

Warszawa, dnia 30 grudnia 2016 r.

Poz. 81

ZARZĄDZENIE
MINISTRA KULTURY I DZIEDZICTWA NARODOWEGO¹⁾

z dnia 30 grudnia 2016 r.

**w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie
Kultury i Dziedzictwa Narodowego**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392 oraz z 2015 r. poz. 1064) i art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996 i 1579) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) sposób oraz terminy przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Ministrze – należy przez to rozumieć Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego;
- 2) Kierownictwie Ministerstwa – należy przez to rozumieć Ministra, Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu oraz Dyrektora Generalnego Ministerstwa;

¹⁾ Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego kieruje działem administracji rządowej – kultura i ochrona dziedzictwa narodowego na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego (Dz. U. poz. 1894).

- 3) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne, wymienione w obowiązującym statucie Ministerstwa;
- 4) jednostkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć:
 - a) instytucje kultury dla których Minister jest organizatorem,
 - b) instytucje kultury współprowadzone przez Ministra i wpisane do rejestru prowadzonego przez Ministra,
 - c) uczelnie artystyczne, państwowe osoby prawne, instytuty badawcze dla których Minister jest organem nadzorującym,
 - d) Centrum Edukacji Artystycznej wraz z nadzorowanymi szkołami artystycznymi i innymi jednostkami systemu oświaty,
 - e) Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych wraz z podległymi archiwami państwowymi,
 - f) Centrum Edukacji Nauczycieli Szkół Artystycznych w Warszawie, Fundację – Zakład Narodowy im. Ossolińskich;
- 5) petycjach – należy przez to rozumieć petycje, o których mowa w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195 oraz z 2016 r. poz. 1579);
- 6) skargach lub wnioskach – należy przez to rozumieć skargi lub wnioski, o których mowa w dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

§ 3. Za koordynowanie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Ministerstwa odpowiada Biuro Audytu Wewnętrzznego i Kontroli, które w szczególności:

- 1) kieruje skargi, wnioski i petycje do rozpatrzenia lub załatwienia, do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych albo innych organów;
- 2) zamieszcza na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa informacje dotyczące złożonej petycji oraz przebiegu postępowania, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
- 3) monitoruje terminowość załatwiania skarg, wniosków i petycji przy wykorzystaniu zapisów elektronicznego centralnego rejestru skarg, wniosków i petycji będący integralną częścią funkcjonującego w Ministerstwie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, zwanego dalej „Centralnym Rejestrem”;
- 4) sporządza sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych, o których mowa w § 2 pkt 4, a także zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach.

§ 4. 1. Komórki organizacyjne rejestrują skargi, wnioski lub petycje w Centralnym Rejestrze.

2. Skargi, wnioski lub petycje wpływające do komórek organizacyjnych, które nie należą do ich właściwości, przekazywane są do Biura Audytu Wewnętrzznego i Kontroli.

3. Skargi, wnioski lub petycje nienależące do właściwości Ministerstwa są przekazywane przez Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli właściwym organom w trybie art. 231 lub art. 243 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego albo art. 6 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 5. 1. Kierujący komórką organizacyjną, z upoważnienia Ministra, rozpatruje oraz załatwia skargi, wnioski i petycje, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji, z zastrzeżeniem ust. 3, dotyczące:

- 1) zagadnień należących do właściwości kierowanej komórki;
- 2) organów, w stosunku do których Minister jest organem wyższego stopnia oraz jednostek organizacyjnych, w zakresie w jakim komórka organizacyjna prowadzi sprawy z zakresu tych organów lub bezpośredniego nadzoru Ministra nad tymi jednostkami.

2. W przypadku gdy skarga, wniosek lub petycja obejmuje zagadnienia, które należą do zakresu właściwości kilku komórek organizacyjnych, skargę, wniosek lub petycję rozpatruje i załatwia kierujący komórką organizacyjną, do której właściwości należy większość problemów lub istota zagadnienia będącą przedmiotem skargi, wniosku lub petycji.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w sprawie dotyczącej:

- 1) Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu, Dyrektora Generalnego Ministerstwa oraz Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych – podpisuje Minister;
- 2) kierujących komórkami organizacyjnymi – podpisuje, z upoważnienia Ministra, Dyrektor Generalny Ministerstwa.

