

Warszawa, dnia 27 kwietnia 2016 r.

Poz. 17

## ZARZĄDZENIE NR 13

### MINISTRA SPRAW ZAGRANICZNYCH<sup>1)</sup>

z dnia 19 kwietnia 2016 r.

#### **w sprawie przyjmowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i jednostkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392 oraz z 2015 r. poz. 1064) w związku z § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) zarządza się, co następuje:

#### Rozdział 1

#### **Przepisy ogólne**

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

- 1) przyjmuje oraz rejestruje petycje, skargi i wnioski;
- 2) obsługuje skrzynkę poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl);
- 3) przyjmuje interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa;
- 4) kieruje przyjęte petycje, 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 petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa;

---

<sup>1)</sup> Minister Spraw Zagranicznych kieruje działami administracji rządowej – sprawy zagraniczne i członkostwo w Unii Europejskiej, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych (Dz. U. poz. 1899 oraz z 2016 r. poz. 131).

6) przechowuje oryginały petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa oraz kopie udzielonych odpowiedzi.

2. Pozostawia się bez rozpatrzenia skargi, wnioski lub petycje kierowane do Ministerstwa i placówek zagranicznych:

- 1) składane w imieniu innej osoby bez jej pisemnej zgody;
- 2) adresowane do innego organu, przesłane do wiadomości Ministerstwa;
- 3) sformułowane jedynie w języku obcym;
- 4) cofnięte na wyraźną prośbę wnoszącego;
- 5) zawierające wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

**§ 2.** Czynności w zakresie przyjmowania i koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków pozostające we właściwości komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków wykonuje bezpośrednio pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku do spraw petycji skarg i wniosków.

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

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

**§ 4.** Do jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych, innych niż placówki zagraniczne, przepisy zarządzenia stosuje się w zakresie nieuregulowanym w przepisach odrębnych, z uwzględnieniem charakteru tych jednostek i zadań przez nie wykonywanych.

**§ 5.** Przepisów zarządzenia nie stosuje się do:

- 1) skarg dotyczących działalności organów państw obcych;
- 2) spraw dotyczących stosunku pracy, w których stosuje się przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o służbie zagranicznej (Dz. U. poz. 1403, z późn. zm.<sup>2)</sup>), ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 1111, z późn. zm.<sup>3)</sup>) oraz przepisy z zakresu prawa pracy.

<sup>2)</sup> Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. poz. 2703, z 2006 r. poz. 1217, 1218, i 1600, z 2008 r. poz. 1505, z 2009 r. poz. 1277, z 2015 r. poz. 1220 i 1274 oraz z 2016 r. poz. 34.

<sup>3)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 1199, z 2015 r. poz. 211, 1220 i 1269 oraz z 2016 r. poz. 34.

## Rozdział 2

### Przyjmowanie interesantów

**§ 6.** 1. Petycje składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o petycjach z dnia 11 lipca 2014 r. (Dz. U. poz. 1195).

2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczona w widocznej formie w miejscach dostępnych dla interesantów zarówno w siedzibie Ministerstwa, jak i placówek zagranicznych oraz na stronach internetowych Ministerstwa i placówek zagranicznych.

**§ 7.** 1. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa przyjmowani są przez pracownika, o którym mowa w § 2, w siedzibie Ministerstwa 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

– po uprzednim umówieniu terminu drogą telefoniczną lub przy pomocy adresu poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl).

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

3. Podanie o osobiste spotkanie z członkiem kierownictwa Ministerstwa musi być uzasadnione i dotyczyć spraw, które nie mogą być rozpatrzone zgodnie z zasadami wymienionymi w § 11 ust. 1. Termin spotkania z członkiem kierownictwa jest uzgadniany z sekretariatem właściwego członka kierownictwa.

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

**§ 9.** Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przez interesantów są spisywane w formie protokołu, którego wzór jest określony w załączniku nr 1 do zarządzenia.

## Rozdział 3

### Obieg korespondencji

**§ 10.** 1. Petycje, skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do Kancelarii lub dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie do komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków.

2. Petycje, skargi i wnioski wpływające pocztą elektroniczną bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie na adres poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl).

