

MINISTERSTWO FINANSÓW
Biuro Kontroli i Audytu

SPRAWOZDANIE

**z rozpatrzonych skarg i wniosków obywateli, przyjęć obywateli w sprawach
skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach
organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2007 r.**

Warszawa, marzec 2008

INFORMACJE OGÓLNE

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

	<u>2006 r.</u>	<u>2007 r.</u>
w Ministerstwie Finansów	1402	1210
w izbach i urzędach skarbowych	2051	1916
w urzędach kontroli skarbowej	187	189
w izbach celnych	382	399
	4022	3714

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2007 r.:

1. skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 18,7%, tj. 474 spośród 2530 załatwianych spraw (w 2006 r. – 18,8%),
2. skargi i wnioski nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 64,0%, tj. 1619 spośród 2530 załatwianych spraw (w 2006 r. – 61,9%),
3. skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, jak np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, to 17,3%, tj. 437 spośród 2530 załatwianych spraw (w 2006 r. – 19,3%),

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków, wystąpiło w 87 sprawach, co stanowi 2,3% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2006 r. – 3,0%).

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

I. Ministerstwo Finansów

W 2007 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 1210 skarg i wniosków, w tym przez:

- | | |
|--|-----|
| 1) Departament Administracji Podatkowej | 453 |
| 2) Departament Rozwoju Rynku Finansowego | 169 |
| 3) Biuro Kontroli i Audytu | 165 |
| 4) Departament Kontroli Resortowej | 147 |
| 5) Departament Służby Celnej | 62 |

6) Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	51
7) Departament Finansowania Sfery Budżetowej	35
8) Departament Kontroli Skarbowej	34
9) Departament Polityki Celnej	23
10) Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego	16
11) Departament do Spraw Organizacji Sektora Finansów Publicznych	15
12) Biuro Ministra	7
13) Departament Podatków i Opłat Lokalnych	7
14) Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	6
15) Departament Podatku od Towarów i Usług	4
16) Departament Koordynacji Kontroli Finansowej i Audytu Wewnętrznego	3
17) Departament Finansów Resortu	3
18) Departament Rachunkowości	2
19) Departament Podatków Dochodowych	2
20) Departament Polityki Podatkowej	2
21) Departament Instytucji Płatniczej	2
22) Departament Należności i Zobowiązań Finansowych Państwa	1
23) Departament Międzynarodowych Instytucji Finansowych i Współpracy Zagranicznej	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 453 skarg i wniosków, z których:

a) 165 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 117 negatywnie (przeprowadzone postępowanie wyjaśniające nie potwierdziło zarzutów zawartych w skargach),

- 46 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) 288 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.:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach administracyjnych,
- niezadowolenia ze sposobu rozpatrzenia skarg,
- postępowania podatkowego,
- wystąpień pracowników organów podatkowych,
- nieterminowego załatwienia spraw przez organy podatkowe,
- zasadności podejmowania działań egzekucyjnych w konkretnych sprawach,
- sposobu działania poborców skarbowych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Administracji Podatkowej 5 skarg załatwiono po terminie. Główną przyczyną niedotrzymania terminu rozpatrzenia skarg było spiętrzenie spraw do załatwienia w poszczególnych okresach przypadających na termin ich rozpatrzenia. W przypadkach wymagających wydłużonego postępowania, Departament Administracji Podatkowej wysyłał do skarżących zawiadomienia w trybie art. 36 k.p.a. z podaniem przyczyn niezałatwienia sprawy w terminie, wskazując jednocześnie nowy termin jej rozpatrzenia.

Liczba skarg, które załatwiono w Departamencie Administracji Podatkowej w 2007 r. w porównaniu do 2006 r. uległa zmniejszeniu (z 671 do 453).

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 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 19 obywateli.

2. Departament Rozwoju Rynku Finansowego – wpłynęło 169 skarg i wniosków, z których:

a) 153 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 151 w inny sposób,

b) 16 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- 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 ludności zdeponowanych przed 1990 r.,
- problemów ze spłatą zaciągniętych kredytów i pożyczek,
- nadzoru nad instytucjami finansowymi.

Z uwagi na to, że Minister Finansów nie ma uprawnień do ingerowania w umowy cywilnoprawne banków i innych instytucji finansowych 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. Wyjaśnienia 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.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Rozwoju Rynku Finansowego 3 skargi załatwiono po terminie. Przyczyną niedotrzymania terminu rozpatrzenia skarg była konieczność oczekiwania na opinię merytoryczną podmiotu zewnętrznego.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 obywatela.

