

Warszawa, dnia 5 marca 2025 r.

Poz. 7

ZARZĄDZENIE

MINISTRA EDUKACJI

z dnia 3 marca 2025 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Edukacji Narodowej

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1050 i 1473) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Edukacji Narodowej, zwanym dalej „Ministerstwem”.

§ 2. Dyrektor Generalny Ministerstwa sprawuje bieżący nadzór nad przyjmowaniem oraz właściwym i terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji przez komórki organizacyjne Ministerstwa, zwane dalej „komórkami organizacyjnymi”.

§ 3. 1. Departament Kontroli i Audytu przyjmuje skargi, wnioski i petycje wpływające do Ministerstwa oraz koordynuje ich rozpatrywanie i załatwianie, w szczególności:

- 1) przekazuje skargi, wnioski i petycje do rozpatrzenia i załatwienia zgodnie z właściwością komórkom organizacyjnym;
- 2) przekazuje skargi, wnioski i petycje, których przedmiot nie dotyczy działu administracji rządowej – oświata i wychowanie, do rozpatrzenia zgodnie z właściwością organom administracji rządowej, organom jednostek samorządu terytorialnego lub innym organom, zawiadamiając o tym wnoszących, albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do rozpatrzenia skargi;
- 3) prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz rejestr petycji, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 7;
- 4) monitoruje terminowość rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji;
- 5) przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego w formie ustnej;
- 6) przyjmuje zgłoszenia dotyczące spotkań z członkami kierownictwa Ministerstwa w sprawach skarg i wniosków;

- 7) zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa informacje, o których mowa w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
- 8) przekazuje komórkom organizacyjnym rozpatrującym petycje, opinie w sprawie zarządzenia łącznego rozpatrywania petycji, o którym mowa w art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
- 9) kwalifikuje, na wniosek komórek organizacyjnych, pisma do zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków oraz rejestrze petycji.

2. Komórki organizacyjne, w zakresie ich właściwości określonej w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa:

- 1) rozpatrują i załatwiają skargi, wnioski i petycje;
- 2) przekazują skargi właściwym organom, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego, albo wskazują skarżącemu organ właściwy do rozpatrzenia skargi;
- 3) przekazują wnioski właściwym organom, zawiadamiając jednocześnie o tym wnioskodawcę;
- 4) przekazują petycje właściwym podmiotom, zawiadamiając jednocześnie o tym podmiot wnoszący petycję;
- 5) zarządzają łączne rozpatrywanie petycji, o którym mowa w art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, po zaopiniowaniu przez Departament Kontroli i Audytu;
- 6) uczestniczą w przyjmowaniu obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa;
- 7) rejestrują w rejestrze skarg i wniosków lub w rejestrze petycji informacje o sposobie załatwienia odpowiednio skarg, wniosków lub petycji.

3. Skargi, wnioski i petycje wpływające do kancelarii ogólnej Ministerstwa lub bezpośrednio do komórki organizacyjnej są niezwłocznie przekazywane do Departamentu Kontroli i Audytu do zarejestrowania odpowiednio w rejestrze skarg i wniosków albo rejestrze petycji.

4. Rejestry, o których mowa w ust. 1 pkt 3, są prowadzone w postaci elektronicznej i zawierają w szczególności:

- 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego skargę, wniosek lub petycję oraz jego adres do korespondencji;
- 2) datę wpływu oraz przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 3) informację o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

5. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego w formie ustnej stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 4. 1. Zainteresowani w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani przez wyznaczonych pracowników Departamentu Kontroli i Audytu w siedzibie Ministerstwa:

- 1) w poniedziałki – w godzinach 11:30–18:00,
- 2) od wtorku do piątku – w godzinach 8:30–14:30

– z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dodatkowych dni wolnych od pracy.

2. Informację o dniach i godzinach przyjmowania zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się w ogólnie dostępnym miejscu w siedzibie Ministerstwa oraz udostępnia w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministra Edukacji, zwanego dalej „Ministrem”.

