

MINISTERSTWO FINANSÓW
Biuro Kontroli i Audytu

Alcega
DYREKTOR GENERALNY
Tadeusz Wydra
23.04.2007r.

SPRAWOZDANIE

**z rozpatrzonych skarg i wniosków obywateli, przyjęć obywateli w sprawach
skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach
organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2006 r.**

Warszawa, marzec 2007

INFORMACJE OGÓLNE

Zestawienie skarg i wniosków które wpłynęły do Ministerstwa Finansów oraz podległych jednostek:

	<u>2005 r.</u>	<u>2006 r.</u>
w Ministerstwie Finansów	997	1402
w izbach i urzędach skarbowych	2312	2051
w urzędach kontroli skarbowej	154	187
w izbach celnych	365	382
	3828	4022

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2006 r.:

1. skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 18,8%, tj. 518 spośród 2756 załatwianych spraw (w 2005 r. – 21,9%),
2. skargi i wnioski nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 61,9%, tj. 1706 spośród 2756 załatwianych spraw (w 2005 r. – 67,2%),
3. skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, tj. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, to 19,3%, tj. 532 spośród 2756 załatwianych spraw (w 2005 r. – 10,9%),

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków, wystąpiło w 122 sprawach, co stanowi 3% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2005 r. – 3,2%).

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

I. Ministerstwo Finansów

W 2006 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 1402 skargi i wnioski, w tym przez:

- | | |
|--|-----|
| 1) Departament Administracji Podatkowej | 671 |
| 2) Departament Kontroli Skarbowej II | 215 |
| 3) Departament Rozwoju Rynku Finansowego | 144 |
| 4) Departament Służby Celnej | 93 |
| 5) Departament Kontroli Skarbowej I | 70 |

6) Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	56
7) Departament Finansowania Bezpieczeństwa Państwa	22
8) Departament Finansowania Sfery Budżetowej	20
9) Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego	17
10) Departament do Spraw Organizacji Sektora Finansów Publicznych	15
11) Departament Podatków i Opłat Lokalnych	15
12) Departament Należności i Zobowiązań Finansowych Państwa	15
13) Departament Polityki Celnej	14
14) Departament Podatku od Towarów i Usług	9
15) Departament Finansowania Regionów i Rolnictwa	7
16) Departament Koordynacji Kontroli Finansowej i Audytu Wewnętrznego	4
17) Departament Rachunkowości	3
18) Biuro Dyrektora Generalnego	3
19) Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	2
20) Departament Polityki Podatkowej	2
21) Biuro Logistyki	2
22) Biuro Kontroli i Audytu	2
23) Departament Budżetu Państwa	1

Pozostałe Departamenty/Biura Ministerstwa Finansów nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego (k.p.a.), jak również nie przyjmowały obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1. Departament Administracji Podatkowej – wpłynęło 671 skarg i wniosków, z których:

a) 214 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 4 pozytywnie,
- 83 negatywnie (przeprowadzone postępowanie wyjaśniające nie potwierdziło zarzutów zawartych w skargach),
- 127 w inny sposób (udzielając wyjaśnień i interpretacji przepisów zawartych w Kodeksie postępowania administracyjnego lub Ordynacji podatkowej,

a także w ustawach podatkowych. Liczba ta nie obejmuje skarg i wniosków będących w toku załatwiania),

- b) 457 skarg i wniosków przekazano według właściwości do izb skarbowych. W przypadku gdy skarga dotyczyła działalności urzędów skarbowych oraz innych organów, przekazano je zgodnie z właściwością.

Przesyłając skargi według właściwości Departament Administracji Podatkowej żądał informacji o sposobie załatwienia sprawy.

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- postępowania podatkowego,
- niewłaściwego działania organów podatkowych, w szczególności sposobu działania poborców skarbowych, którzy zdaniem skarżących, wykazywali się w trakcie wykonywania czynności służbowych niewłaściwym zachowaniem w stosunku do podatników,
- zasadności podejmowania działań egzekucyjnych w konkretnych sprawach,
- niezadowolenia z treści otrzymanych odpowiedzi w sprawach złożonych przez petentów skarg i wniosków,
- postępowania zwierzchników w stosunku do pracowników administracji podatkowej.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez Departament Administracji Podatkowej w 2006 r. 62 skargi załatwiono po terminie. Główną przyczyną niedotrzymania terminu odpowiedzi na skargi były zmiany organizacyjne i związane z tym uszczuplenie obsady kadrowej, przy jednoczesnym wzroście wpływu ilości spraw do rozpatrzenia. Taka sytuacja wystąpiła szczególnie w pierwszym półroczu 2006 r., tj. w czasie, kiedy w komórce zajmującej się bezpośrednio przedmiotowym zagadnieniem zatrudniona była tylko połowa pracowników z planowanej obsady etatowej. W przypadkach wymagających wydłużonego postępowania, Departament Administracji Podatkowej wysyłał do skarżących zawiadomienia w trybie art. 36 k.p.a. z podaniem przyczyn niezakończono sprawy w terminie, wskazując jednocześnie nowy termin jej rozpatrzenia.

