

ZARZĄDZENIE

MINISTRA FINANSÓW I GOSPODARKI¹⁾

z dnia 24 grudnia 2025 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 2025 r. poz. 780) i art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) sposób przyjmowania w Ministerstwie interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz dni i godziny ich przyjmowania;
- 3) sposób i tryb sporządzania przez Ministerstwo i jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane sprawozdań w zakresie skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Biurze – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną właściwą do spraw koordynowania rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) Kierownictwie Ministerstwa – należy przez to rozumieć Ministra, Sekretarza Stanu w Ministerstwie, Podsekretarza Stanu w Ministerstwie oraz Dyrektora Generalnego Ministerstwa;
- 3) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne, o których mowa w statucie Ministerstwa;
- 4) Ministerstwie – należy przez to rozumieć Ministerstwo Finansów;

¹⁾ Minister Finansów i Gospodarki kieruje działami administracji rządowej – budżet, finanse publiczne i instytucje finansowe, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2, 3 i 5 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Finansów i Gospodarki (Dz. U. poz. 997).

- 5) Ministrze – należy przez to rozumieć ministra właściwego do spraw budżetu, finansów publicznych i instytucji finansowych;
- 6) petycjach – należy przez to rozumieć petycje w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
- 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, w tym zawiadamiają adresatów pism o sposobie ich załatwienia, w szczególności o przesłaniu skargi, wniosku lub petycji do podmiotu właściwego do ich rozpatrzenia.

2. W przypadku gdy skarga, wniosek lub petycja dotyczy zagadnień należących do właściwości kilku komórek organizacyjnych, skargę, wniosek lub petycję rozpatruje, w tym przygotowuje do podpisu zawiadomienie o sposobie ich załatwienia, komórka organizacyjna, do której właściwości należy większość zagadnień lub najbardziej istotne zagadnienia będące przedmiotem skargi, wniosku lub petycji, zwana dalej „komórką koordynującą”.

§ 4. 1. Komórka organizacyjna po otrzymaniu korespondencji z komórki zapewniającej obsługę kancelaryjną Ministerstwa, a w przypadku wpływu korespondencji bezpośrednio do komórki organizacyjnej – po zarejestrowaniu wpływu, a następnie stwierdzeniu swojej właściwości, dokonuje kwalifikacji pisma zgodnie z kryteriami określonymi dla skarg, wniosków lub petycji.

2. Komórka organizacyjna rejestruje skargi, wnioski i petycje w elektronicznym centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji.

3. W przypadku stwierdzenia przez komórkę organizacyjną, że jest niewłaściwa do rozpatrzenia pisma, komórka ta przekazuje korespondencję do właściwej komórki organizacyjnej albo właściwego podmiotu lub organu.

§ 5. Spory o właściwość między komórkami organizacyjnymi w zakresie załatwienia skargi, wniosku i petycji rozstrzyga:

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

§ 6. 1. Komórka organizacyjna właściwa do rozpatrzenia petycji:

- 1) przygotowuje odwzorowanie cyfrowe petycji (plik w formacie pdf, w tym skan), zwane dalej „skanem petycji”;
- 2) przekazuje informację o planowanej publikacji petycji do komórki organizacyjnej właściwej w sprawie komunikacji i promocji co najmniej na 1 dzień przed publikacją wraz ze wskazaniem potencjalnych skutków publikacji, w szczególności ryzyk komunikacyjnych;

- 3) przygotowuje zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji;
- 4) niezwłocznie udostępnia do Biura:
 - a) petycję i skan petycji,
 - b) informację zawierającą datę złożenia petycji,
 - c) informację, o której mowa w pkt 2,
 - d) informacje dotyczące przebiegu postępowania, w tym dotyczące zasięgniętych opinii i przewidywanego terminu załatwienia petycji,
 - e) zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji.

2. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 2, czynności, o których mowa w ust. 1, wykonuje komórka koordynująca.

3. Skan petycji oraz zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji są udostępniane do Biura po zanonimizowaniu danych osobowych podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, jeżeli podmiot nie wyraził zgody na ujawnienie tych danych.

