

ZARZĄDZENIE NR 16
MINISTRA FINANSÓW

z dnia...*12. marca*...2015 r.

w sprawie postępowania ze skargami i wnioskami
w Ministerstwie Finansów

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392) i 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) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg i wniosków;
- 2) sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Ministrze - należy przez to rozumieć Ministra Finansów;
- 2) komórkach organizacyjnych - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne, o których mowa w § 2 załącznika do zarządzenia Nr 41 Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 czerwca 2014 r. w sprawie nadania statutu Ministerstwu Finansów (M. P. poz. 504);
- 3) jednostkach organizacyjnych - należy przez to rozumieć izby skarbowe i urzędy skarbowe, izby celne wraz z podległymi urzędami celnymi, urzędy kontroli skarbowej, Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów i Centrum Edukacji Zawodowej Resortu Finansów.

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

- 1) kieruje skargi i wnioski do rozpatrzenia lub załatwienia, do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych albo innych organów;
- 2) monitoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków przy wykorzystaniu zapisów elektronicznego centralnego rejestru skarg i wniosków.

§ 4. Komórki organizacyjne rejestrują skargi i wnioski w centralnym rejestrze skarg i wniosków będącym integralną częścią funkcjonującego w Ministerstwie elektronicznego systemu rejestracji dokumentów.

§ 5. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych nienależące do właściwości:

1) tych komórek,

2) Ministerstwa

- są przekazywane odpowiednio właściwym komórkom organizacyjnym albo w trybie art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego właściwym organom.

§ 6. Pracownik 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. Nr 5, poz. 46).

§ 7. 1. Kierujący komórką organizacyjną, z upoważnienia Ministra, rozpatruje oraz załatwia skargi i wnioski, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi albo wniosku, 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 lub wniosek obejmuje zagadnienia, które należą do zakresu właściwości kilku komórek organizacyjnych, skargę lub wniosek rozpatruje i załatwia kierujący komórką organizacyjną, do której właściwości należy większość problemów lub istota zagadnienia będącą przedmiotem skargi lub wniosku.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w sprawie dotyczącej:

- 1) Generalnego Inspektora Kontroli Skarbowej, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Szefa Służby Celnej - podpisuje Minister;
- 2) kierujących komórkami organizacyjnymi – podpisuje, z upoważnienia Ministra, Dyrektor Generalny Ministerstwa Finansów.

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

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

- 1) wyznaczeni pracownicy Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej – w zakresie działalności Ministerstwa – w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godz. 8.15-16.15 oraz w środy w godz. 8.15-18.00;
- 2) członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych zarządzeniem Ministra w sprawie podziału kompetencji w Kierownictwie Ministerstwa - po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez właściwy sekretariat;
- 3) wyznaczeni pracownicy komórek organizacyjnych, w zakresie działalności swoich komórek – w czasie urzędowania Ministerstwa, w godz. 8.15-16.15.

2. Informację o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków przez wyznaczonego pracownika Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej są podawane do wiadomości poprzez umieszczenie:

- 1) w gablocie informacyjnej przy wyjściu z gmachu Ministerstwa;
- 2) na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 9. 1. Do dnia:

- 1) 31 stycznia każdego roku - jednostki organizacyjne sporządzają i przekazują do właściwych komórek organizacyjnych, prowadzących sprawy z zakresu nadzoru Ministra nad tymi jednostkami, roczne sprawozdania z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania;
- 2) 28 lutego każdego roku - komórki organizacyjne sporządzają i przekazują do Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej roczne sprawozdania z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych.

2. Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej, na podstawie sprawozdań, o których mowa w ust. 1, sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem członka kierownictwa nadzorującego Biuro.

3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 2 i 3, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik do zarządzenia.

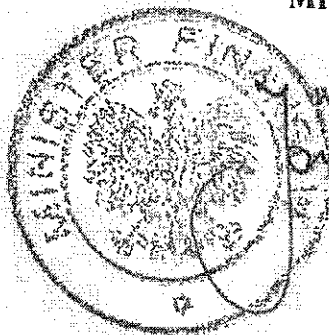
§ 10. W terminie 14 dni od dnia wejścia w życie niniejszego przepisu komórki organizacyjne uzupełnią elektroniczny centralny rejestr skarg i wniosków nadesłanych w terminie od dnia 1 stycznia 2015 r.

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

§ 12. Traci moc zarządzenie Nr 21 Ministra Finansów z dnia 6 sierpnia 2009 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 10, poz. 53).

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z wyjątkiem przepisów § 3 pkt 2 w części dotyczącej wykorzystywania zapisów elektronicznego centralnego rejestru skarg i wniosków do monitorowania terminowości załatwiania skarg i wniosków, § 4 i § 10, które wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia podpisania.

MINISTER FINANSÓW



W zastępstwie Ministra Finansów

SEKRETARZ STANU

Janusz Cichoń
Janusz Cichoń

MINISTERSTWO FINANSÓW¹

(nazwa komórki organizacyjnej)

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
ZA ROK

I. Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków

Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów		
Jednostki organizacyjne		
Razem:		

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków

Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 4)			Załatwiono po terminie (rubr. 3+4)
	Ogółem (3+4)	w tym: przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów							
Jednostki organizacyjne							
Razem:							

III. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków według problematyki

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karnoskarbowe, administracyjne, egzekucyjne)			
2.	Nieterminowe załatwianie spraw			
3.	Skargi na pracowników			
4.	Niewłaściwe działanie organów skarbowych, podatkowych i celnych			
5.	Niewłaściwa organizacja pracy			
6.	Korupcja pracowników			
7.	Sprawy pracownicze			
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg			
9.	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w lp. 1-8)			
	Razem:			

¹ W przypadku jednostki organizacyjnej wpisać nazwę tej jednostki

IV. Część opisowa

Część opisowa służy przedstawieniu szczegółowych informacji o skargach i wnioskach, składanych do Ministerstwa Finansów i jednostek organizacyjnych. Ze względu na to, że skargi i wnioski są ważnym źródłem informacji o działaniu administracji i ocenie świadczonych usług, ich pogłębiona analiza o charakterze systemowym (wykraczającym poza jednostkowe przypadki) oraz podejmowanie działań naprawczych i usprawniających jest niezbędnym elementem towarzyszącym ich załatwianiu.

1. Przyczyny wniesionych skarg i wniosków

(proszę o wskazanie najczęstszych powodów wnoszonych skarg i wniosków)

2. Podjęte działania zmierzające do usunięcia przyczyn skarg

(proszę o wskazanie, jakie działania zostały podjęte w celu zminimalizowania możliwości zaistnienia przesłanek do złożenia skarg)

3. Wykorzystanie wniosków w celu polepszenia działalności Ministerstwa Finansów oraz jednostek organizacyjnych

(proszę opisać sposób wdrożenia wniosków uznanych za zasadne)

4. Tematyka przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

(proszę przedstawić wykaz zagadnień poruszanych przez interesantów oraz sposób załatwienia sprawy)

5. Przyczyny niedotrzymania terminów załatwienia skarg i wniosków

(proszę podać przyczyny niedotrzymania terminów oraz konkretne działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości, a także ewentualne uwagi dotyczące trudności w realizacji podjętych działań)

.....
(data, podpis i pieczęćka twierdząca kierownika komórki organizacyjnej)