Liczba skarg, które wpłynęły do Departamentu Administracji Podatkowej w 2006 r. w porównaniu do 2005 r. wzrosła (z 526 do 671). Część z nich tj. 68,11% została przekazana według właściwości do izb skarbowych.

Ponadto, podatnicy pomijając izby skarbowe, przesyłali skargi bezpośrednio do Ministerstwa Finansów, co wydłużało czas ich załatwienia (Departament Administracji Podatkowej przysyłał je zgodnie z właściwością do załatwienia przez te organy).

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 12 obywateli.

2. Departament Kontroli Skarbowej II – wpłynęło 215 skarg, z których:

a) 120 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 19 pozytywnie,
- 82 negatywnie,
- 19 w inny sposób,

b) 95 skarg przekazano do innych jednostek organizacyjnych resortu finansów, do rozpatrzenia zgodnie z właściwością, w tym do Departamentu Administracji Podatkowej w zakresie działania urzędów i izb skarbowych. Część skarg została przekazana na podstawie art. 232 i 234 ust. 1 w związku z art. 236 k.p.a.

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowych, karnych),
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów kontroli skarbowej (była to największa grupa rozpatrywanych skarg),
- niewłaściwej organizacji pracy,
- korupcji pracowników. Jedna skarga zakwalifikowana do tej problematyki, dotyczyła pracowników Urzędu Kontroli Skarbowej w Rzeszowie. Skarga okazała się nieuzasadniona,
- spraw pracowniczych,

- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

W przypadku niezakończono skargi w terminie, skarżący był powiadamiany, stosownie do art. 237 § 4 k.p.a., o przyczynach zwłoki i nowym terminie załatwienia sprawy.

W dwóch przypadkach niedotrzymano terminu wynikającego z przepisów k.p.a. W pierwszym przypadku dopiero po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego podjęta została decyzja o przekazaniu sprawy do Dyrektora Urzędu Kontroli Skarbowej w Łodzi, co skutkowało uchybieniem 7-dniowego terminu przekazania skargi zgodnie z właściwością. Natomiast w drugim przypadku naruszono termin udzielenia odpowiedzi ze względu na zmiany organizacyjne (styczeń 2006 r.).

W 2006 r. nie wpłynął do Departamentu Kontroli Skarbowej II żaden wniosek w rozumieniu art. 241 k.p.a.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 4 obywateli. Interesanci dostarczyli dodatkowe materiały oraz wnieśli do protokołu uwagi w sprawach ze skarg złożonych w formie pisemnej. Jednego z interesantów, po rozmowie wyjaśniającej skierowano do komórki właściwej w sprawie, tj. do Departamentu Administracji Podatkowej.

3. Departament Rozwoju Rynku Finansowego – wpłynęły 144 skargi i wnioski, z których:

- a) 112 załatwiono we własnym zakresie - w inny sposób,
- b) 32 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków:

Skargi i wnioski dotyczące stosunków cywilnoprawnych dotyczyły:

- sporów z bankami lub instytucjami finansowymi nie będącymi bankami, prowadzącymi działalność w zakresie udzielania pożyczek pieniężnych oraz ogólnie pojętego doradztwa finansowego w zakresie przestrzegania zasad umów kredytowych, rachunków oszczędnościowych, pożyczek,
- realizacji przedwojennych wkładów oszczędnościowych, listów zastawnych i innych papierów wartościowych,
- waloryzacji wkładów pieniężnych zdeponowanych przed 1990 r.,
- problemów ze spłatą zaciągniętych kredytów i pożyczek,

- nadzoru nad instytucjami finansowymi,
- podjęcia inicjatywy legislacyjnej w zakresie reaktywowania przedwojennych wkładów oszczędnościowych.

