

Warszawa, dnia 16 października 2017 r.

Poz. 207

## ZARZĄDZENIE

### MINISTRA ROZWOJU I FINANSÓW

z dnia 12 października 2017 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 2017 r. poz. 1257) 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 właściwego do spraw budżetu, finansów publicznych i instytucji finansowych;
- 2) Kierownictwie Ministerstwa – należy przez to rozumieć Ministra, sekretarzy stanu, podsekretarzy stanu oraz Dyrektora Generalnego Ministerstwa;
- 3) Biurze – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną właściwą do spraw koordynowania rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 4) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne, o których mowa w statucie Ministerstwa;
- 5) jednostkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe, urzędy celno-skarbowe, Krajową Szkołę Skarbowości, Krajową Informację Skarbową i Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów;

- 6) petycjach – należy przez to rozumieć petycje w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1123);
- 7) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

**§ 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. Komórka organizacyjna, zapewniająca obsługę kancelaryjną Ministerstwa, niezwłocznie przekazuje skargę, wniosek lub petycję do właściwej komórki organizacyjnej.

2. W przypadku wpływu skargi, wniosku lub petycji bezpośrednio do komórki organizacyjnej właściwej w sprawie, komórka organizacyjna dokonuje rejestracji pisma w systemie Elektronicznym Zarządzania Dokumentacją (EZD).

3. 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.

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

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

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

**§ 6.** W Ministerstwie prowadzony jest elektroniczny centralny rejestr skarg, wniosków i petycji, zwany dalej „rejestrem”.

**§ 7.** Komórki organizacyjne:

- 1) rejestrują skargi, wnioski i petycje dotyczące zagadnień należących do ich właściwości w rejestrze;
- 2) niezwłocznie przekazują do Biura odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, zanonimizowanej zgodnie z intencją wnoszącego, a także informacje dotyczące złożonej petycji, w tym przebiegu

postępowania i sposobu jej załatwienia, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

**§ 8. Biuro:**

- 1) zamieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa przekazane przez komórki organizacyjne skany petycji oraz informacje dotyczące złożonej petycji, w tym przebiegu postępowania i sposobu jej załatwienia, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;
- 2) monitoruje terminowość załatwiania skarg, wniosków i petycji przy wykorzystaniu zapisów rejestru;
- 3) rozpatruje skargi na dyrektorów komórek organizacyjnych i przygotowuje zawiadomienia o sposobie ich załatwienia.

**§ 9. 1.** Dyrektor komórki organizacyjnej załatwia skargi, wnioski i petycje, w tym podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku albo petycji, dotyczące zagadnień należących do właściwości tej komórki:

- 1) z upoważnienia Ministra;
- 2) z upoważnienia Szefa Krajowej Administracji Skarbowej w przypadku, gdy zagadnienie leży w kompetencjach komórek organizacyjnych Ministerstwa właściwych w sprawach Krajowej Administracji Skarbowej;
- 3) z upoważnienia Generalnego Inspektora Informacji Finansowej w przypadku, gdy zagadnienie dotyczy przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu.

2. W przypadku nieobecności dyrektora komórki organizacyjnej zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 podpisuje, odpowiednio z upoważnienia Ministra, Szefa Krajowej Administracji Skarbowej albo Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, zastępujący dyrektora komórki organizacyjnej, 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, Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Szefa Gabinetu Politycznego i Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów.

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

5. Minister, Szef Krajowej Administracji Skarbowej oraz Generalny Inspektor Informacji Finansowej może upoważnić również innych, niż wymienieni w ust. 1 i 2, pracowników komórek organizacyjnych do wykonywania określonych czynności w sprawach skarg, wniosków i petycji.

**§ 10.** Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) wyznaczeni przez dyrektora Biura pracownicy Biura – 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 dyrektorów komórek organizacyjnych pracownicy tych komórek, w zakresie zagadnień należących do ich właściwości – w czasie pracy Ministerstwa, w godz. 8.15–16.15.

**§ 11.** 1. Do dnia:

- 1) 31 stycznia każdego roku – jednostki organizacyjne sporządzają i przekazują do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa 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 roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach organizacyjnych;
- 3) 31 marca każdego roku – Biuro sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie i jednostkach organizacyjnych, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów;
- 4) 31 maja każdego roku – Biuro sporządza zbiorczą informację o rozpatrzonych przez Ministerstwo w roku poprzedzającym petycjach, którą przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

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

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

**§ 13.** Traci moc zarządzenie Nr 54 Ministra Finansów z dnia 30 sierpnia 2016 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. poz. 66).

**§ 14.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Minister Rozwoju i Finansów: wz. W. Janczyk

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

## MINISTERSTWO FINANSÓW<sup>1)</sup>

.....  
(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		
<b>Razem:</b>		

#### 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	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów							
Jednostki organizacyjne							
<b>Razem:</b>							

#### 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	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów							
Jednostki organizacyjne							
<b>Razem:</b>							

#### 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			

<sup>1)</sup> 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)			
<b>Razem:</b>				

## 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 imienna<sup>2)</sup>  
kierującego komórką organizacyjną lub kierownika jednostki organizacyjnej)

<sup>2)</sup> Nie dotyczy sprawozdań podpisywanych bezpiecznym podpisem elektronicznym.