

Warszawa, dnia 4 listopada 2015 r.

Poz. 33

**ZARZĄDZENIE Nr 36  
MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ<sup>1)</sup>**

z dnia 2 września 2015 r.

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

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211 i 702) oraz w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) i ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Dyrektor Generalny Ministerstwa Edukacji Narodowej, zwany dalej „Dyrektorem Generalnym”, sprawuje bieżący nadzór nad przyjmowaniem oraz właściwym i terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji przez komórki organizacyjne Ministerstwa Edukacji Narodowej, zwanego dalej „Ministerstwem”.

---

<sup>1)</sup> Minister Edukacji Narodowej kieruje działem administracji rządowej – oświata i wychowanie, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Edukacji Narodowej (Dz. U. poz. 1255).

§ 2. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie realizuje komórka organizacyjna właściwa, zgodnie z regulaminem organizacyjnym Ministerstwa, do koordynowania udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje, zwana dalej „komórką do spraw skarg, wniosków i petycji”, która:

- 1) przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych w formie ustnej;
- 2) rejestruje za pomocą systemu elektronicznego skargi, wnioski i petycje wniesione do Ministerstwa, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 pkt 13;
- 3) zamieszcza na stronie internetowej Ministerstwa informację, o której mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195), zwanej dalej „ustawą o petycjach”, anonimizując dane osobowe podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, w przypadku braku zgody na ich ujawnienie;
- 4) kieruje skargi, wnioski i petycje do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, a w przypadku gdy przedmiotem skargi, wniosku lub petycji są sprawy należące do zakresu właściwości więcej niż jednej komórki organizacyjnej Ministerstwa, wskazuje komórkę wiodącą do przygotowania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 5) przekazuje, na wniosek właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, skargę właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego albo wskazuje skarżącemu właściwy organ, jeżeli rozpatrzenie skargi pozostaje w zakresie właściwości innego organu;
- 6) przekazuje, na wniosek właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym wnioskodawcę, jeżeli rozpatrzenie wniosku pozostaje w zakresie właściwości innego organu;
- 7) przekazuje, na wniosek właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, petycję właściwemu podmiotowi, zawiadamiając jednocześnie o tym podmiot wnoszący petycję, jeżeli rozpatrzenie petycji pozostaje w zakresie właściwości innego podmiotu;
- 8) monitoruje terminowość załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz sporządza na koniec miesiąca okresowe sprawozdanie w tym zakresie za pomocą systemu elektronicznego;
- 9) informuje o stanie rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku albo kieruje obywateli do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 10) organizuje przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa oraz uczestniczy w tych spotkaniach;

- 11) dokonuje oceny przyjmowania i załatwiania w roku poprzedzającym skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Edukacji Narodowej;
- 12) przygotowuje i umieszcza na stronie internetowej Ministerstwa corocznie, w terminie do dnia 30 czerwca, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

2. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych w formie ustnej stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

**§ 3. 1.** Komórki organizacyjne Ministerstwa mogą przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w zakresie ich właściwości określonej w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa.

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

- 1) rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji;
- 2) udzielania informacji w sprawach rozpatrywanych skarg i wniosków;
- 3) przekazania skargi właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego albo wskazywania skarżącemu właściwego organu, jeżeli rozpatrzenie skargi pozostaje w zakresie właściwości innego organu;
- 4) przekazania wniosku właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym wnioskodawcę, jeżeli rozpatrzenie wniosku pozostaje w zakresie właściwości innego organu;
- 5) przekazania petycji właściwemu podmiotowi, zawiadamiając jednocześnie o tym podmiot wnoszący petycję, jeżeli rozpatrzenie petycji pozostaje w zakresie właściwości innego podmiotu;
- 6) wzywania wnoszącego skargę lub wniosek, w trybie § 8 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia treści skargi lub wniosku, jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu;
- 7) wzywania podmiotu wnoszącego petycję, w trybie art. 7 ust. 2 ustawy o petycjach, do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji, jeżeli petycja nie spełnia wymogów określonych w art. 4 ust. 1, ust. 2 pkt 3 lub 4 lub art. 5 ust. 1 lub 2 tej ustawy;

