

Warszawa, dnia 29 maja 2017 r.

Poz. 21

## **ZARZĄDZENIE NR 21**

### **MINISTRA RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

z dnia 26 maja 2017 r.

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

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996, 1579 i 2138) oraz w związku z rozporządzeniem 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:

#### **§ 1.**

Zarządzenie określa organizację przyjmowania, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, zwanym dalej „Ministerstwem”.

#### **§ 2.**

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

#### **§ 3.**

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister Rodziny, 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.

#### **§ 4.**

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 Wydział do Spraw Obywatelskich, zwany dalej „Wydziałem”.

#### **§ 5.**

1. Korespondencję pisemną lub przesłaną za pośrednictwem e-PUAP, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, Kancelaria Ogólna Ministerstwa rejestruje w elektronicznym systemie obiegu dokumentów i przekazuje do Wydziału.

2. Korespondencję przesłaną na adresy poczty elektronicznej: [info@mrpips.gov.pl](mailto:info@mrpips.gov.pl), [skargi.wnioski@mrpips.gov.pl](mailto:skargi.wnioski@mrpips.gov.pl) oraz przekazaną przez Kancelarię Ogólną Ministerstwa zgodnie z ust. 1, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, Wydział po zweryfikowaniu kompletności danych adresowych, kwalifikuje w elektronicznym systemie obiegu dokumentów, a w przypadku niezarejestrowanej korespondencji także rejestruje, i przekazuje do właściwej komórki lub właściwego organu lub instytucji, wykorzystując wyodrębniony w tym systemie dziennik korespondencji oznaczony symbolem BM-V.
3. Komórki organizacyjne zobowiązane są do przekazywania w elektronicznym systemie obiegu dokumentów wszelkiej korespondencji dotyczącej załatwiania skarg i wniosków przy wykorzystaniu dziennika korespondencji, o którym mowa w ust. 2.
4. Zmiany kwalifikacji korespondencji, o której mowa w ust. 2, dokonuje dyrektor Biura Ministra na uzasadniony wniosek dyrektora komórki organizacyjnej.
5. W przypadku gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę albo wniosek została przesłana bezpośrednio do komórki organizacyjnej Ministerstwa, komórka ta jest zobowiązana do niezwłocznego przekazania skargi albo wniosku do Kancelarii Ogólnej.
6. Skargi i wnioski dotyczące zakresu właściwości jednostek organizacyjnych podległych i nadzorowanych przez Ministra, Wydział po zweryfikowaniu kompletności danych adresowych i zarejestrowaniu w elektronicznym systemie obiegu dokumentów, zgodnie z ust. 2, kieruje do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Ministerstwa właściwe w zakresie sprawowania nadzoru Ministra nad tymi jednostkami.
7. Komórka właściwa w sprawie rozpatrzenia skargi albo wniosku nadaje, zgodnie ze wskazaną przez Wydział kwalifikacją, właściwą sygnaturę tej sprawie, zgodną z Jednolitym Rzecзовym Wykazem Akt.
8. W przypadku zgłoszenia do Wydziału skargi albo wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia, w celu przekazania sprawy do rozpatrzenia według właściwości.

## § 6.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa są zobowiązane do:
  - 1) terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwiania skarg i wniosków zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
  - 2) udzielania informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi i wniosku w formie pisemnej, telefonicznej lub pocztą elektroniczną, w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków;
  - 3) wsparcia merytorycznego pracowników Wydziału podczas przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz w sprawach skomplikowanych i wymagających szczegółowej wiedzy z zakresu realizowanych przez komórki zadań;
  - 4) każdorazowego odnotowywania w elektronicznym systemie obiegu dokumentów sposobu rozpatrzenia skargi i wniosku;
  - 5) prowadzenia statystyki wpływających skarg i wniosków, zawierającej także informację o zasadności wniesionej skargi lub wniosku.
2. W przypadku niezałatwienia skargi albo wniosku w terminie określonym w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, komórka rozpatrująca sprawę zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

## § 7.

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski są podpisywane przez:
  - 1) Ministra – w sprawach dotyczących Sekretarza, Podsekretarza Stanu albo Dyrektora Generalnego;
  - 2) Ministra, Sekretarza lub Podsekretarza Stanu – w sprawach dotyczących jednostek organizacyjnych podległych i nadzorowanych przez Ministra;

