

ZARZĄDZENIE NR 21
MINISTRA FINANSÓW
z dnia 6 sierpnia 2009 r.

w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.¹⁾), 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 tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków - w Ministerstwie Finansów, zwanym dalej „Ministerstwem”.

§ 2.

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister Finansów.
2. Dyrektor Generalny Ministerstwa Finansów, zwany dalej „Dyrektorem Generalnym”, sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa.

§ 3.

1. W przypadku otrzymania skargi lub wniosku, do rozpatrzenia którego Minister Finansów nie jest właściwy, skargę lub wniosek należy, stosownie do art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego, przekazać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę, albo wskazać im właściwy organ.
2. Stosownie do art. 232 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, skargi nie można przekazać do załatwienia organowi niższego stopnia, jeżeli zawiera ona zarzuty dotyczące działalności tego organu.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 169, poz. 1387, z 2003 r. Nr 130, poz. 1188, Nr 170, poz. 1660, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692 oraz z 2005 r. Nr 64, poz. 565, Nr 78, poz. 682 i Nr 181, poz. 1524 oraz z 2008 r. Nr 229, poz. 1539.

§ 4.

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane rzetelnie i bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, stosownie do art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Kopię zawiadomienia należy przekazać do wiadomości Biura Kontroli Resortowej.

§ 5.

Za koordynowanie postępowania związanego z rozpatrywaniem, wpływających do Ministerstwa, skarg i wniosków odpowiada Biuro Kontroli Resortowej, które:

- 1) kieruje skargi i wnioski do załatwienia, według właściwości, do komórek organizacyjnych Ministerstwa lub innych organów;
- 2) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 6.

1. Skargi i wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra Finansów przyjmowane i rozpatrywane są przez pracowników wyznaczonych przez dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa.
2. Aktualny wykaz pracowników, o których mowa w ust. 1, przekazywany jest przez dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa do Biura Kontroli Resortowej.

§ 7.

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im obowiązków, określonych zarządzeniem Ministra Finansów w sprawie podziału kompetencji w Kierownictwie Ministerstwa Finansów, przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków, po uprzednim ustaleniu przez właściwy sekretariat terminu spotkania.

§ 8.

1. Zadania Biura Kontroli Resortowej, określone w § 5 pkt 2, wykonuje wyznaczony pracownik, który przyjmuje interesantów w poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek

w godzinach 8.15-16.15, a w środę w godzinach 10.00-18.00 oraz pełni dyżur pod numerem telefonu: (022) 694-4481.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, umieszcza się w widocznym miejscu w holu siedziby Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.

§ 9.

1. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do:

- 1) Kancelarii Głównej Ministerstwa - są przekazywane do Biura Kontroli Resortowej, które następnie przekazuje je właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym Ministerstwa lub właściwym organom;
- 2) właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Ministerstwa, gdzie są rozpatrywane zgodnie z jej właściwością.

2. Skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej niezgodnie z jej właściwością merytoryczną lub właściwością Ministerstwa, przekazywane są przez tę komórkę do właściwej komórki organizacyjnej Ministerstwa lub właściwego organu, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 3 ust. 1.

§ 10.

1. Skargi i wnioski rejestrowane są w elektronicznym centralnym rejestrze skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa, do których bezpośrednio wpłynęły.
2. Rejestracji podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.
3. Rejestracji, o której mowa w ust. 1, dokonują uprawnieni pracownicy komórek organizacyjnych Ministerstwa, po uzyskaniu pisemnej akceptacji bezpośredniego przełożonego.

§ 11.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane do:

- 1) prowadzenia ewidencji przyjęć interesantów;
- 2) terminowego załatwiania skarg i wniosków;
- 3) bieżącego przekazywania do Biura Kontroli Resortowej kopii udzielonych odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku;

- 4) sporządzania i przekazywania do Biura Kontroli Resortowej rocznych sprawozdań z przyjęć interesantów oraz z rozpatrzonych skarg i wniosków.
2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa ponoszą odpowiedzialność za informacje przekazywane do Biura Kontroli Resortowej.
3. Wzór ewidencji, o której mowa w ust. 1 pkt 1, określa załączniki nr 1 do zarządzenia.
4. Wzór odpowiedzi na skargę lub wniosek kierowane do Ministerstwa określa załącznik nr 2 do zarządzenia.
5. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, określa załącznik nr 3 do zarządzenia.
6. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, należy przekazywać w terminie do dnia 20. lutego każdego roku.