- 8) zamieszczania na stronie internetowej Ministerstwa:
  - a) danych dotyczących przebiegu postępowania, o których mowa w art. 8 ust. 2 ustawy o petycjach,
  - b) ogłoszeń związanych z rozpatrywaniem petycji wielokrotnych, o których mowa w art. 11 ust. 2-4 ustawy o petycjach;
- 9) niezwłocznego informowania podmiotu wnoszącego petycję o pozostawieniu petycji bez rozpatrzenia i poprzednim sposobie załatwienia petycji, w przypadku, o którym mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o petycjach;
- 10) zwracania się do podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, o potwierdzenie zgody na złożenie w jego interesie petycji, w trybie art. 5 ust. 3 ustawy o petycjach;
- 11) niezwłocznego przekazywania do komórki do spraw skarg, wniosków i petycji, skarg, wniosków i petycji wpływających bezpośrednio do komórek organizacyjnych Ministerstwa celem ich zarejestrowania w systemie elektronicznym;
- 12) uczestniczenia w przyjmowaniu obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa;
- 13) rejestrowania za pomocą systemu elektronicznego informacji o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 3–5, komórki organizacyjne Ministerstwa mogą wnioskować do komórki do spraw skarg, wniosków i petycji o przekazanie przez tę komórkę skargi, wniosku lub petycji właściwemu organowi lub podmiotowi.

**§ 4.** Obywatele zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani w siedzibie Ministerstwa przez:

- 1) komórkę do spraw skarg, wniosków i petycji:
  - a) w poniedziałki w godzinach: 8.15 - 18.00,
  - b) od wtorku do piątku w godzinach: 8.15 - 16.15, oraz
- 2) pozostałe komórki organizacyjne Ministerstwa, w zakresie ich właściwości określonej w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa, od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.15 – 16.15.

**§ 5. 1.** Członkowie kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im zadań określonych w przepisach w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu przyjęcia obywatela.

2. Pracownik komórki do spraw skarg, wniosków i petycji uczestniczący w przyjęciu obywatela sporządza odpowiednio protokół przyjęcia skargi lub wniosku zgodnie ze wzorem, o którym mowa w § 2 ust. 2, albo notatkę służbową dokumentującą przyjęcie obywatela zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 6. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są upoważnieni do rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz udzielania dalszych imiennych upoważnień w tym zakresie podległym pracownikom.

§ 7. 1. Skargę złożoną na pracownika komórki organizacyjnej Ministerstwa rozpatruje i załatwia jego bezpośredni przełożony.

2. Skargę złożoną na dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa rozpatruje i załatwia Dyrektor Generalny lub upoważniony przez niego dyrektor innej komórki organizacyjnej Ministerstwa.

3. Skargę złożoną na Dyrektora Generalnego, podsekretarza stanu i Sekretarza Stanu rozpatruje i załatwia Minister Edukacji Narodowej lub upoważniony przez niego inny członek kierownictwa Ministerstwa.

§ 8. 1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra Edukacji Narodowej przekazują informacje do dokonania oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym, obejmujące realizację przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 6, w terminie określonym przez komórkę do spraw skarg, wniosków i petycji.

2. Do końca pierwszego kwartału każdego roku, na podstawie przekazanych informacji, komórka do spraw skarg, wniosków i petycji dokonuje oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki organizacyjne, o których mowa w ust. 1.

3. Ocenę, o której mowa w ust. 1, zatwierdza, z upoważnienia Ministra Edukacji Narodowej, Dyrektor Generalny.

4. Zatwierdzona ocena, o której mowa w ust. 1, jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa.

§ 9. Traci moc zarządzenie Nr 33 Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 listopada 2014 r. w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Edukacji Narodowej (Dz. Urz. MEN poz. 24).

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 6 września 2015 r.

**MINISTER EDUKACJI NARODOWEJ**

*Joanna Kluzik-Rostkowska*

**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

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

**Z PRZYJĘCIA OBYWATELA W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW PRZEZ  
CZŁONKA KIEROWNICTWA MINISTERSTWA**

1 .....

(imiona, nazwiska i stanowiska służbowe pracowników Ministerstwa uczestniczących  
w spotkaniu)

2 .....

(imię, nazwisko i adres przyjmowanego obywatela)

3. Zwięzły opis treści sprawy

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

Warszawa, .....

(data)

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe w komórce organizacyjnej i podpis osoby  
sporządzającej notatkę)