

**ZARZĄDZENIE Nr 35  
MINISTRA PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ<sup>1)</sup>**

z dnia 11 grudnia 2013 r.

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

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013 r. poz. 267) 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) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

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

**§ 2.**

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister 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 Kontroli koordynuje przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa.
2. W Biurze Kontroli, w ramach koordynacji, o której mowa w ust. 1, zadania dotyczące skarg i wniosków realizuje Samodzielne Stanowisko Pracy do Spraw Skarg i Wniosków, zwane dalej „Stanowiskiem”.

**§ 4.**

1. Korespondencję, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, Kancelaria Ogólna Ministerstwa przekazuje do Stanowiska, gdzie następuje jej kwalifikacja i rejestracja w systemie elektronicznym.
2. Zmiany kwalifikacji pisma dokonuje dyrektor Biura Kontroli na uzasadniony wniosek dyrektora komórki organizacyjnej.
3. W przypadku gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, wpłynie bezpośrednio do komórki organizacyjnej, komórka ta jest obowiązana do niezwłocznego przekazania skargi albo wniosku do Stanowiska, celem zarejestrowania w systemie elektronicznym.

---

<sup>1)</sup> Minister Pracy i Polityki Społecznej kieruje działami administracji rządowej – praca, zabezpieczenie społeczne, rodzina na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Pracy i Polityki Społecznej (Dz.U. Nr 248, poz. 1485).

4. Zarejestrowaną skargę albo wniosek, o których mowa w ust. 1–3, Stanowisko przesyła do rozpatrzenia:
  - 1) właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym Ministerstwa albo
  - 2) właściwym organom lub instytucjom.
5. Skargi i wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych i nadzorowanych przez Ministra, Stanowisko po ich zarejestrowaniu w systemie elektronicznym, kieruje do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Ministerstwa, właściwe do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi jednostkami.
6. Skargi i wnioski wnoszone lub przekazywane przez posłów i senatorów dotyczące osób indywidualnych rozpatrywane są w trybie określonym w ust. 14.
7. W przypadku zgłoszenia do Stanowiska skargi albo wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia wg właściwości.

#### **§ 5.**

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane do:
  - 1) terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwiania skarg i wniosków zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
  - 2) przygotowywania odpowiedzi, informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi albo wniosku;
  - 3) udzielania interesantom, w zakresie rozpatrywanych skarg i wniosków zgłaszanych ustnie, informacji w formie pisemnej, telefonicznej lub pocztą elektroniczną;
  - 4) każdorazowego odnotowywania w systemie elektronicznym sposobu rozpatrzenia skargi albo wniosku.
2. W przypadku niezakończono skargi albo wniosku w terminie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego, komórka rozpatrująca sprawę, zawiadamia skarżącego albo wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

#### **§ 6.**

Odpowiedzi na skargi i wnioski są podpisywane przez:

- 1) Ministra, Sekretarza albo Podsekretarza Stanu – w sprawach dotyczących jednostek organizacyjnych podległych i nadzorowanych przez Ministra;
- 2) Dyrektora Generalnego Ministerstwa – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących podległych pracowników i działalności komórki, którą kierują.

#### **§ 7.**

Jeżeli skarga albo wniosek dotyczy spraw należących do właściwości co najmniej dwóch komórek organizacyjnych Ministerstwa, odpowiedzi zbiorczej udziela Stanowisko, po uzyskaniu opinii właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.

#### **§ 8.**

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

**§ 9.**

Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa są obowiązani do:

- 1) wyznaczenia pracowników komórek im podległych do prowadzenia obsługi skarg i wniosków w systemie elektronicznym, odpowiedzialnych za terminowość załatwiania skarg i wniosków w tej komórce;
- 2) przekazywania do Stanowiska aktualnego wykazu pracowników, o których mowa w pkt 1.

**§ 10.**

1. Stanowisko 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.

**§ 11.**

1. Sekretarze i Podsekretarze Stanu w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych przepisami w sprawie zakresów czynności członków kierownictwa Ministerstwa, przyjmują interesantów w ramach skarg i wniosków.
2. Stanowisko sporządza miesięczne harmonogramy przyjęć interesantów przez Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu, po uprzednim ustaleniu terminów spotkań.
3. Informacje o terminach przyjęć interesantów zamieszcza się w widocznym miejscu, przy każdym z wejść do siedziby Ministerstwa, we wszystkich lokalizacjach Ministerstwa, oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

**§ 12.**

Stanowisko jest obowiązane 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 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.

**§ 13.**

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przez Ministra są obowiązane do sporządzania i przekazywania do Biura Kontroli, w terminie do końca stycznia każdego roku, sprawozdań dotyczących rozpatrywanych skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów w roku poprzednim.
2. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1, zawierają część opisową i tabelaryczną; wzór części tabelarycznej określa załącznik nr 3 do zarządzenia.

**§ 14.**

1. Stanowisko, na podstawie sprawozdań, o których mowa w § 13, w terminie do końca 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 15 marca każdego roku.

**§ 15.**

Traci moc Zarządzenie Nr 3 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 lutego 2013 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej.

**§ 16.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

**MINISTER  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

*Władysław Kosiniak-Kamysz*

Załączniki do zarządzenia nr 35  
Ministra Pracy i Polityki Społecznej  
z dnia 11 grudnia 2013 r.

Załącznik Nr 1

**PROTOKÓŁ  
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU**

W dniu ..... do (MPiPS/jednostki podległej lub nadzorowanej) .....  
w .....  
zgłosił/a się Pan/Pan .....  
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)