3. Biuro Kontroli i Audytu – wpłynęło 165 skarg i wniosków, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie - w inny sposób,
- b) 162 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m. in:

- zasadności pobierania opłaty za miejsce parkingowe,
- udzielenia pomocy w utworzeniu przedsiębiorstwa produkcyjnego.

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

4. Departament Kontroli Resortowej – wpłynęło 147 skarg, z których:

a) 89 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 88 negatywnie,

b) 58 skarg przekazano według właściwości.

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

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- korupcji pracowników
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 obywatela.

5. Departament Służb Celnej – wpłynęły 62 skargi i wnioski, z których:

a) 10 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 9 negatywnie,
- 1 w inny sposób,

b) 52 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:

- niewłaściwego działania organów celnych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego zachowania pracowników,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieterminowego załatwiania spraw.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Służby Celnej nie załatwiono w terminie 7 skarg. Przyczyną niedotrzymania terminu rozpatrzenia skarg była konieczność przeprowadzenia szczegółowych postępowań wyjaśniających.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

6. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier – wpłynęło 51 skarg, z których:

a) 22 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 19 negatywnie,
- 1 w inny sposób.

b) 29 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła m.in.:

- działań kontrolnych funkcjonariuszy celnych, w szczególności Wydziałów Zwalczania Przestępczości w Izbach Celnych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

W 2007 roku nie wpłynął do Departamentu Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier żaden wniosek w rozumieniu art. 241 k.p.a.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

7. Departament Finansowania Sfery Budżetowej – wpłynęło 35 skarg i wniosków, z których:

a) 23 załatwiono we własnym zakresie w tym:

- 3 negatywnie
- 20 w inny sposób,

b) 12 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- propozycji wprowadzenia zmian w systemie ochrony zdrowia, które umożliwiłyby poprawę funkcjonowania i finansowania systemu ochrony zdrowia, w tym poprawę sytuacji zakładów opieki zdrowotnej,
- zbyt niskiego poziomu wynagradzania lekarzy,
- zagwarantowania w przygotowywanym projekcie budżetu państwa na 2008 rok wydatków związanych z wynagradzaniem policjantów i prokuratorów,

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

8. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęły 34 skargi i wnioski, z których:

a) 19 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 16 negatywnie,
- 3 w inny sposób,

b) 15 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- spraw pracowniczych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Kontroli Skarbowej jedną skargę załatwiono po terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

9. Departament Polityki Celnej – wpłynęły 23 skargi i wnioski, z których:

a) 11 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 18 negatywnie,
- 3 w inny sposób,

b) 2 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieprawidłowości w funkcjonowaniu Centralnego Laboratorium Celnego w Otwocku,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- postępowania funkcjonariuszy.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Polityki Celnej 7 skarg i wniosków załatwiono po terminie. Przyczyną niedotrzymania terminu rozpatrzenia spraw była ich wielowątkowość, wymagająca uzyskania opinii dyrektorów izb celnych jak również departamentów Ministerstwa Finansów.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

10. Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego - wpłynęło 16 skarg i wniosków, z których:

a) 5 załatwiono we własnym zakresie - negatywnie,

b) 11 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- wprowadzenia zmian legislacyjnych w zakresie zasad opodatkowania podatkiem akcyzowym węglowodorów alifatycznych nienasyconych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego 2 sprawy załatwiono po terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

11. Departament do Spraw Organizacji Sektora Finansów Publicznych – wpłynęło 15 wniosków z których:

a) 15 rozpatrzono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 10 negatywnie,
- 3 w inny sposób.

Tematyka spraw dotyczyła:

- rozwiązań problemów objętych projektowaną reformą finansów publicznych,
- w zakresie finansów publicznych - usprawnienia funkcjonowania, oszczędności oraz wniosków racjonalizatorskich.

Wszystkie wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

12. Biuro Ministra – wpłynęło 7 spraw, z których:

a) 5 załatwiono we własnym zakresie,

b) 2 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- nieprawidłowości w tworzeniu stron Biuletynu Informacji Publicznej przez izby i urzędy celne,
- wskazówek, rad dla Ministra Finansów związanych z międzynarodowym terroryzmem,
- listu otwartego pt. Refleksje polityczne na rok 2007,
- prawa do przyznania tzw. „becikowego”,
- dysproporcji płacowych w przedsiębiorstwach państwowych,
- uwag na temat obecnej sytuacji społeczno-politycznej w Polsce,
- rozwiązań wpływających na oszczędności budżetowe,
- wszczęcia kontroli we wszystkich szkołach publicznych.