§ 12.

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty przechowuje się w poszczególnych komórkach organizacyjnych Ministerstwa, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski archiwizuje się zgodnie z przepisami Instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w Ministerstwie.

§ 13.

Biuro Kontroli Resortowej:

- 1) sporządza, na podstawie sprawozdań przekazanych przez komórki organizacyjne Ministerstwa, roczne sprawozdanie z przyjęć interesantów oraz z rozpatrzonych skarg i wniosków, które przedkłada Ministrowi Finansów, za pośrednictwem Dyrektora Generalnego;
- 2) informuje, w sytuacjach tego wymagających, Dyrektora Generalnego o problemach wynikających z rozpatrywania w Ministerstwie skarg i wniosków;
- 3) może poddać kontroli terminowość rozpatrywania skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych Ministerstwa.

§ 14.

1. Upoważnia się dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa do:
 - 1) wyznaczenia pracowników komórek im podległych do przyjmowania i rozpatrywania

skarg i wniosków;

- 2) podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracowników i zakresu działania komórki, **którą kierują;**
 - 3) podpisywania pism przekazujących skargę lub wniosek do innych organów do
* załatwienia według właściwości.
2. Upoważnia się Dyrektora Generalnego do podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.

§15.

1. Po otrzymaniu skargi na dyrektora komórki organizacyjnej Ministerstwa, Biuro Kontroli Resortowej przekazuje niezwłocznie jej kopię do właściwego członka Kierownictwa Ministerstwa - z prośbą o wyrażenie opinii.
2. Projekt odpowiedzi na skargi i wnioski, o których mowa w § 14 ust. 2, przygotowuje Biuro Kontroli Resortowej, w uzgodnieniu z Biurem Dyrektora Generalnego.

§16.

Traci moc zarządzenie Nr 21 Ministra Finansów z dnia 27 listopada 2008 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie **Finansów**.

§ 17.

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia podpisania.



MINISTER FINANSÓW

W zastępstwie Ministra Finansów
SEKRETARZ STANU

Elżbieta Suchocka-Roguska

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

**Ewidencja przyjęć interesantów
w roku**

Lp.	Data przyjęcia	Imię, nazwisko i adres inetersanta	Treść sprawy	Imię i nazwisko osoby przyjmującej	Uwagi
1	2	3	4	5	6

.....
(data, podpis i pieczętka imienna osoby zatwierdzającej)



Rzeczpospolita Polska
Minister Finansów
(znak pisma)

Warszawa, *dzień/miesiąc/rok*

Pani / Pan
Imię i Nazwisko
Adres zamieszkania

Treść odpowiedzi na skargę lub wniosek

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Minister Finansów
lub z upoważnienia Ministra Finansów
.....

(podpis i pieczętka imienna osoby upoważnionej)

MINISTERSTWO FINANSÓW

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

SPRAWOZDANIE
Z PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
ZA ROK

L Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
1	2	3	4
1.	Ministerstwo Finansów		
2.	Jednostki podległe		
Razem			

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Ministerstwo Finansów							
2.	Jednostki podległe							
Razem								

III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
1	2	3	4	5
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)			
2.	Nieterminowe załatwianie spraw			
3.	Skargi na pracowników			
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych			
5.	Niewłaściwa organizacja pracy			
6.	Korupcja pracowników			
7.	Sprawy pracownicze			
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg			
9.	Inne*			
Razem				

* Należy ilościowo i przedmiotowo opisać jako odrębną informację w powiązaniu z niniejszym sprawozdaniem

IV. Część opisowa

W części opisowej należy przedstawić między innymi dane o terminowości załatwiania skarg i wniosków oraz przyczynach niedotrzymania obowiązujących terminów, podejmowanych środkach zmierzających do usunięcia przyczyn skarg jak również pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności jednostek. Należy też przedstawić tematykę przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

.....
(data, podpis i pieczęć imienna osoby zatwierdzającej)