

BIP - Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA

<https://bip.zer.mswia.gov.pl/bze/skargi-i-wnioski/9121,Informacja-dotyczaca-trybu-skladania-i-zalatwiania-skarg-i-wnioskow-w-Zakladzie-.html>
2021-06-21, 08:49

Informacja dotycząca trybu składania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

1. Podstawa prawna

Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.),

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

2. Składanie skargi lub wniosku do Zakładu Emerytalno-Rentowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, zwanego dalej Zakładem Skargę lub wniosek można:

przesłać listownie pod adresem Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA, 02-106 Warszawa, ul. Pawińskiego 17/21,

przesłać faksem, na numer: (22) 825 49 79,

przesłać w formie pisma elektronicznego, za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej: ePUAP,

złożyć w formie pisemnej bezpośrednio w Punkcie Obsługi Klienta Zakładu w Warszawie, ul. Pawińskiego 17/21 w godzinach: poniedziałek 8.15 - 18.00, wtorek - piątek 8.15 - 16.15 lub w zespołach terenowych Zakładu (adresy zespołów dostępne są na stronie internetowej Zakładu <http://www.zer.mswia.gov.pl> w dziale „O nas”, w zakładce „Wydziały i Zespoły”).

Skargę lub wniosek można również złożyć ustnie do protokołu: w Punkcie Obsługi Klienta Zakładu w Warszawie, ul. Pawińskiego 17/21, w godzinach: poniedziałek 8.15 - 18.00, wtorek - piątek 8.15 - 16.15 lub w zespołach terenowych Zakładu (w tym przypadku wymagane jest podpisanie skargi lub wniosku przez osobę wnoszącą oraz przyjmującą wniosek lub skargę).

Ważne!

Skargi i wniosku nie można złożyć telefonicznie.

3. Wymagane elementy skargi lub wniosku

Skarga lub wniosek powinny obowiązkowo zawierać:

imię i nazwisko wnoszącego,

dokładny adres wnoszącego,

treść skargi lub wniosku, która może być wyrażona w sposób dowolny, przy czym istotne jest, aby przedstawić jak najwięcej szczegółów opisujących zdarzenie, którego dotyczy dana sprawa, aby można było ustalić przedmiot skargi lub wniosku; jeżeli przedmiot skargi lub wniosku nie będzie dotyczył Zakładu, sprawa zostanie przesłana do organu właściwego – o czym zostanie powiadomiony wnoszący skargę lub wniosek.

Skarga lub wniosek mogą być składane w interesie innej osoby wyłącznie za pisemną zgodą tej osoby. W takim przypadku do składanego pisma należy obowiązkowo dołączyć wyrażoną w formie pisemnej zgodę osoby w imieniu, której jest składana skarga lub wniosek.

O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

Ważne!

Skargi, wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

4. Przedmiot skargi lub wniosku

a) Przedmiotem skargi mogą być wszelkie czynności prawne i fizyczne lub też nie podjęcie czynności przez Zakład lub jego pracowników. W szczególności może nim być:

zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań,

naruszenie praworządności,

naruszenie interesów skarżących,

przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw,

inne okoliczności, z których wynika niezadowolenie z działania lub zaniechania działania Zakładu lub jego pracowników.

b) Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące:

ulepszenia organizacji,

wzmocnienia praworządności,

usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,

ochrony własności,

lepszego zaspokojenia potrzeb klientów.

5. Terminy i sposób załatwienia skargi lub wniosku

Skarga lub wniosek załatwiany jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca licząc od

dnia wpływu do Zakładu. W razie niezakończono skargi w ustawowym terminie stosuje się przepisy art. 36-38 Kpa. Powyższe oznacza, że w każdym przypadku niezakończono sprawy w ww. terminie, Zakład obowiązany jest zawiadomić strony postępowania, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Po zakończeniu postępowania, wnoszącego skargę lub wniosek zawiadamia się - w formie pisemnej - o sposobie załatwienia sprawy.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku nie podlega skardze do sądu administracyjnego.

W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - Zakład może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpoznaniu przez różne organy, Zakład rozpatruje sprawę należącą do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie właściwym organom i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

6. Informacja w sprawie przyjmowania obywateli w sprawach skarg lub wniosków przez członków Kierownictwa Zakładu

W Zakładzie przyjęte zostało, że dyżury członków Kierownictwa Zakładu związane z przyjmowaniem obywateli w sprawach skarg lub wniosków odbywają się po uprzednim telefonicznym umówieniu się, pod numerem telefonu: (22) 60-28-353.

Kierownictwo Zakładu (Dyrektor lub wyznaczeni Zastępcy Dyrektora Zakładu) przyjmują osoby zgłaszające się w sprawach skarg lub wniosków w Zakładzie Emerytalno - Rentowym MSWiA w Warszawie, przy ul. Pawińskiego 17/21, we wtorki w godzinach 11.00 - 12.00

Opracowano w Wydziale Analiz i Współpracy Międzynarodowej ZER MSWiA

Stan prawny wrzesień 2015 r.

Metryczka

Data publikacji : 03.09.2015
Data modyfikacji : 17.01.2019
[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:
Wydział AM

Osoba udostępniająca informację:
Andrzej Pawlik Wydział IT

Osoba modyfikująca informację:
Zbigniew Iwaniuk