

Warszawa, dnia 14 września 2016 r.

Poz. 66

ZARZĄDZENIE Nr 54
MINISTRA FINANSÓW

z dnia 30 sierpnia 2016 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 2016 r. poz. 23, 868 i 996) 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. 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 statucie Ministerstwa;
- 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 w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195);
- 5) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego;
- 6) ustawie o petycjach – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 3. 1. Komórki organizacyjne rozpatrują skargi, wnioski i petycje dotyczące zagadnień należących do ich właściwości oraz przygotowują zawiadomienia o sposobie ich załatwienia.

2. W przypadku gdy skarga, wniosek lub petycja obejmuje zagadnienia, które należą do właściwości kilku komórek organizacyjnych, rozpatrzenie sprawy i przygotowanie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji należy do komórki organizacyjnej, do której właściwości należy większość zagadnień lub zagadnienia o największym znaczeniu będące przedmiotem skargi, wniosku lub petycji.

§ 4. 1. Biuro Wsparcia Technicznego i Obsługi niezwłocznie przekazuje skargę, wniosek lub petycję do właściwej komórki organizacyjnej.

2. Jeżeli komórka organizacyjna nie jest właściwa, w całości lub w części, do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji przekazuje niezwłocznie w tym zakresie skargę, wniosek lub petycję do właściwej komórki organizacyjnej lub właściwego organu.

3. Skargę, wniosek lub petycję, z której nie wynika jednoznacznie, który organ lub która komórka organizacyjna jest właściwa rzeczowo, przekazuje się niezwłocznie do Biura Kontroli Wewnętrznej. Biuro Kontroli Wewnętrznej niezwłocznie przekazuje skargę, wniosek lub petycję według właściwości.

§ 5. Spory kompetencyjne dotyczące skarg, wniosków i petycji rozstrzyga:

- 1) Dyrektor Biura Kontroli Wewnętrznej;
- 2) Dyrektor Generalny Ministerstwa Finansów – w przypadku, gdy stroną sporu kompetencyjnego jest Dyrektor Biura Kontroli Wewnętrznej.

§ 6. Komórki organizacyjne:

- 1) rejestrują skargi, wnioski i petycje dotyczące zagadnień należących do ich właściwości odpowiednio w rejestrze skarg i wniosków albo w rejestrze petycji;
- 2) niezwłocznie przekazują do Biura Kontroli Wewnętrznej informacje dotyczące złożonej petycji, w tym przebiegu postępowania i sposobu jej załatwienia, o których mowa w art. 8 ustawy o petycjach.

§ 7. Biuro Kontroli Wewnętrznej:

- 1) zamieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa informacje dotyczące złożonej petycji, w tym przebiegu postępowania i sposobu jej załatwienia, o których mowa w art. 8 ustawy o petycjach;
- 2) monitoruje terminowość załatwiania skarg, wniosków i petycji przy wykorzystaniu systemu rejestru skarg i wniosków oraz rejestru petycji;
- 3) rozpatruje skargi na kierujących komórkami organizacyjnymi i przygotowuje zawiadomienia o sposobie ich załatwienia.

§ 8. 1. Kierujący komórką organizacyjną, z upoważnienia Ministra, załatwia skargi, wnioski i petycje, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku albo petycji, dotyczące zagadnień należących do właściwości tej komórki.

2. W przypadku nieobecności kierującego komórką organizacyjną zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, podpisuje, z upoważnienia Ministra, zastępca kierującego komórką organizacyjną, zgodnie z podziałem zastępstw ustalonym w wewnętrznym regulaminie organizacyjnym komórki organizacyjnej.

3. Minister podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w sprawie dotyczącej sekretarza stanu, podsekretarza stanu, Generalnego Inspektora Kontroli Skarbowej, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Szefa Służby Celnej i Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów.

4. Członek Kierownictwa Ministerstwa, z upoważnienia Ministra, podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w sprawie dotyczącej kierującego komórką organizacyjną, nad którą sprawuje nadzór, po uprzednim zaakceptowaniu przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów.

5. Minister może upoważnić również innych, niż wymienieni w ust. 1 i 2, pracowników komórek organizacyjnych do wykonywania określonych czynności w sprawach skarg, wniosków i petycji.

§ 9. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) wyznaczeni przez Dyrektora Biura Kontroli Wewnętrznej pracownicy tej komórki – 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 odrębnym zarządzeniem – po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez właściwy sekretariat;
- 3) wyznaczeni przez kierujących komórkami organizacyjnymi pracownicy tych komórek, w zakresie zagadnień należących do ich właściwości – w czasie pracy Ministerstwa, w godz. 8.15-16.15.

§ 10. 1. Do dnia:

- 1) 31 stycznia każdego roku – jednostki organizacyjne sporządzają i przekazują do właściwych komórek organizacyjnych 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 Kontroli Wewnętrznej roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych;
- 3) 31 marca każdego roku – Biuro Kontroli Wewnętrznej sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków oraz zbiorczą informację o rozpatrzonych

petycjach, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów.

2. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik do zarządzenia.

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

§ 12. Traci moc zarządzenie Nr 94 Ministra Finansów z dnia 31 grudnia 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. z 2016 r. Min. Fin. poz. 5).

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Minister Finansów: P. Szalamacha

MINISTERSTWO FINANSÓW¹.....
(nazwa komórki organizacyjnej)**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 i wniosków

Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym		Sposób załatwienia (z rubr. 3)			Załatwiono po terminie (rubr. 3+4)	
	Ogółem (3+4)	w tym:		pozytywny	negatywny		inny
		Załatwiono we własnym zakresie	Przekazano według właściwości				
-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 i funkcjonariuszy			
4.	Niewłaściwe działanie organów skarbowych, podatkowych i celnych			
5.	Niewłaściwa organizacja pracy			
6.	Korupcja pracowników i funkcjonariuszy			
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 tę 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

(należy wskazać najczęstsze przyczyny wnoszonych skarg i wniosków)

2. Podjęte działania zmierzające do usunięcia przyczyn skarg

(należy wskazać, 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

(należy opisać sposób wdrożenia wniosków uznanych za zasadne)

4. Tematyka przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

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

5. Przyczyny niedotrzymania terminów załatwienia skarg i wniosków

(należy 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 kwalifikowanym podpisem elektronicznym.