Z uwagi na to, że skargi obywateli dotyczyły umów cywilnoprawnych zawieranych z bankami i innymi instytucjami finansowymi z ich klientami, jak również rozstrzygania powstałych w związku z tymi umowami sporów, Departament Rozwoju Rynku Finansowego udzielał obywatelom stosownych wyjaśnień nie rozstrzygając spraw co do ich istoty. Niektóre skargi przekazywane były zgodnie z właściwością do central banków lub Generalnego Inspektoratu Nadzoru Bankowego. Wyjaśnienia jakich udzielał Departament polegały głównie na wykładni obowiązujących przepisów oraz przekazaniu informacji o możliwości działania Ministra Finansów lub innego organu czy instytucji w konkretnej sprawie, np. innego organu administracji państwowej, Arbitra bankowego czy Rzecznika konsumentów.

Sprawy dotyczące ubezpieczeń gospodarczych oraz systemu emerytalnego dotyczyły:

- nieprawidłowości w działalności zakładów ubezpieczeń,
- nieprawidłowości w postępowaniu Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych,
- zagadnień z zakresu systemu emerytalnego,
- kwestii z zakresu ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów (likwidacja szkód, naliczania wysokości składek, zwrotu składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia),
- opłat z tytułu niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego OC.

Wobec braku upoważnienia do rozstrzygania przez Ministra Finansów sporów wynikłych pomiędzy osobami ubezpieczonymi a zakładami ubezpieczeń, wnioski z prośbą o interwencję kierowano w większości przypadków do central firm ubezpieczeniowych, Rzecznika Ubezpieczonych, Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych lub Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

Sprawy dotyczące działalności ubezpieczeniowej zostały przekazane zgodnie z właściwością do PZU oraz Komisji Nadzoru Finansowego.

W zakresie zagadnień dotyczących rynku kapitałowego odnotowano jedną skargę na działalność Komisji Papierów Wartościowych i Giełd, która została rozpatrzona zgodnie z właściwością przez Departament Rozwoju Rynku Finansowego. Postępowanie KPWiG zostało w tym przypadku uznane za zasadne.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Rozwoju Rynku Finansowego rozpatrzono po terminie 21 spraw, co spowodowane było zmianą struktury organizacyjnej Departamentu. Opóźnienia te nie były jednak znaczne.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

4. Departament Służby Celnej – wpłynęły 93 skargi, z których:

a) 28 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 3 pozytywnie,
- 17 negatywnie,
- 8 w inny sposób (głównie poprzez udzielenie informacji),

b) 65 skarg przekazano według właściwości.

W przypadku skarg, w których podniesione przez skarżących zarzuty zostały potwierdzone, podjęto działania mające na celu wyeliminowania stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości.

Tematyka skarg dotyczyła:

- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów celnych i podatkowych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieterminowego załatwiania spraw.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez Departament Służby Celnej w 2006 r. rozpatrzono po terminie 7 skarg. Główna przyczyna niedotrzymania terminu odpowiedzi na skargi związana była z koniecznością przeprowadzenia szczegółowych postępowań wyjaśniających, o czym skarżący byli poinformowani.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

5. Departament Kontroli Skarbowej I – wpłynęło 70 skarg i wniosków, z których:

a) 47 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 13 pozytywnie,
- 13 negatywnie,
- 21 w inny sposób,

b) 23 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- spraw pracowniczych.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Kontroli Skarbowej I nie załatwiono w terminie jednej skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

6. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier – wpłynęło 56 skarg, z których:

a) 18 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 14 negatywnie,
- 3 w inny sposób.

b) 38 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- działań kontrolnych funkcjonariuszy celnych, w szczególności Wydziałów Zwalczania Przestępczości w Izbach Celnych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- niewłaściwego działania.