Zdaniem Biura Ministra, jednym z najpoważniejszych źródeł skarg i wniosków była przede wszystkim nieznamość przepisów prawnych oraz obowiązujące uregulowania prawne odbiegające od oczekiwań obywateli, będące w sprzeczności z interesami określonych grup społecznych.

Wszystkie skargi i wnioski rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. przyjęto jednego obywatela, który wnioskował o podjęcie przez Ministra Finansów działań z zakresu m.in. pomocy społecznej, spraw pracowniczych oraz kwestii związanych z międzynarodowym terroryzmem.

13. Departament Podatków i Opłat Lokalnych – wpłynęło 7 spraw z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 6 przekazano według właściwości.

Skarga dotyczyła wydanego przez wojewodę postanowienia w sprawie właściwości organu do rozpatrywania skargi jako organu podatkowego w sprawie wymiaru podatku rolnego.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

14. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło 6 skarg, wszystkie przekazano według właściwości w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

15. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęły 4 sprawy, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie - negatywnie,
- b) 1 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- niewłaściwej konstrukcji, zdaniem skarżących obowiązujących przepisów podatkowych,

- skargi na pracownika Departamentu Podatku od Towarów i Usług.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

16. Departament Koordynacji Kontroli Finansowej i Audytu Wewnętrznego –

wpłynęły 3 sprawy. Wszystkie zostały przekazane według właściwości.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

17. Departament Finansów Resortu –wpłynęły 3 skargi.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym:

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

Tematyka spraw obejmowała:

- nieterminowe załatwianie skarg,
- zarzut braku zasadności postępowania w stosunku do nieruchomości wskazanej w skardze.

Z ogólnej liczby spraw rozpatrzonych 2007 r. przez Departament Finansów Resortu dwie sprawy załatwiono po terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

18. Departament Rachunkowości –wpłynęły 2 skargi.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie w sposób pozytywny.

Skargi dotyczyły niezakończono sprawy w terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

19. Departament Podatków Dochodowych – wpłynęły 2 sprawy.

Wszystkie załatwiono we własnym zakresie w sposób negatywny.

Sprawy dotyczyły wniosku dotyczącego zaniechania przez Ministra Finansów poboru podatku dochodowego od osób fizycznych osiągających dochody w Wielkiej Brytanii przed 31 grudnia 2006 r. oraz skargi będącej polemiką ze stanowiskiem Ministra Finansów.

Sprawy zostały załatwione w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

20. Departament Polityki Podatkowej – wpłynęły 2 sprawy.

Sprawy załatwiono we własnym zakresie.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

21. Departament Instytucji Płatniczej – wpłynęły 2 sprawy.

Wszystkie przekazano według właściwości w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

22. Departament Należności i Zobowiązań Finansowych Państwa – wpłynęła jedna sprawa załatwiona we własnym zakresie w sposób negatywny, w ustawowym terminie.

Sprawa dotyczyła skargi na pracownika.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

23. Departament Międzynarodowych Instytucji Finansowych i Współpracy Zagranicznej – wpłynęła 1 skarga, załatwiona we własnym zakresie, w sposób pozytywny.

Skarga dotyczyła bezczynności Departamentu Międzynarodowych Instytucji Finansowych i Współpracy Zagranicznej.

Skargę załatwiono z naruszeniem ustawowego terminu na udzielenie odpowiedzi. Przyczyną opóźnienia w załatwieniu skargi był spór kompetencyjny między departamentami co do właściwości.

II. Jednostki podległe

1. Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2007 r. wpłynęło 1518 skarg i wniosków, w tym:

a) 1518 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 412 (27,14%) pozytywnie (wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach),
- 939 (61,86%) negatywnie (postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów),
- 167 (11%) w inny sposób (m.in. poprzez udzielenie wyjaśnień i interpretację przepisów).