3. Placówka zagraniczna po otrzymaniu z Ministerstwa petycji, skargi lub wniosku, który nie został zarejestrowany w centralnym rejestrze petycji, skarg i wniosków, o którym mowa w § 19, zobowiązana jest zawiadomić o tym fakcie pracownika, o którym mowa w § 2.

## Rozdział 4

### Załatwianie petycji, skarg i wniosków

**§ 11.** 1. W imieniu Ministra Spraw Zagranicznych petycje, skargi i wnioski mogą załatwiać:

- 1) dyrektor komórki organizacyjnej – skargi dotyczące pracowników danej komórki organizacyjnej oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące zadań komórki;
- 2) kierownik placówki zagranicznej – skargi dotyczące pracowników danej placówki zagranicznej oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące zadań placówki z wyłączeniem zadań określonych w ustawie z dnia 25 czerwca 2015 r. – Prawo konsularne (Dz. U. poz. 1274);
- 3) kierownik właściwego terytorialnie przedstawicielstwa dyplomatycznego – skargi dotyczące konsulów honorowych, a w sprawach dotyczących wykonywania czynności konsularnych przez konsula honorowego, właściwy konsul Rzeczypospolitej Polskiej;
- 4) kierownik urzędu konsularnego – skargi dotyczące pracowników danego urzędu konsularnego oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące zadań urzędu;
- 5) dyrektor właściwej komórki organizacyjnej nadzorującej placówkę zagraniczną – skargi dotyczące kierownika placówki zagranicznej;
- 6) dyrektor komórki organizacyjnej właściwej w sprawach konsularnych lub w sprawach współpracy z Polonią – skargi dotyczące konsulów Rzeczypospolitej Polskiej;
- 7) konsul Rzeczypospolitej Polskiej – skargi na personel lub działalność podmiotu zewnętrznego w zakresie przyjmowania wniosków wizowych w ramach nadzoru nad realizacją zawartej umowy;
- 8) dyrektor generalny służby zagranicznej – skargi dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Ministerstwa.

2. Osoby wymienione w ust. 1 pkt 1–8 są uprawnione do podpisywania zawiadomień o sposobie załatwienia petycji, skarg i wniosków kierowanych do skarżących lub wnioskodawców oraz odpowiadają za prawidłowość i terminowość załatwiania petycji, 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 specjalnego wysłannika Ministra Spraw Zagranicznych należy do kompetencji Ministra Spraw Zagranicznych.

**§ 12.** Kierownik placówki zagranicznej jest odpowiedzialny za prawidłowe i terminowe załatwianie lub przekazywanie do właściwych organów Rzeczypospolitej Polskiej oraz organizacji i instytucji społecznych petycji, skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do placówki zagranicznej.

**§ 13.** Jeśli zawiadomienie, o którym mowa w § 11 ust. 2–3 dotyczy petycji, skargi lub wniosku zarejestrowanego w centralnym rejestrze petycji, skarg i wniosków, jego kopię przekazuje się do komórki organizacyjnej właściwej w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków na adres poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl) w terminie możliwie najkrótszym wraz z dowodem potwierdzającym załatwienie sprawy w terminie.

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

**§ 15.** Osoba odpowiedzialna za załatwienie petycji, skargi lub wniosku, na co najmniej 4 dni przed upływem ustawowego terminu na załatwienie petycji, skargi lub wniosku, zobowiązana jest zawiadomić komórkę organizacyjną właściwą w sprawach koordynacji rozpatrzenia petycji, skarg i wniosków o niemożności załatwienia sprawy w terminie oraz podać przyczynę zwłoki.

**§ 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.

**§ 17. 1.** Petycja rozpatrywana w Ministerstwie lub placówce zagranicznej umieszczana jest na stronie internetowej urzędu przez podmiot właściwy do załatwienia petycji.

2. Komórka organizacyjna właściwa do załatwienia petycji jest odpowiedzialna za umieszczenie odwzorowania cyfrowego petycji na stronie internetowej urzędu, a także za aktualizację danych dotyczących przebiegu postępowania, w szczególności dotyczących zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji, w uzgodnieniu z pracownikiem o którym mowa w § 2.

