

## **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.<sup>1</sup>), 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.**

1. Zarządzenie określa tryb przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów, zwanym dalej „Ministerstwem”.

#### **§ 2.**

2. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Minister Finansów.
3. Dyrektor Generalny sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa.

#### **§ 3.**

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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;
  - 4) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności komórek organizacyjnych Ministerstwa;
  - 5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

---

<sup>1</sup> 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.

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

.....  
(nazwa komórki organizacyjnej)

**Ewidencja przyjęć interesantów  
w ..... półroczu/roku**

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

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

.....  
(nazwa komórki organizacyjnej)

**E W I D E N C J A**  
**SKARG I WNIOSKÓW(\*)**  
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 ..... PÓLROCZE/ ROK**

**I. Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków**

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
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)			Przeteterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
1.	Ministerstwo Finansów							
2.	Jednostki podległe							
Razem								

**III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki**

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
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)



## UZASADNIENIE

Projekt zarządzenia stanowi wykonanie upoważnienia z 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.), 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), na podstawie którego właściwy minister może ustalić sposób, dni i godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez podporządkowane mu organy i jednostki organizacyjne, oraz powierzyć przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Niniejsze zarządzenie było poprzedzone zarządzeniem Nr 10 Ministra Finansów z dnia 21 marca 2007 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów. W związku z wejściem w życie zarządzenia Nr 68 Prezesa Rady Ministrów z dnia 24 czerwca 2008r. w sprawie nadania statutu Ministerstwu Finansów (M. P. Nr 48, poz. 431), zmieniającego strukturę organizacyjną Ministerstwa Finansów, zaszła konieczność opracowania niniejszego projektu, uwzględniającego nałożenie zadań w zakresie skarg i wniosków, na nowo utworzone Biuro Kontroli Resortowej. Jednocześnie zrezygnowano z zamieszczania w przedmiotowym projekcie zarządzenia, *wykazu osób wyznaczonych w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Finansów do przyjmowania obywateli i rozpatrywania skarg i wniosków*. Powyższe uznano za zasadne z uwagi na zachodzące zmiany w strukturze Ministerstwa Finansów, jak i zmian w składzie osób wyznaczonych do przyjmowania obywateli i rozpatrywania skarg i wniosków (np. w przypadkach odejścia z pracy, przejścia na emeryturę).

Wykaz osób wyznaczonych w komórkach organizacyjnych Ministerstwa Finansów do przyjmowania obywateli i rozpatrywania skarg i wniosków, zatwierdzony przez Ministra Finansów stanowić będzie informację publiczną i zostanie opublikowany na stronach BIP Ministerstwa Finansów, która stosownie do zmian organizacyjnych w Ministerstwie będzie podlegała aktualizacji.