§ 5. 1. Członkowie kierownictwa Ministerstwa przyjmują zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

2. Termin spotkania jest ustalany w przypadku gdy zgłoszenie dotyczące spotkania z członkiem kierownictwa Ministerstwa jest uzasadnione oraz dotyczy sprawy skargi lub wniosku, które mogą być rozpatrzone przez komórki organizacyjne.

3. Zgłoszenie dotyczące spotkania z członkiem kierownictwa Ministerstwa jest weryfikowane przez Dyrektora Departamentu Kontroli i Audytu we współpracy z komórką organizacyjną właściwą ze względu na przedmiot skargi lub wniosku. Jeżeli zgłoszenie jest uzasadnione i dotyczy sprawy skargi lub wniosku, które mogą być rozpatrzone przez komórki organizacyjne, Departament Kontroli i Audytu przekazuje je właściwemu członkowi kierownictwa Ministerstwa, w celu uzyskania akceptacji dotyczącej zorganizowania spotkania i ustalenia jego terminu.

4. Po uzyskaniu akceptacji właściwego członka kierownictwa Ministerstwa Departament Kontroli i Audytu niezwłocznie informuje zainteresowanego o terminie spotkania.

§ 6. 1. Minister podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności sekretarzy stanu, podsekretarzy stanu, Szefa Gabinetu Politycznego Ministra i Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

2. Dyrektor Generalny Ministerstwa lub upoważniony przez niego dyrektor komórki organizacyjnej podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów komórek organizacyjnych.

3. Szef Gabinetu Politycznego Ministra podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące członków Gabinetu Politycznego Ministra.

4. Dyrektor komórki organizacyjnej podpisuje odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje w sprawach należących do zakresu właściwości tej komórki, w tym odpowiedzi na skargi na zastępców dyrektora, naczelników wydziałów oraz pozostałych pracowników tej komórki.

5. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na skargę, wniosek lub petycję podpisuje właściwy ze względu na przedmiot skargi, wniosku lub petycji członek kierownictwa Ministerstwa.

§ 7. 1. Komórki organizacyjne są obowiązane do udzielania Departamentowi Kontroli i Audytu informacji i wyjaśnień dotyczących rozpatrywanych i załatwianych przez nie skarg, wniosków i petycji, w szczególności do niezwłocznego udostępniania w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją:

- 1) zawiadomienia o wskazaniu nowego terminu załatwienia skargi lub wniosku oraz przedłużeniu terminu rozpatrzenia petycji;
- 2) zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 3) danych dotyczących przebiegu rozpatrywania petycji, w szczególności dotyczących zasięgniętych opinii, o których mowa w art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

2. Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi dokumenty są gromadzone i przechowywane w Ministerstwie zgodnie z przepisami dotyczącymi klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji dla celów archiwalnych.

§ 8. 1. Departament Kontroli i Audytu, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku, przygotowuje i przedstawia Ministrowi do zatwierdzenia ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzednim przez Ministerstwo oraz jednostki podległe Ministrowi.

2. Departament Kontroli i Audytu, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku, zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

§ 9. W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu w zakresie rozpatrywania i załatwiania:

- 1) skarg i wniosków – stosuje się przepisy działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46);
- 2) petycji – stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 10. Traci moc zarządzenie Ministra Edukacji i Nauki z dnia 11 marca 2021 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Edukacji i Nauki (Dz. Urz. MEiN poz. 32).

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

Minister Edukacji: *B. Nowacka*

Załącznik do zarządzenia Ministra Edukacji
z dnia 3 marca 2025 r. (Dz. Urz. ME poz. 7)

PROTOKÓŁ
ZGŁOSZENIA SKARGI/WNIOSKU*

1.

(imię i nazwisko zgłaszającego)

2.

(adres zgłaszającego)

3. Zwięzły opis treści sprawy

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

Warszawa,

(data przyjęcia skargi/wniosku)*

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek)*

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe w komórce organizacyjnej i podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)*

* niepotrzebne skreślić