

Postępowanie ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów.

Dz.Urz.MF.2016.5 z dnia 2016.01.19

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 19 stycznia 2016 r.

ZARZĄDZENIE Nr 94 MINISTRA FINANSÓW

z dnia 31 grudnia 2015 r.

w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami 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 oraz z 2015 r. poz. 1064) i art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 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 oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2. Ilekcć 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 wraz z podległymi urzędami skarbowymi, izby celne wraz z podległymi urzędami celnymi, urzędy kontroli skarbowej, Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów i Centrum Edukacji Zawodowej Resortu Finansów;
- 4) petycjach - należy przez to rozumieć petycje, o których mowa w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195);
- 5) skargach i wnioskach - należy przez to rozumieć skargi i 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 i Kontroli Wewnętrznej, które w szczególności:

- 1) kieruje skargi, wnioski i petycje do rozpatrzenia lub załatwienia, do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych lub innych organów;
- 2) zamieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów 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.

§ 4. Komórki organizacyjne:

- 1) rejestrują skargi, wnioski i petycje w centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji funkcjonującym w ramach wdrożonego w Ministerstwie Finansów systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją;
- 2) niezwłocznie przekazują do Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej informacje dotyczące złożonej petycji oraz przebiegu postępowania, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 5.

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych nienależące do właściwości:

- 1) tych komórek,
- 2) Ministerstwa

- są przekazywane do Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej.

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

§ 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, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, z zastrzeżeniem ust. 5, 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. Kierujący komórką organizacyjną, z upoważnienia Ministra, rozpatruje oraz załatwia wnioski i petycje, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku albo petycji, dotyczące zagadnień należących do właściwości kierowanej komórki.

3. 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 będąca przedmiotem skargi, wniosku lub petycji.

4. W czasie nieobecności kierującego komórką organizacyjną czynności, o których mowa w ust. 1-3, z upoważnienia Ministra, wykonuje zastępca kierującego komórką organizacyjną, zgodnie z podziałem zastępstw ustalonym w wewnętrznym regulaminie komórki organizacyjnej.

5. 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.

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

§ 8.

1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) wyznaczeni pracownicy Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej - 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 wejściu głównym do 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 sprawozdanie 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 sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych;
2. Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem członka kierownictwa nadzorującego Biuro.
3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1 i 2, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik do zarządzenia.

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

§ 11. Do dnia wejścia w życie przepisów dotyczących centralnego rejestru petycji funkcjonującego w ramach wdrożonego w Ministerstwie Finansów systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją:

- 1) Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej:
 - a) prowadzi rejestr petycji wpływających do Ministerstwa,
 - b) wykonuje obowiązek monitorowania terminowości załatwiania petycji, o którym mowa w § 3 pkt 3, na podstawie prowadzonego rejestru petycji;
- 2) komórki organizacyjne wykonują obowiązek rejestracji petycji, o którym mowa w § 4 pkt 1, poprzez przekazanie do Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej informacji, o których mowa w § 4 pkt 2.

§ 12. Traci moc zarządzenie Nr 16 Ministra Finansów z dnia 12 marca 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. poz. 18).

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z wyjątkiem § 3 pkt 3 i § 4 pkt 1 w części dotyczącej centralnego rejestru petycji, które wchodzi w życie z dniem 1 marca 2016 r.

ZAŁĄCZNIK

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

.....

(nazwa komórki organizacyjnej)

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:		pozytywny	negatywny	inne	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-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:				

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 pieczęć imienna ² kierującego komórką organizacyjną lub kierownika jednostki organizacyjnej)

¹ W przypadku jednostki organizacyjnej wpisać nazwę tej jednostki

² Nie dotyczy sprawozdań podpisywanych bezpiecznym podpisem elektronicznym.