie na adres skargi.wnioski@msz.gov.pl.

3. Placówka zagraniczna po otrzymaniu z Ministerstwa skargi lub wniosku, które nie zostały zarejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków, zobowiązana jest zawiadomić o tym fakcie pracownika, o którym mowa w § 2.

Rozdział 4

Załatwianie skarg i wniosków

§ 9. 1. W imieniu Ministra Spraw Zagranicznych skargi i wnioski mogą załatwiać:

- 1) dyrektor komórki organizacyjnej Ministerstwa – skargi dotyczące pracowników danej komórki organizacyjnej oraz wnioski dotyczące jej funkcjonowania;
- 2) kierownik placówki zagranicznej - skargi dotyczące pracowników danej placówki zagranicznej oraz wnioski dotyczące jej funkcjonowania;
- 3) kierownik właściwego terytorialnie przedstawicielstwa dyplomatycznego – skargi dotyczące konsulów honorowych;
- 4) kierownik wydziału lub referatu konsularnego przedstawicielstwa dyplomatycznego – skargi dotyczące pracowników danego wydziału lub referatu konsularnego oraz wnioski dotyczące jego funkcjonowania;
- 5) dyrektor właściwego departamentu nadzorującego – skargi dotyczące kierowników placówek zagranicznych oraz działalności placówek zagranicznych;
- 6) dyrektor departamentu właściwego w sprawach konsularnych lub w sprawach współpracy z Polską - skargi dotyczące konsulów, w uzasadnionych przypadkach wynikających z zakresu przedmiotowego lub podmiotowego skargi;
- 7) dyrektor generalny służby zagranicznej – skargi dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz wnioski dotyczące funkcjonowania Ministerstwa i placówek zagranicznych.

2. Osoby wymienione w ust.1 pkt 1 - 7 są uprawnione do podpisywania zawiadomień o sposobie załatwiania skarg i wniosków kierowanych do skarżących lub wnioskodawców oraz odpowiadają za prawidłowość i terminowość załatwiania skarg i wniosków.

3. Załatwianie skarg dotyczących sekretarzy i podsekretarzy stanu, dyrektora generalnego służby zagranicznej, członków Gabinetu Politycznego, Dyrektora Politycznego, Rzecznika Prasowego MSZ oraz osób pełniących funkcję pełnomocnika lub doradcy ministra należy do wyłącznej kompetencji Ministra Spraw Zagranicznych.

§ 10. Kierownik placówki zagranicznej jest odpowiedzialny za prawidłowe i terminowe załatwianie lub przekazywanie do właściwych organów RP oraz organizacji i instytucji społecznych skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do placówki zagranicznej.

§ 11. Jeśli zawiadomienie, o którym mowa w § 9 ust.2 dotyczy skargi lub wniosku zarejestrowanego w centralnym rejestrze skarg i wniosków, jego kopię przekazuje się do komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków na adres skargi.wnioski@msz.gov.pl w terminie możliwie najkrótszym wraz z dowodem potwierdzającym załatwienie sprawy w terminie.

§ 12. Pracownik, którego działalności dotyczy skarga, powinien mieć możliwość odniesienia się do zarzutów podnoszonych w skardze, nie może jednak rozpatrywać skargi ani przygotowywać zawiadomienia o sposobie jej załatwienia.

§ 13. Osoba odpowiedzialna za załatwienie skargi lub wniosku, na co najmniej 2 dni przed upływem ustawowego terminu na załatwienie skargi lub wniosku, zobowiązana jest zawiadomić komórkę organizacyjną właściwą w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków o niemożności załatwienia sprawy w terminie oraz podać przyczynę zwłoki.

§ 14. Kierownik placówki zagranicznej, w przypadku otrzymania do załatwienia skargi dotyczącej członka swojej najbliższej rodziny zatrudnionego w placówce zagranicznej, zobowiązany jest powiadomić o tym niezwłocznie pracownika, o którym mowa w § 2.

§ 15. Pracownik Ministerstwa lub placówki zagranicznej zastępujący w czasie jej nieobecności osobę uprawnioną do załatwiania skarg i wniosków, w momencie otrzymania z komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków do załatwienia skargi dotyczącej swoich działań zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie pracownika, o którym mowa w § 2.

§ 16. Dane osobowe skarżącego udostępnia się pracownikowi, którego dotyczy skarga, jedynie w takim wymiarze, który nie będzie groził wystąpieniem uszczerbku dla osoby skarżącej. Decyzję o zakresie udostępnienia danych osobowych podejmuje osoba rozpatrująca skargę.

