

Warszawa, dnia 7 października 2024 r.

Poz. 41

ZARZĄDZENIE NR 41

MINISTRA RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

z dnia 4 października 2024 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 2024 r. poz. 572) i art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1050) 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:

- 1) tryb rozpatrywania skarg i wniosków (dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, zwanej dalej „KPA”) w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 2) sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków.

§ 2.1. 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.

§ 3.1. Biuro Ministra, zwane dalej „Biurem”, koordynuje przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa.

2. W Biurze, w ramach koordynacji, o której mowa w ust. 1, zadania dotyczące skarg i wniosków realizuje Wydział Obywatelsko-Parlamentarny.

§ 4.1. Korespondencję, której treść wskazuje na skargę lub wniosek, Zespół do spraw Kancelarii Głównej i Archiwum Zakładowego, zwany dalej „Kancelarią”, rejestruje w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją EZD RP, zwanym dalej „EZD RP”, i przekazuje niezwłocznie za pośrednictwem tego systemu do Biura.

2. Korespondencję przesłaną na adresy poczty elektronicznej: info@mrpips.gov.pl oraz skargi.wnioski@mrpips.gov.pl, a także przekazaną przez Kancelarię zgodnie z ust. 1, Biuro kwalifikuje w EZD RP i przekazuje do załatwienia do właściwej komórki Ministerstwa, właściwego organu lub instytucji.

3. Zmiany kwalifikacji korespondencji, o której mowa w ust. 2, dokonuje dyrektor Biura, na uzasadniony wniosek dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa.

4. W przypadku gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę lub wniosek, została przesłana bezpośrednio do komórki organizacyjnej Ministerstwa, komórka ta jest obowiązana do niezwłocznego przekazania korespondencji do Kancelarii lub Biura.

5. Skargi i wnioski dotyczące zakresu właściwości jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych Biuro kieruje do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Ministerstwa właściwe w zakresie sprawowania nadzoru Ministra nad tymi jednostkami.

6. W przypadku zgłoszenia do Biura skargi albo wniosku osobiście przyjmujący zgłoszenie, w celu przekazania sprawy do rozpatrzenia zgodnie z właściwością, sporządza protokół według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia.

§ 5. 1. Komórka organizacyjna Ministerstwa właściwa w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku, nadając zgodnie z instrukcją kancelaryjną właściwą sygnaturę danej sprawie, dokonuje wpisu skargi lub wniosku do rejestru skarg lub rejestru wniosków.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1, są prowadzone w postaci elektronicznej w EZD RP i zawierają w szczególności następujące dane:

- 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego skargę lub wniosek;
- 2) datę wpływu i datę załatwienia skargi lub wniosku;
- 3) określenie przedmiotu skargi lub wniosku;
- 4) informację o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 6. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane do:

- 1) terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwiania skarg i wniosków;
- 2) udzielania dyrektorowi Biura lub wyznaczonym pracownikom Biura informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi lub wniosku;

- 3) wsparcia merytorycznego pracowników Biura podczas przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 4) każdorazowego odnotowywania w rejestrze skarg lub rejestrze wniosków danych dotyczących sposobu i terminu rozpatrzenia skargi lub wniosku, jak również zasadności wniesionej skargi lub wniosku.

2. W przypadku niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w KPA komórka organizacyjna rozpatrująca sprawę zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

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

§ 8. 1. Minister podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności sekretarza stanu, podsekretarza stanu i Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

2. Dyrektor Generalny Ministerstwa podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.

3. Dyrektor komórki organizacyjnej Ministerstwa podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski w sprawach należących do zakresu właściwości tej komórki oraz w sprawach dotyczących pracowników tej komórki.

4. Dyrektor Biura podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski, o których mowa w § 7.

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

§ 9. Skargi i wnioski oraz związane z nimi dokumenty są przechowywane i archiwizowane w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 10. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są obowiązani do każdorazowego wyznaczenia, w szczególności w EZD RP, osoby odpowiedzialnej za przygotowanie odpowiedzi na skargę lub wniosek.

§ 11. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) pracownicy wyznaczeni przez dyrektora Biura – w ustalonym na dany miesiąc dniu roboczym tygodnia w godzinach 14.00 – 17.30;
- 2) sekretarze stanu i podsekretarze stanu w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych przepisami w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa, zgodnie z harmonogramem przyjęć interesantów, o którym mowa w § 13.

§ 12.1. Biuro prowadzi ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez sekretarza stanu i podsekretarza stanu.

2. Wzór ewidencji, o której mowa w ust. 1, określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 13.1. Biuro sporządza miesięczny harmonogram przyjęć interesantów przez sekretarzy stanu i podsekretarzy stanu, po uprzednim ustaleniu z nimi terminów spotkań.

2. Harmonogram, o którym mowa w ust. 1, podlega każdorazowo zatwierdzeniu przez Ministra lub zastępującego Ministra członka kierownictwa Ministerstwa.

§ 14. Informacje o terminach przyjęć interesantów zamieszcza się w widocznym miejscu przy wejściu do siedziby Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 15.1. Biuro jest obowiązane do:

- 1) prowadzenia monitoringu w zakresie procedury oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 2) dokonywania okresowej oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

2. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane są obowiązane do sporządzania i przekazywania do Biura, 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.

§ 16.1. Biuro, na podstawie sprawozdań, o których mowa w § 15 ust. 2, 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 Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

2. Ocena, o której mowa w ust. 1, jest przedkładana członkom kierownictwa Ministerstwa w terminie do dnia 31 marca każdego roku.

§ 17. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 18. Traci moc zarządzenie nr 31 Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 lipca 2021 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej (Dz. Urz. Min. Rodz. i Pol. Społ. poz. 31).

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

MINISTER
RODZINY, PRACY I POLITYKI
SPOŁECZNEJ
AGNIESZKA DZIEMIANOWICZ-BĄK