3. Podmiot rozpatrujący petycję umieszcza na stronie internetowej urzędu informację o podmiocie wnoszącym petycję jedynie w wypadku pisemnego wyrażenia zgody przez podmiot wnoszący petycję na opublikowanie jego danych osobowych.

## Rozdział 5

### Rejestrowanie petycji, skarg i wniosków

**§ 18.** 1. Komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków prowadzi w formie elektronicznej centralny rejestr petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa.

2. Wzór rejestru jest określony w załączniku nr 2 do zarządzenia.

**§ 19.** 1. Placówka zagraniczna prowadzi w formie elektronicznej rejestr petycji, skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do urzędu.

2. Wzór rejestru jest określony w załączniku nr 3 do zarządzenia.

**§ 20.** Do rejestrów, o których mowa w § 18 ust. 1 i 19 ust. 1, wpisuje się petycje, skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do Ministerstwa lub placówki zagranicznej, w tym także dotyczące działalności innych organów Rzeczypospolitej Polskiej oraz organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej, przekazywane do załatwienia według właściwości.

**§ 21.** Do rejestru, o którym mowa w § 19 ust. 1, nie wpisuje się petycji, skarg i wniosków przekazanych przez komórkę organizacyjną właściwą w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków do załatwienia.

## Rozdział 6

### Sprawozdawczość

**§ 22.** 1. Placówki zagraniczne, które odnotowały bezpośredni wpływ petycji, skarg lub wniosków, przesyłają na adres poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl):

1) rejestr, o którym mowa w § 19 ust. 1, w terminie wskazanym przez osobę, o której mowa w § 2;

2) sprawozdanie roczne, w terminie do dnia 15 lutego roku następnego, składające się z:

- a) zestawienia sposobu załatwiania petycji, skarg i wniosków; wzoru zestawienia jest określony w załączniku nr 4 do zarządzenia,
- b) rejestru, o którym mowa w § 19 ust. 1, obejmującego okres 1 stycznia – 31 grudnia danego roku,
- c) propozycji działań w kierunku zmniejszenia liczby skarg.

**§ 23.** Placówki zagraniczne, które nie odnotowały w danym roku bezpośredniego wpływu petycji, skarg i wniosków, przesyłają informację o braku wpływu petycji, skarg lub wniosków, do dnia 15 lutego roku następnego na adres poczty elektronicznej: [petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl](mailto:petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl).

**§ 24.** 1. W oparciu o dane zawarte w centralnym rejestrze petycji, skarg i wniosków oraz w sprawozdaniach rocznych placówek zagranicznych komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków opracowuje sprawozdanie z załatwiania petycji, skarg i wniosków w Ministerstwie 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.

3. Komórka właściwa w sprawach koordynacji załatwienia skarg i wniosków opracowuje i umieszcza na stronie internetowej urzędu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim zgodnie z terminem określonym w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach ( Dz. U. poz. 1195).

## Rozdział 7

### Nadzór

**§ 25.** 1. Ogólny nadzór w sprawach petycji, skarg i wniosków załatwianych w Ministerstwie oraz placówkach zagranicznych sprawuje Minister Spraw Zagranicznych.

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

## Rozdział 8

### Przepisy końcowe

**§ 26.** W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23) i ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46).

**§ 27.** Traci moc zarządzenie Ministra Spraw Zagranicznych nr 17 z dnia 1 czerwca 2012 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr. poz. 165).

**§ 28.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu podpisania, z tym, że rejestry, o których mowa w § 17 ust. 1 i § 18 ust. 2 prowadzi się od dnia 1 stycznia 2016 r.

Minister Spraw Zagranicznych: *Witold Waszczykowski*

Załączniki do zarządzenia nr 13  
Ministra Spraw Zagranicznych  
z dnia 19 kwietnia 2016 r.

**Załącznik nr 1**

(wzór)

**PROTOKÓŁ  
przyjęcia skargi/wniosku**

W dniu ..... do (MSZ/placówkizagranicznej)..... 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)







