

Warszawa, dnia 26 stycznia 2018 r.

Poz. 6

ZARZĄDZENIE NR 1
MINISTRA SPRAW ZAGRANICZNYCH¹⁾

z dnia 24 stycznia 2018 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) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. Koordynacja załatwiania petycji, skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych, zwanym dalej „Ministerstwem” przez właściwą komórkę organizacyjną obejmuje w szczególności:

- 1) przyjmowanie, ocenę formalną, kwalifikację oraz rejestrację petycji, skarg i wniosków;
- 2) przekazywanie zgodnie z właściwością, petycji, skarg i wniosków do załatwienia komórce organizacyjnej Ministerstwa lub placówce zagranicznej wraz ze wskazaniem terminu na załatwienie sprawy;
- 3) przekazywanie petycji, skarg i wniosków do innych organów administracji publicznej albo organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej zgodnie z właściwością;
- 4) opracowywanie projektów odpowiedzi na skargi, które dotyczą członków Kierownictwa Ministerstwa oraz innych osób, o których mowa w § 8 ust. 3;
- 5) prowadzenie centralnego rejestru petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa;
- 6) zarządzanie skrzynką poczty elektronicznej: petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl;

¹⁾ Minister Spraw Zagranicznych kieruje działem administracji rządowej – sprawy zagraniczne, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 10 stycznia 2018 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych (Dz. U. poz. 98).

- 7) przyjmowanie interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Ministerstwa;
- 8) udzielanie informacji telefonicznych dotyczących procedury rozpatrywania przez Ministerstwo petycji, skarg i wniosków;
- 9) przechowywanie kopii petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa oraz kopii udzielonych odpowiedzi.

§ 2. Czynności z zakresu koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków wykonuje 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 podmiotów zewnętrznych;
- 2) występowania do dyrektorów i pracowników komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz kierowników i pracowników placówek zagranicznych o udzielanie informacji, wyjaśnień oraz przekazywanie materiałów dotyczących załatwianych petycji, skarg i wniosków.

§ 4. 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 2

Przyjmowanie interesantów

§ 5. 1. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są w siedzibie Ministerstwa przez pracownika, o którym mowa w § 2, po uprzednim umówieniu terminu drogą telefoniczną lub przy pomocy adresu poczty elektronicznej: petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl, w następujących dniach roboczych i godzinach:

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

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

§ 6. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznej formie w miejscach dostępnych dla interesantów zarówno w siedzibie Ministerstwa, jak i placówek zagranicznych oraz na stronach internetowych Ministerstwa i placówek zagranicznych.

Rozdział 3

Załatwianie petycji, skarg i wniosków

§ 7. 1. Petycje, skargi i wnioski wpływające w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej do Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków.

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

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

§ 8. 1. W imieniu Ministra Spraw Zagranicznych petycje, skargi i wnioski załatwiają:

- 1) dyrektor komórki organizacyjnej Ministerstwa – skargi dotyczące pracowników danej komórki organizacyjnej oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące zadań tej 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. z 2017 r. poz. 1545);
- 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) dyrektor komórki organizacyjnej Ministerstwa nadzorującej placówkę zagraniczną – skargi dotyczące kierownika placówki zagranicznej;
- 5) dyrektor komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach konsularnych lub w sprawach współpracy z Polonią – skargi dotyczące konsulów Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) konsul Rzeczypospolitej Polskiej – skargi dotyczące pracowników danego urzędu konsularnego oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące zadań urzędu, skargi na personel lub działalność podmiotu zewnętrznego w zakresie przyjmowania wniosków wizowych w ramach nadzoru nad realizacją zawartej umowy;
- 7) dyrektor generalny służby zagranicznej – skargi dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa oraz petycje, skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Ministerstwa.

