

Załącznik do zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów
z dnia 12 października 2017 r. (poz. 207)

MINISTERSTWO FINANSÓW¹⁾

.....
(nazwa komórki organizacyjnej Ministerstwa Finansów)

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW ZA ROK

I. Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków

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

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg

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

III. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia wniosków

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

IV. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków według problematyki

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych i orzeczniczych (podatkowe, celne, karnoskarbowe, administracyjne, egzekucyjne)			
2.	Nieterminowe załatwianie spraw			
3.	Skargi na pracowników			
4.	Niewłaściwe działanie organów administracji skarbowej			
5.	Niewłaściwa organizacja pracy			

¹⁾ W przypadku jednostki organizacyjnej wpisać nazwę tę jednostki.

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:				

V. 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 pieczęć imienna²⁾
kierującego komórką organizacyjną lub kierownika jednostki organizacyjnej)

²⁾ Nie dotyczy sprawozdań podpisywanych bezpiecznym podpisem elektronicznym.