

ZARZĄDZENIE NR 33
MINISTRA SPRAW ZAGRANICZNYCH¹⁾

z dnia 16 grudnia 2025 r.

**zmieniające zarządzenie 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 2025 r. poz. 780) zarządza się, co następuje:

§ 1. W zarządzeniu nr 1 Ministra Spraw Zagranicznych 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 (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr. poz. 6 oraz z 2019 r. poz. 39) wprowadza się następujące zmiany:

1) § 2 otrzymuje brzmienie:

„§ 2. Czynności z zakresu koordynacji załatwiania petycji, skarg i wniosków wykonuje pracownik zatrudniony na stanowisku do spraw petycji, skarg i wniosków.”;

2) w § 5 w ust. 1 pkt 1 i 2 otrzymują brzmienie:

„1) poniedziałek – w godzinach od 16:00 do 17:00;

2) wtorek, środe i czwartek – w godzinach od 14:00 do 15:00.”;

3) § 6 otrzymuje brzmienie:

„§ 6. Informację o sposobie umówienia terminu oraz o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznej formie w miejscach

¹⁾ Minister Spraw Zagranicznych kieruje działami administracji rządowej – członkostwo Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej oraz sprawy zagraniczne, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych (Dz. U. poz. 993).

dostępnych dla interesantów zarówno w siedzibie Ministerstwa, jak i placówek zagranicznych oraz na stronach internetowych Ministerstwa i placówek zagranicznych.”;

- 4) w § 7 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 7. 1. Petycje, skargi i wnioski wpływające w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej do Ministerstwa przekazuje się niezwłocznie do pracownika, o którym mowa w § 2.”;

- 5) w § 9 dotychczasową treść oznacza się jako ust. 1 i dodaje się ust. 2 i 3 w brzmieniu:

„2. W przypadku braku właściwości niezwłocznie zawiadamia się pracownika, o którym mowa w § 2.

„3. W przypadku skarg, petycji i wniosków, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 6 zawiadomienie, o którym mowa w ust. 2 przekazuje się również do wiadomości komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej do spraw konsularnych.”;

- 6) § 10 i § 11 otrzymują brzmienie:

„§ 10. 1. 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 pracownika, o którym mowa w § 2, na adres poczty elektronicznej: petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl wraz z dowodem potwierdzającym załatwienie sprawy w terminie.

2. W przypadku niedotrzymania terminu załatwienia sprawy należy wskazać przyczynę niedotrzymania terminu.”;

§ 11. O niemożności załatwienia sprawy w terminie, osoba odpowiedzialna za załatwienie petycji, skargi lub wniosku, zobowiązana jest zawiadomić odpowiednio podmiot wnoszący petycję, skarżącego lub wnioskodawcę oraz pracownika, o którym mowa w § 2, na co najmniej 4 dni przed upływem ustawowego terminu na załatwienie petycji, skargi lub wniosku oraz podać przyczynę zwłoki.”;

- 7) § 13 i § 14 otrzymują brzmienie:

„§ 13. Pracownik, o którym mowa w § 2 jest odpowiedzialny za umieszczenie na stronie internetowej Ministerstwa informacji, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2018 poz. 870), a także za aktualizację danych dotyczących przebiegu postępowania, w szczególności dotyczących zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji, na podstawie informacji uzyskanych od komórki lub placówki załatwiającej petycję.

§ 14. Pracownik, o którym mowa w § 2 prowadzi w formie elektronicznej centralny rejestr petycji, skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa. Wzór rejestru jest określony w załączniku nr 2 do zarządzenia.”;

- 8) § 16 otrzymuje brzmienie:

„§ 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 oraz petycje, skargi i wnioski, które z uwagi na braki formalne pozostawiono bez rozpoznania.”;

9) § 18 otrzymuje brzmienie:

„§ 18. Placówki zagraniczne, do których bezpośrednio wpłynęły petycje, skargi lub wnioski, przesyłają, w terminie do dnia 15 lutego roku następnego, na adres poczty elektronicznej petycje.skargi.wnioski@msz.gov.pl:

- 1) rejestr, o którym mowa w § 15, lub kopie petycji, skarg i wniosków oraz zawiadomień o załatwieniu tych petycji, skarg i wniosków;
- 2) zestawienie dotyczące przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, którego wzór jest określony w załączniku nr 4 do zarządzenia.”.

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

Minister Spraw Zagranicznych: *R.Sikorski*

ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

ZA ROK W (NAZWA PLACÓWKI)

I. Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków

Liczba przyjętych interesantów	
-1-	

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubryki 4)			Załatwiono po terminie (z rubryki 2)
Ogółem (3+4)	W tym;		pozytywny	negatywny	inny	
	przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwiania skarg

III. Zestawienie dotyczące sposobu załatwiania wniosków

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubryki 4)			Załatwiono po terminie (z rubryki 2)
Ogółem (3+4)	W tym;		pozytywny	negatywny	inny	
	przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-

IV. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków według problematyki

Lp.	Problematyka	Liczba skarg
-1-	-2-	-3-
1.	sprawy wizowe	
2.	sprawy paszportowe	
3.	pomoc konsularna	
4.	niewłaściwe zachowanie pracownika	
5.	brak odpowiedzi na pismo/e-mail/problem rejestracji poprzez ekonsulat	
6.	sprawy prawne	
7.	sprawy polonijne	
8.	sprawy obywatelskie	
9.	Karta Polaka	
10.	inne	
11.	petycja	

V. Część opisowa

Część opisowa służy przedstawieniu szczegółowych informacji o skargach i wnioskach, składanych do Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Ze względu na to, że skargi i wnioski są ważnym źródłem informacji o działaniu administracji i ocenie świadczonych usług, ich pogłębiona analiza o charakterze systemowym (wykraczającym poza jednostkowe przypadki) oraz podejmowanie działań naprawczych i usprawniających jest niezbędnym elementem towarzyszącym ich załatwianiu.

1. Przyczyny wniesionych skarg i wniosków

(proszę o wskazanie najczęstszych powodów wnoszonych skarg i wniosków)

2. Podjęte działania zmierzające do usunięcia przyczyn skarg

(proszę o wskazanie, jakie działania zostały podjęte w celu zminimalizowania możliwości zaistnienia przesłanek do złożenia skarg)

3. Wykorzystanie wniosków w celu polepszenia działalności placówek zagranicznych

(proszę opisać sposób wdrożenia wniosków uznanych za zasadne)

4. Tematyka przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

(proszę przedstawić wykaz zagadnień poruszonych przez interesantów oraz sposób załatwienia sprawy)

5. Przyczyny niedotrzymania terminów załatwiania skarg i wniosków

(proszę podać przyczyny niedotrzymania terminów oraz konkretne działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości, a także ewentualne uwagi dotyczące trudności w realizacji podjętych działań)