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

W 2006 roku nie wpłynął do Departamentu Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier żaden wniosek w rozumieniu art. 241 k.p.a.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

7. Departament Finansowania Bezpieczeństwa Państwa – wpłynęły 22 skargi i wnioski, z których:

- a) 19 załatwiono we własnym zakresie - w inny sposób,
- b) 3 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nabycia uprawnień do emerytury żołnierzy zawodowych oraz ich rodzin, funkcjonariuszy Policji, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Agencji Wywiadu, Straży Granicznej, Biura Ochrony Rządu, Państwowej Straży Pożarnej, Służby Więziennej oraz ich rodzin,
- dziedziczenia przez wdowę emerytury wojskowej po zmarłym oficerze,
- jednorazowej pensji orderowej,
- zapomogi i dożywotniej pensji orderowej,
- odprowadzania składek na ubezpieczenie społeczne funkcjonariuszy służby więziennej, prokuratorów, sędziów, prezesów sądów, adwokatów, żołnierzy zawodowych, funkcjonariuszy policji, pracowników administracji publicznej,
- należności za niewliczone do emerytury lata służby wojskowej,
- zmiany kategorii zaszerogowania do pełnienia służby wojskowej,
- trybu przyznawania pomocy społecznej przez Wojskowe Biuro Emerytalne,
- zwrotu bonifikaty uzyskanej przy wykupie lokalu mieszkalnego od Wojskowej Agencji Mieszkaniowej w momencie sprzedaży tego lokalu na rynku wtórnym,
- kosztów ponoszonych przez Skarb Państwa w związku z podpisanym Konkordatem ze stolicą Apostolską oraz w związku z funkcjonowaniem Funduszu Kościelnego,
- przeznaczenia środków z budżetu państwa na budowę Świątyni Opatrzności Bożej w Warszawie,

- kosztów związanych z wizytą Papieża Benedykta XVI w Polsce oraz kosztów związanych z nauką religii w szkołach,
- wydatków na utrzymanie kościoła katolickiego w Polsce,
- wysokości podatku dochodowego od osób fizycznych przeznaczanych na kościoły i związki wyznaniowe.

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

8. Departament Finansowania Sfery Budżetowej – wpłynęło 20 skarg i wniosków, z których:

a) 3 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 2 w inny sposób,

b) 17 skarg i wniosków przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament dotyczyła pomocy społecznej.

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

9. Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego – wpłynęło 17 skarg i wniosków, z których:

a) 11 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 5 negatywnie,
- 5 w inny sposób,

b) 6 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków:

- skarga na pracownika,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach,

- niewłaściwe działanie organów podatkowych,
- nieterminowe załatwianie spraw,
- zapobieganie nadużyciom poprzez zastąpienie podatku akcyzowego podatkiem od towarów i usług,
- skutki finansowe zmiany stawki akcyzy na olej opałowy przeznaczony do celów opałowych,
- zwolnienie browarów z obowiązku pobierania podatku akcyzowego lub zaniechanie poboru tego podatku,
- obniżenie stawek podatku akcyzowego do 0% na wszystkie kosmetyki.

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

10. Departament do Spraw Organizacji Sektora Finansów Publicznych - wpłynęło 15 wniosków, z których:

- a) 13 załatwiono we własnym zakresie - w inny sposób,
- b) 2 przekazano według właściwości.

Tematyka wniosków:

Wnioski obejmowały problematykę finansów publicznych w zakresie usprawnienia ich funkcjonowania, dodatkowych oszczędności oraz wniosków racjonalizatorskich na przykładzie innych państw.

Wszystkie wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

11. Departament Podatków i Opłat Lokalnych – wpłynęło 15 spraw.

Wszystkie sprawy zostały przekazane według właściwości.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

12. Departament Należności i Zobowiązań Finansowych Państwa – wpłynęło

15 spraw, z których:

a) 9 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 8 pozytywnie,
- 1 w inny sposób,

b) 6 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw obejmowała m.in. nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

13. Departament Polityki Celnej – wpłynęło 14 skarg i wniosków, z których:

a) 10 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 5 negatywnie,
- 3 w inny sposób,

b) 4 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowe załatwianie spraw,
- niewłaściwe działanie organów celnych.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Polityki Celnej nie załatwiono w terminie jednej sprawy.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

14. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęło 9 skarg, z których:

a) 6 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 6 negatywnie,

b) 3 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg:

- niewłaściwe interpretowanie przepisów przez organy podatkowe,
- niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez inne organy,
- skargi na pracowników.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez Departament Podatku od Towarów i Usług nie załatwiono w terminie dwóch skarg. Przyczyną uchybienia terminu była przede wszystkim intensywność prac legislacyjnych i fakt prowadzenia w tym czasie licznych i skomplikowanych spraw, w których podjęcie rozstrzygnięcia wiązało się z koniecznością przeanalizowania dużej ilości dokumentów oraz orzecznictwa krajowego i europejskiego. Do uchybienia terminu przez Departament przyczyniły się także zmiany organizacyjne, w tym zmniejszenie stanu zatrudnienia.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

15. Departament Finansowania Regionów i Rolnictwa – wpłynęło 7 skarg i wniosków, z których:

a) 3 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 negatywnie,
- 1 w inny sposób,

b) 4 przekazano wg właściwości.