§ 7. Biuro w szczególności:

- 1) przygotowuje zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg dotyczących osób, o których mowa w § 8 ust. 3 i 4;
- 2) zamieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa przekazane przez komórki organizacyjne oraz komórkę koordynującą informacje, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 4 lit. a, b, d i e.

§ 8. 1. Dyrektor komórki organizacyjnej podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku i petycji z upoważnienia organu, do którego została skierowana skarga, wniosek lub petycja.

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

3. 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.

4. Minister podpisuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w sprawie dotyczącej Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu, Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej i Dyrektora Generalnego Ministerstwa.

5. Minister oraz Szef Krajowej Administracji Skarbowej może upoważnić również innych, niż wymienieni w ust. 1–4, pracowników komórek organizacyjnych do wykonywania określonych czynności w sprawach skarg, wniosków i petycji.

§ 9. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 2, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku i petycji podpisuje dyrektor komórki koordynującej albo Członek Kierownictwa Ministerstwa nadzorujący tę komórkę.

§ 10. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) wyznaczeni przez dyrektorów komórek organizacyjnych pracownicy departamentów i biur Ministerstwa, w zakresie zagadnień należących do ich właściwości – od poniedziałku do piątku w godz. 8.15–16.15;
- 2) wyznaczeni przez Dyrektora Biura pracownicy Biura – w poniedziałki w godz. 8.00–18.00 oraz we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. 8.15–16.15;
- 3) Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w zakresie powierzonych im obowiązków, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez właściwy sekretariat.

§ 11. 1. Do dnia:

- 1) 31 stycznia każdego roku – jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane sporządzają i przekazują do właściwych komórek organizacyjnych roczne sprawozdania z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków, przy czym sprawozdania izb administracji skarbowej obejmują informacje z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w podległych im:
 - a) urzędach celno-skarbowych oraz podległych tym urzędom oddziałach celnych,
 - b) urzędach skarbowych;
- 2) 28 lutego każdego roku – komórki organizacyjne sporządzają w zakresie swojej właściwości i przekazują do Biura roczne sprawozdanie z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków;
- 3) 31 marca każdego roku – Biuro sporządza roczne sprawozdanie z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie i jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi lub przez niego nadzorowanych, które przedkłada Ministrowi, za pośrednictwem Dyrektora Generalnego Ministerstwa;
- 4) 30 kwietnia każdego roku – Biuro sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w Ministerstwie w roku poprzednim, 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. Do sporządzania sprawozdań z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków za 2025 r. stosuje się wzór określony w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 14. Traci moc zarządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 12 października 2017 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207).

§ 15. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2026 r.

Minister Finansów i Gospodarki: *wz. J. Neneman*

Załącznik do zarządzenia Ministra Finansów i Gospodarki
z dnia 24 grudnia 2025 r. (Dz. Urz. Min. Fin. i Gosp. poz. 51)

WZÓR

MINISTERSTWO FINANSÓW/JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA¹⁾

.....

(nazwa komórki organizacyjnej Ministerstwa Finansów/jednostki organizacyjnej²⁾)

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW ZA ROK

I. Zestawienie przyjęć interesantów w sprawach 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

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							
Razem:							

¹⁾ Właściwe zaznaczyć i wypełnić.

²⁾ Przez jednostkę organizacyjną należy rozumieć jednostkę organizacyjną podległą Ministrowi lub przez niego nadzorowaną, przy czym sprawozdania izb administracji skarbowej obejmują informacje z przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w podległych im:

- a) urzędach celno-skarbowych oraz podległych tym urzędom oddziałach celnych,
- b) urzędach skarbowych.

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							
Razem:							

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, karne skarbowe, administracyjne, egzekucyjne)			
2.	Nieterminowe załatwianie spraw			
3.	Skargi na pracowników			
4.	Niewłaściwe działanie organów administracji skarbowej			
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:			

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 skarg i wniosków złożonych w ramach przyjęć interesantów
(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 i podpis kierującego komórką organizacyjną
lub kierownika jednostki organizacyjnej)*