

ZARZĄDZENIE NR 21

MINISTRA FINANSÓW

z dnia 27 listopada 2008 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 przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków oraz rozpatrywania 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 sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa.

§ 3.

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 nie załatwienia skargi w terminie należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy. Kopię zawiadomienia należy przekazać do wiadomości do Biura Kontroli Resortowej.
3. W przypadku otrzymania skargi lub wniosku, do rozpatrzenia którego Minister Finansów nie jest właściwy, należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Skargi nie można przekazać do załatwienia organowi niższego stopnia, jeżeli skarga zawiera zarzuty dotyczące działalności tego organu.

§ 4.

1. Za koordynowanie postępowania, związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa, odpowiada Biuro Kontroli Resortowej, które:
 - 1) przyjmuje wpływające do Ministerstwa skargi i wnioski;
 - 2) rejestruje je elektronicznie w centralnym rejestrze skarg i wniosków;
 - 3) kieruje do załatwienia według właściwości do komórek organizacyjnych Ministerstwa lub innych organów;

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.

- 4) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności komórek organizacyjnych Ministerstwa;
 - 5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski dotyczące jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra Finansów, przyjmowane i rozpatrywane są przez właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa.
 3. 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.

§ 5.

1. Zadania Biura Kontroli Resortowej określone w § 4 ust. 1 pkt 4, wykonuje wyznaczony pracownik, który przyjmuje interesantów w poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek w godzinach 8.15 – 16.15, w środę w godzinach 10.00 – 18.00, oraz pełni dyżur pod telefonem o numerze: 022 694-44-81.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, umieszcza się w widocznym miejscu w holu Ministerstwa oraz na stronie internetowej Ministerstwa.
3. W komórkach organizacyjnych Ministerstwa skargi i wnioski przyjmowane i rozpatrywane są przez pracowników wyznaczonych przez dyrektora departamentu/biura, których aktualny wykaz przekazywany jest do Biura Kontroli Resortowej.

§ 6.

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 - są rozpatrywane przez tę komórkę 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.
3. W przypadkach, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2, skargi i wnioski rejestrowane są w systemie „Sekretariat”. Wydruk z tego systemu potwierdzający rejestrację, wraz z kopią skargi lub wniosku, przekazywany jest niezwłocznie do Biura Kontroli Resortowej, w celu zarejestrowania skargi lub wniosku w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

§ 7.

1. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane do:
 - 1) prowadzenia ewidencji przyjęć interesantów oraz ewidencji skarg i wniosków;
 - 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 półrocznych oraz

rocznych sprawozdań z przyjęć interesantów oraz z rozpatrzonych skarg i wniosków, wraz z kopią ewidencji, o których mowa w pkt 1.

2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Ministerstwa ponoszą odpowiedzialność za informacje przekazywane do Biura Kontroli Resortowej.
3. Wzory ewidencji, o których mowa w ust. 1 pkt 1, określają odpowiednio załączniki nr 1 i nr 2 do zarządzenia.
4. Wzór odpowiedzi na skargę lub wniosek kierowane do Ministerstwa określa załącznik nr 3 do zarządzenia.
5. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, określa załącznik nr 4 do zarządzenia.
6. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 4, należy przekazywać w terminie 2 miesięcy od momentu zakończenia okresu sprawozdawczego.
7. Ewidencje, o których mowa w ust. 1 pkt 1, są prowadzone niezależnie od rejestracji spraw w systemie „Sekretariat”.

§ 8.

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje 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 zawartymi w Instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w Ministerstwie.

§ 9.

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 Ministerstwa;
- 2) informuje, w sytuacjach tego wymagających, Dyrektora Generalnego Ministerstwa o problemach wynikających z rozpatrywania w Ministerstwie skarg i wniosków;
- 3) może poddać kontroli terminowość rozpatrywania skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych Ministerstwa.

§ 10.

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 Ministerstwa do podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.

§ 11.

Traci moc zarządzenie nr 10 Ministra Finansów z dnia 21 marca 2007r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów.

§ 12.

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia podpisania.

MINISTER FINANSÓW



Jan Vincent-Rostowski

Kierująca Wyrotem Kontroli Resortowej

Alicja Dominiak
Rada Ministrów

18/11/08

Za zgodność pod względem
prawnym i redakcyjnym
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Prawnego

Grzegorz Dostański

DYREKTOR GENERALNY

Mirosław Adamczyk

19.11.2008:

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

**Ewidencja przyjęć interesantów
w półroczu/roku**

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

.....
(data, podpis i stempel osoby zatwierdzającej)

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

E W I D E N C J A S K A R G I W N I O S K Ó W (*)

za półrocze/rok

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę lub wniosek	Przedmiot		Komórka rozpatrująca skargę lub wniosek	Wynik postępowania: skarga lub wniosek: uzasadniona nieuzasadniona	Data udzielenia odpowiedzi	Data i nazwa organu, do którego przekazano skargę lub wniosek zgodnie z właściwością	Wynik postępowania w jednostce podległej lub nadzorowanej - skarga lub wniosek: uzasadniona nieuzasadniona	Data udzielenia odpowiedzi przez jednostkę podległą lub nadzorowaną	Ilość dni po terminie(**)	Uwagi
			skargi	wniosku								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

(*) Ewidencja obejmuje również skargi lub wnioski przyjęte bezpośrednio od interesantów

(**) Wypełniać w przypadku niedotrzymania terminu ustawowego na załatwienie skargi lub wniosku

.....
(data, podpis i stempel osoby zatwierdzającej)



Warszawa, dzień/miesiąc/rok

Rzeczpospolita Polska

Minister Finansów

Skrót nazwy dep. – biura/0353/nr sprawy/inicjały osoby prowadzącej sprawę/rok

Pani / Pan

Imię i Nazwisko

Adres zamieszkania

Treść odpowiedzi na skargę lub wniosek

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Minister Finansów
lub z upoważnienia Ministra Finansów

.....
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej)

MINISTERSTWO FINANSÓW

.....
(Nazwa departamentu/biura)SPRAWOZDANIE
Z PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
ZA PÓŁROCZE/ ROK

I. 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)			Przetknięto termin (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
	przekazano według właściwości		załatwiono we własnym zakresie					
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 stempel osoby zatwierdzającej)