Tematyka skarg i wniosków:

- problem rozliczeń Gminnej Spółdzielni „Samopomoc Chłopska” z członkami tej Spółdzielni,
- obywatelski projekt ustawy o warunkach otrzymywania i wartości wsparcia udzielanego rolnikom (dotyczący zwrotu podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej),
- umorzenie należności z tytułu dopłat Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa do oprocentowania kredytów inwestycyjnych.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Finansowania Regionów i Rolnictwa nie załatwiono w terminie jednej skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

16. Departament Koordynacji Kontroli Finansowej i Audytu Wewnętrznego – wpłynęły 4 sprawy.

Wszystkie zostały przekazane według właściwości.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

17. Departament Rachunkowości – wpłynęły 3 skargi.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 1 negatywnie.

Tematyka skarg:

- niewydanie certyfikatu księgowego,
- niez załatwienie sprawy w terminie.

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

18. Biuro Dyrektora Generalnego – wpłynęły 3 sprawy.

Wszystkie zostały przekazane według właściwości.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

19. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęły 2 sprawy,
z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie - w inny sposób,
- b) 1 przekazano według właściwości.

Sprawa dotyczyła nieprzestrzegania przez jednostki samorządu terytorialnego zasady jawności finansów publicznych i została rozpatrzona w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

20. Departament Polityki Podatkowej – wpłynęły 2 sprawy.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

21. Biuro Logistyki – wpłynęły 2 skargi.

Obie przekazano wg właściwości.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

22. Biuro Kontroli i Audytu – wpłynęły 2 skargi.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

23. Departament Budżetu Państwa – wpłynął 1 wniosek.

Wniosek został załatwiony we własnym zakresie i w ustawowym terminie.

Wystąpienie dotyczyło troski o poziom i właściwe przeznaczenie wydatków budżetowych w 2007 r.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

II. Jednostki podległe

1. Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2006 r. wpłynęło 2051 skarg i wniosków, w tym:

a) 1670 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 413 (24,73%) pozytywnie (wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach),

- 1081 (64,73%) negatywnie (postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów),
- 176 (10,54%) w inny sposób (m.in. poprzez udzielenie wyjaśnień i interpretację przepisów).

W izbach skarbowych rozpatrzono 1252 skargi i wnioski, natomiast w urzędach skarbowych 418 skarg i wniosków.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. dolnośląskie	136	(8,15%)
2. kujawsko-pomorskie	31	(1,86%)
3. lubelskie	41	(2,46%)
4. lubuskie	59	(3,53%)
5. łódzkie	186	(11,14%)
6. małopolskie	90	(5,39%)
7. mazowieckie	351	(21,00%)
8. opolskie	27	(1,62%)
9. podkarpackie	8	(0,48%)
10. podlaskie	30	(1,79%)
11. pomorskie	74	(4,43%)
12. śląskie	315	(18,86%)
13. świętokrzyskie	55	(3,30%)
14. warmińsko-mazurskie	66	(3,95%)
15. wielkopolskie	66	(3,95%)
16. zachodnio-pomorskie	135	(8,09%)

- b) 381 skarg przekazano według właściwości do innych organów administracji państwowej. Część z tych skarg przekazano do Ministerstwa Finansów, ponieważ zawarte w nich zarzuty dotyczyły określonych działań organu odwoławczego.

Tematyka skarg i wniosków

Rozpatrzone skargi dotyczyły głównie:

- postępowań egzekucyjnych i czynności podejmowanych w toku postępowania egzekucyjnego,
- czynności związanych z prowadzeniem postępowań podatkowych i kontrolnych,

- niezgodnego z prawem, przewlekłego i biurokratycznego sposobu postępowania przy załatwianiu spraw,
- niewłaściwego postępowania lub zachowania się pracowników administracji podatkowej, tj. nierzetelnego wykonywania obowiązków służbowych, nieetycznego i aroganckiego zachowania,
- złej organizacji funkcjonowania jednostek organizacyjnych administracji podatkowej,
- przekroczenia przez organ kontrolny ustawowego czasu trwania kontroli,
- niewłaściwej rejestracji i ewidencji podatników,
- stwierdzania nadpłat i wydawania zaświadczeń,
- odmowy udzielenia ulg podatkowych,
- nieterminowego przekazywania skarg do właściwego organu,
- wielokrotnych wezwań podatników w jednej sprawie celem złożenia wyjaśnień,
- nieudzielania informacji lub udzielania informacji nieprawidłowej,
- nieprawidłowego trybu doręczania korespondencji zawierającej dokumenty podatkowe.