- 3) Dyrektora Generalnego Ministerstwa – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
  - 4) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących podległych pracowników i działalności komórek, którymi kierują;
  - 5) dyrektora Biura Ministra – w sprawach dotyczących zakresu właściwości co najmniej dwóch komórek organizacyjnych Ministerstwa.
2. Odpowiedzi na skargi i wnioski wniesione lub przekazane przez posła, senatora lub radnego są podpisywane przez Ministra, Sekretarzy lub Podsekretarzy Stanu w zakresie spraw prowadzonych przez nadzorowane przez nich komórki organizacyjne.
  3. Jeżeli skarga albo wniosek, o których mowa w ust. 2, dotyczy spraw należących do właściwości kilku komórek organizacyjnych, odpowiedź podpisuje Minister, Sekretarz lub Podsekretarz Stanu nadzorujący komórkę organizacyjną, do której właściwości należy większość zagadnień lub zagadnienia o największym znaczeniu będące przedmiotem skargi albo wniosku.

#### **§ 8.**

Jeżeli skarga albo wniosek dotyczy spraw należących do właściwości co najmniej dwóch komórek organizacyjnych Ministerstwa, Wydział przygotowuje odpowiedź zbiorczą, po uzyskaniu opinii właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.

#### **§ 9.**

Skargi i wnioski oraz związane z nimi dokumenty właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa przechowują i archiwizują zgodnie z obowiązującymi w Ministerstwie przepisami w sprawie ustalenia instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt i instrukcji o organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego, a także w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

#### **§ 10.**

Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są zobowiązani do każdorazowego wyznaczenia, w tym również w elektronicznym systemie obiegu dokumentów, osoby odpowiedzialnej za przygotowanie odpowiedzi na skargę i wniosek.

#### **§ 11.**

1. Wydział prowadzi, w formie papierowej, ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu.
2. Wzór ewidencji, o której mowa w ust. 1, określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

#### **§ 12.**

1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) wyznaczeni przez dyrektora Biura Ministra pracownicy Wydziału – od poniedziałku do piątku w godz. 8.30–15.30;
  - 2) Sekretarze i Podsekretarze Stanu w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych przepisami w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa.

#### **§ 13.**

1. Wydział sporządza miesięczne harmonogramy przyjęć interesantów przez Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu, po uprzednim ustaleniu z nimi terminów spotkań.
2. Informacje o terminach przyjęć interesantów zamieszcza się w widocznym miejscu, przy wejściu do siedziby Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

**§ 14.**

1. Wydział jest zobowiązany 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 w zakresie sposobu załatwiania skarg i wniosków przesłanych przez Ministerstwo do rozpatrzenia przez urzędy wojewódzkie;
  - 4) sporządzania, na koniec każdego kwartału, informacji dotyczącej terminowości załatwiania skarg i wniosków rozpatrywanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
  - 5) dokonywania okresowej oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przez Ministra.
2. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe i 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, a także przyjęć interesantów w roku poprzednim.
3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 2, zawierają część opisową i tabelaryczną; wzór części tabelarycznej określa załącznik nr 3 do zarządzenia.

**§ 15.**

1. Biuro Ministra, na podstawie sprawozdań, o których mowa w § 14 ust. 2, w terminie do dnia 28 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 i nadzorowane przez Ministra.
2. Ocena, o której mowa w ust. 1, przedkładana jest członkom kierownictwa Ministerstwa, w terminie do dnia 31 marca każdego roku.

**§ 16.**

Traci moc zarządzenie nr 35 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2013 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej (Dz. Urz. Min. Prac. i Pol. Społ. poz. 36).

**§ 17.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

**MINISTER RODZINY,  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

*Elżbieta Rafalska*

Załączniki do zarządzenia nr 21  
Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej  
z dnia 26 maja 2017 r.

**Załącznik nr 1**

**PROTOKÓŁ  
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU**

W dniu ..... do (MRPiPS/jednostki podległej lub nadzorowanej) .....

w .....

zgłosił/a się Pan/Pani .....

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****EWIDENCJA PRZYJEĆ 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