2. Skargi dotyczące członków Kierownictwa Ministerstwa załatwia Minister Spraw Zagranicznych.

3. Skargi dotyczące członków Gabinetu Politycznego, Dyrektora Politycznego, Rzecznika Prasowego MSZ oraz osób pełniących funkcję pełnomocnika lub specjalnego wysłannika Ministra

Spraw Zagranicznych załatwia w imieniu Ministra Spraw Zagranicznych wyznaczony przez niego sekretarz stanu.

§ 9. Osoby, o których mowa w § 8, odpowiadają za prawidłowe i terminowe załatwienie lub przekazanie petycji, skarg i wniosków do właściwych podmiotów.

§ 10. Jeśli zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy dotyczy petycji, skargi lub wniosku zarejestrowanego w centralnym rejestrze petycji, skarg i wniosków, jego kopię niezwłocznie przekazuje się do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków na adres poczty elektronicznej: petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl wraz z dowodem potwierdzającym załatwienie sprawy w terminie.

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

§ 12. 1. Pracownik, którego dotyczy skarga, może odnieść się do zarzutów w niej podnoszonych, ale nie może rozpatrywać skargi ani przygotowywać zawiadomienia o sposobie jej załatwienia.

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

§ 13. Komórka organizacyjna właściwa w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków jest odpowiedzialna za umieszczenie odwzorowania cyfrowego petycji na stronie internetowej Ministerstwa, a także za aktualizację danych dotyczących przebiegu postępowania, w szczególności dotyczących zasięganých opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji, na podstawie informacji uzyskanych od komórki lub placówki załatwiającej petycję.

Rozdział 5

Rejestrowanie petycji, skarg i wniosków

§ 14. Komórka organizacyjna Ministerstwa właściwa w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków prowadzi w formie elektronicznej centralny rejestr petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa. Wzór rejestru jest określony w załączniku nr 2 do zarządzenia.

§ 15. Placówka zagraniczna prowadzi w formie elektronicznej rejestr petycji, skarg i wniosków wpływających bezpośrednio do placówki zagranicznej. Wzór rejestru jest określony w załączniku nr 3 do zarządzenia.

§ 16. Do rejestrów, o których mowa w § 14 i § 15, wpisuje się petycje, skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do Ministerstwa lub placówki zagranicznej, w tym także przekazane do załatwienia zgodnie z właściwością innym podmiotom.

Rozdział 6

Sprawozdawczość

§ 18. Placówki zagraniczne, do których bezpośrednio wpłynęły petycje, skargi lub wnioski, przesyłają na adres poczty elektronicznej petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl:

- 1) rejestr, o którym mowa w § 15, lub kopie petycji, skargi i wniosków oraz zawiadomień o załatwieniu tych petycji, skarg i wniosków 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) rejestru, o którym mowa w § 15, obejmującego okres 1 stycznia – 31 grudnia danego roku,
 - b) propozycji działań w kierunku zmniejszenia liczby skarg.

§ 19. 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.

§ 20. 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 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.

§ 21. 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 zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim w Ministerstwie oraz placówkach zagranicznych i przedstawia je do zatwierdzenia dyrektorowi generalnemu służby zagranicznej najpóźniej do dnia 31 maja każdego roku.

2. Dyrektor generalny służby zagranicznej przedkłada informację zbiorczą, o której mowa w ust. 1, do wiadomości Ministrowi Spraw Zagranicznych do dnia 15 czerwca każdego roku.

3. Komórka właściwa w sprawach koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków umieszcza na stronie internetowej Ministerstwa zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku

poprzednim, w terminie o którym mowa w art. 14 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1123).

Rozdział 8

Przepisy przejściowe, dostosowujące i końcowe

§ 22. Do załatwienia petycji, skarg i wniosków przyjętych do załatwienia i niezadowolonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia stosuje się przepisy niniejszego zarządzenia.

§ 23. Traci moc zarządzenie nr 13 Ministra Spraw Zagranicznych 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 (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr. poz. 17 i 39).

§ 24. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Spraw Zagranicznych: *Jacek Czaputowicz*

Załączniki do zarządzenia nr 1
Ministra Spraw Zagranicznych
z dnia 24 stycznia 2018 r. (poz. 6)

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)