Wnioski głównie dotyczyły:

- 1) spowodowania przeprowadzenia kontroli podatkowej lub postępowań wyjaśniających w zakresie:
 - nieujawniania dochodów lub zaniżania podatków,
 - prowadzenia działalności gospodarczej „bez zezwolenia”,
 - fikcyjności transakcji,
 - niewystawiania faktur lub niewłaściwego ich wystawiania, niewydawania paragonów z kas rejestrujących,
 - nielegalnego zatrudniania pracowników, niewypłacania wynagrodzeń przez pracodawców,
- 2) umorzenia zaległości podatkowych,
- 3) przyspieszenia zwrotu podatku od towarów i usług,
- 4) rozłożenia na raty podatku od towarów i usług,

5) rozwiązań organizacyjnych w urzędzie oraz zapewnienia kompetentnej, sprawnej i kulturalnej obsługi podatników poprzez np. wydłużenie czasu pracy kas urzędu oraz czasu pracy urzędu skarbowego.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 9 skarg załatwiono po terminie. Nietrzymanie terminu spowodowane było niewłaściwą kwalifikacją sprawy, zbyt późnym nadaniem korespondencji oraz uchybieniami w pracy pracowników urzędów i izb skarbowych.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto:

- w izbach skarbowych - 110 obywateli,
- w urzędach skarbowych - 749 obywateli.

Skargi i wnioski dotyczyły:

- wydawania i odmowy wydania zaświadczeń,
- prowadzonego postępowania karnego skarbowego,
- niewłaściwej współpracy ze związkami zawodowymi,
- niewydawania dowodów sprzedaży,
- nielegalnego zatrudniania pracowników,
- prowadzenia działalności gospodarczej bez zgłoszenia,
- udzielenia ulg podatkowych,
- organizacji pracy urzędu,
- przyspieszenia zwrotu nadpłaconej części podatku dochodowego lub podatku od towarów i usług,
- opieszałości w załatwianiu spraw,
- ujawniania tajemnicy skarbowej przez pracownika organu podatkowego.

Zdaniem Departamentu Administracji Podatkowej nadal głównymi przyczynami powstawania skarg jest nieznanie przez podatników obowiązków i uprawnień wynikających z przepisów prawa, subiektywne oceny prowadzonych postępowań podatkowych, ciągły wzrost zadań organów podatkowych, tempo zmian przepisów podatkowych oraz brak ich jednolitej interpretacji, a także niekompetencja niektórych pracowników urzędów, jak i izb skarbowych.

2. Urzędy Kontroli Skarbowej

W 2006 r. do dyrektorów urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 187 skarg, z których:

a) 148 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 8 pozytywnie,
- 137 negatywnie,
- 3 w inny sposób,

b) 39 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- nieterminowe załatwianie spraw,
- skargi na pracowników,
- niewłaściwe działanie organów kontroli skarbowej,
- niewłaściwa organizacja pracy,
- korupcja pracowników,
- sprawy pracownicze,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Wszystkie skargi i wnioski, skierowane do dyrektorów urzędów skarbowych rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

3. Izby celne

W 2006 r. do dyrektorów izb celnych wpłynęły 382 skargi, z których:

a) 316 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 42 pozytywnie,
- 258 negatywnie,
- 16 w inny sposób,

b) 66 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- nieterminowe załatwianie spraw,

- skargi na pracowników,
- niewłaściwe działanie organów celnych,
- niewłaściwa organizacja pracy,
- korupcja funkcjonariuszy celnych,
- sprawy pracownicze,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Z ogólnej liczby skarg, 32 skargi załatwione zostały z przekroczeniem ustawowego terminu, co w przeważającej liczbie przypadków związane było z koniecznością przeprowadzenia szczegółowych postępowań wyjaśniających, o czym skarżący byli informowani.

Przyjęcia obywateli

W 2006 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 41 obywateli w następujących sprawach:

- niewłaściwego działania organów celnych i podatkowych,
- nieprawidłowości w postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych,
- pracowniczych.