4. W czasie nieobecności kierującego komórką organizacyjną czynności, o których mowa w ust. 1 i 2, z upoważnienia Ministra, wykonuje zastępca kierującego komórką organizacyjną, zgodnie z podziałem zastępstw ustalonym w wewnętrznym regulaminie komórki organizacyjnej.

5. Minister może upoważnić również innych pracowników komórek organizacyjnych do wykonywania określonych czynności w sprawach, skarg, wniosków i petycji.

6. Komórka organizacyjna udzielająca odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję, na bieżąco uzupełnia dane o sposobie załatwienia sprawy w Centralnym Rejestrze.

§ 6. 1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli w poniedziałki w godz. 10.00-14.00 oraz w środy w godz. 14.00-17.00;
- 2) Dyrektor Generalny Ministerstwa w zastępstwie Ministra, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez sekretariat;
- 3) komórki organizacyjne, w poniedziałki w godz. 10.00-14.00.

2. Informacje o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków są podawane do wiadomości poprzez umieszczenie:

- 1) w gablocie informacyjnej przy wejściu do gmachu Ministerstwa;
- 2) na stronie internetowej Ministerstwa.

3. Pracownik Ministerstwa przyjmujący skargę lub wniosek ustnie, sporządza protokół w trybie § 6 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46).

§ 7. 1. Do dnia 10 lutego każdego roku, jednostki organizacyjne sporządzają i przekazują do komórki organizacyjnej sprawującej nad nią nadzór, roczne sprawozdania z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania.

2. Kierownicy archiwów państwowych, o których mowa w § 2 pkt 4 lit. e, oraz kierownicy szkół artystycznych i innych jednostek systemu oświaty, o których mowa w § 2 pkt 4 lit. d, przekazują roczne sprawozdania z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków odpowiednio Naczelnemu Dyrektorowi Archiwów Państwowych i Centrum Edukacji Artystycznej, w terminie określonym przez kierowników tych jednostek.

3. Do dnia 28 lutego każdego roku, komórki organizacyjne sporządzają i przekazują do Biura Audytu Wewnętrznego i Kontroli roczne sprawozdania z przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie i jednostkach organizacyjnych.

4. Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem członka Kierownictwa Ministerstwa nadzorującego Biuro w terminie do 31 marca.

5. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1-4, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik do zarządzenia.

§ 8. Do spraw wszczętych a niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia, w tym do sporządzania sprawozdań z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych, o których mowa w § 2 pkt 4, a także zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach za 2016 r., stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 r.

Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego: *P. Gliński*

Załącznik
do zarządzenia Ministra Kultury
i Dziedzictwa Narodowego
z dnia 30 grudnia 2016 r. (poz. 81)

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W ROKU PRZEZ.....

1. Zestawienie wpływających skarg i wniosków.

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA
Ministerstwo ¹⁾	Skargi			
	Wnioski			
Jednostki organizacyjne	Skargi			
	Wnioski			

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

Lp.	Problematyka ²⁾	Ministerstwo ¹⁾		Jednostki organizacyjne	
		Skargi	Wnioski	Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań				
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy				
3	Korupcja pracowników				
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing				
5	Skarga na pracowników				
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Generalnego Konserwatora Zabytków				
....	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)				

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Ministerstwo ¹⁾				
Jednostki organizacyjne				

4. Analiza

- Opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski.
- Podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszanych w skargach i wnioskach.
- Przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.

(data, podpis i pieczętka imienna kierownika komórki organizacyjnej)

¹⁾ Należy dostosować wpisując komórkę organizacyjną lub jednostkę organizacyjną sporządzającą sprawozdanie.

²⁾ Należy dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.