Rozdział 5

Rejestrowanie skarg i wniosków

§ 17. Komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków prowadzi w formie elektronicznej centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa według wzoru określonego w załączniku nr 2 do zarządzenia.

§ 18. Placówka zagraniczna prowadzi w formie elektronicznej rejestr skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do urzędu, według wzoru określonego w załączniku nr 3 do zarządzenia.

§ 19. Do rejestrów określonych w § 17 i 18 wpisuje się skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do Ministerstwa lub placówki zagranicznej, w tym także:

- 1) niespełniające wymogów formalnych z uwagi na brak imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy – z adnotacją, że sprawa pozostała bez rozpatrzenia;
- 2) dotyczące działalności innych organów RP oraz organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej, przekazywane do załatwienia według właściwości.

§ 20. Do rejestru określonego w § 18 nie wpisuje się skarg i wniosków przekazanych przez komórkę organizacyjną właściwą w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków do załatwienia.

Rozdział 6

Sprawozdawczość

§ 21. Placówki zagraniczne, które odnotowały bezpośredni wpływ skarg i wniosków, przesyłają na adres skargi.wnioski@msz.gov.pl:

- 1) w ostatnim dniu roboczym każdego kwartału - rejestr, o którym mowa w § 18;
- 2) w terminie do dnia 15 lutego każdego roku - sprawozdanie roczne o skargach i wnioskach załatwionych w roku poprzednim, które składa się z:
 - a) zestawienia sposobu załatwiania skarg i wniosków według wzoru określonego w załączniku nr 4,
 - b) rejestru, o którym mowa w § 18, obejmującego okres 1 stycznia – 31 grudnia,
 - c) analizy przyczyn skarg i wniosków oraz propozycji działań w kierunku zmniejszenia liczby skarg.

§ 22. Placówki zagraniczne, które nie odnotowały w danym roku bezpośredniego wpływu skarg i wniosków, przesyłają do dnia 15 lutego każdego roku na adres skargi.wnioski@msz.gov.pl informację o braku wpływu skarg lub wniosków, bez załączników określonych w § 21 pkt 2 lit. a, b i c.

§ 23. 1. W oparciu o dane zawarte w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz w sprawozdaniach rocznych placówek zagranicznych komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania skarg i wniosków opracowuje sprawozdanie z załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych oraz placówkach zagranicznych i przedstawia je do zatwierdzenia dyrektorowi generalnemu służby zagranicznej najpóźniej do dnia 21 marca każdego roku.

2. Dyrektor generalny służby zagranicznej przedkłada sprawozdanie o którym mowa w ust. 1 do wiadomości Ministrowi Spraw Zagranicznych do dnia 31 marca każdego roku.

Rozdział 7

Nadzór

§ 24. 1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków załatwianych w Ministerstwie oraz placówkach zagranicznych sprawuje Minister Spraw Zagranicznych.

2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa należą do kompetencji dyrektora generalnego służby zagranicznej.

Rozdział 8

Przepisy końcowe

§ 25. W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.) i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 26. Traci moc zarządzenie Ministra Spraw Zagranicznych Nr 14 z dnia 22 października 2008 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr. Nr 5, poz.165).

§ 27. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z tym, że rejestry, o których mowa w § 17 i 18 prowadzi się od dnia 1 stycznia 2012 r.

Minister Spraw Zagranicznych: Radosław Sikorski

(w z ó r)

**Załącznik Nr 1 do
zarządzenia Nr 17
Ministra Spraw Zagranicznych
z dnia 1 czerwca 2012 r.**

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku

W dniu do (MSZ/placówki) w
zgłosił/a się Pan/Pani
zam.
i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek:

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

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

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

(w z ó r)
Załącznik Nr 4 do
zarządzenia Nr 17
Ministra Spraw Zagranicznych
z dnia 1 czerwca 2012 r.

Zestawienie sposobu załatwiania skarg i wniosków w 20..... r. w

.....
(nazwa placówki zagranicznej)

Rozpatrywano w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dot. rubryki 2)		Liczba spraw załatwionych/przekazanych z naruszeniem terminu		Liczba przyjętych interesantów, którzy wnieśli skargę/wniosek do protokołu
Ogółem	Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano do załatwienia wg właściwości	Pozytywny	Negatywny	Z rubryki 2	Z rubryki 3	
1	2	3	4	5	6	7	8