W izbach skarbowych rozpatrzono 1208 skarg i wniosków, natomiast w urzędach skarbowych 310 skarg i wniosków.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. dolnośląskie	119	(7,84%)
2. kujawsko-pomorskie	47	(3,10%)
3. lubelskie	54	(3,55%)
4. lubuskie	84	(5,53%)
5. łódzkie	120	(7,90%)
6. małopolskie	127	(8,37%)
7. mazowieckie	354	(23,32%)
8. opolskie	39	(2,57%)
9. podkarpackie	25	(1,65%)
10. podlaskie	29	(1,91%)
11. pomorskie	66	(4,35%)
12. śląskie	162	(10,67%)

13. świętokrzyskie	77 (5,07%)
14. warmińsko-mazurskie	71 (4,68%)
15. wielkopolskie	71 (4,68%)
16. zachodnio-pomorskie	73 (4,81%)

b) 398 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,
- przewlekłego i biurokratycznego sposobu postępowania przy załatwianiu spraw,
- niewłaściwego postępowania lub zachowania się pracowników organów skarbowych, tj. nierzetelnego wykonywania obowiązków służbowych, nieetycznego i aroganckiego zachowania,
- złej organizacji funkcjonowania organów podatkowych,
- niewłaściwego przeprowadzenia kontroli podatkowej przez naczelnika urzędu skarbowego, z naruszeniem procedur określonych w ustawie Ordynacja podatkowa,
- wydania przez urząd skarbowy zaświadczenia o wysokości osiągniętego przez podatników dochodu niezgodnego ze stanem faktycznym,
- bezczynności na zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa skarbowego,
- odmowy udzielenia ulg podatkowych, przyspieszenia zwrotu podatku oraz rozłożenia podatku na raty,
- nieudzielania informacji lub udzielania informacji nieprawidłowej,
- nieprawidłowego trybu doręczania korespondencji,
- opieszałego sposobu prowadzenia kontroli podatkowej oraz udziału w czynnościach kontrolnych pracowników nie posiadających upoważnienia do przeprowadzenia kontroli,
- niezasadnego wezwania do złożenia zeznania rocznego,

- nieudzielania odpowiedzi na donos jak i na prośbę skarżącego o dokonanie kontroli podatkowej u wskazanego podatnika,
- nieuwzględnienia wniosku o wyłączenie z postępowania osoby kontrolującej,
- przetrzymywania dokumentów oraz nieudostępnienia stronie akt podatkowych,
- doniesień o prowadzeniu niezarejestrowanej działalności gospodarczej lub nieprawidłowościach w jej prowadzeniu,
- prowadzenia postępowania wyjaśniającego w sprawie zwrotu podatku VAT przy niskiej (w ocenie skarżącego) kwocie zwrotu,
- bezzasadnego wszczęcia postępowania podatkowego,
- stronniczości urzędu w prowadzonym postępowaniu podatkowym,
- pominięcia pełnomocnika w prowadzonym postępowaniu podatkowym,
- nieprawidłowego trybu przesłuchiwanie świadka,
- niejasnych zasad awansowania oraz otrzymania przez pracownika niskiej oceny rocznej,
- wypowiedzenia warunków umowy o pracę, szykanowania, lekceważenia oraz grożenia zwolnieniem z pracy,
- braku współpracy naczelnika urzędu ze związkami zawodowymi.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 27 skarg załatwiono po terminie. Niedotrzymanie terminu spowodowane było trudnościami w ustaleniu właściwości miejscowej do rozliczenia zeznania podatkowego za 2006 r. oraz szeroko zakrojonym prowadzeniem postępowań wyjaśniających. W nielicznych przypadkach opóźnienia spowodowane zostały uchybieniami w pracy pracowników urzędów i izb skarbowych oraz spiętrzeniem zadań do wykonania.

Departament Administracji Podatkowej zobligował organy podatkowe do wyeliminowania przyczyn powodujących naruszenie ustawowych terminów załatwiania skarg.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto:

- w izbach skarbowych - 111 obywateli,
- w urzędach skarbowych - 410 obywateli.

Skargi i wnioski dotyczyły:

- zastrzeżeń do prowadzonych postępowań egzekucyjnych,
- prowadzenia działalności gospodarczej bez zgłoszenia,
- wymierzenia kary z ustawy Kodeks karny skarbowy,
- przyspieszenia terminu zwrotu podatku dochodowego wynikającego z zeznania rocznego,
- niewystawienia faktury VAT za wykonane usługi,
- nielegalnego zatrudniania pracowników,
- udzielenia ulg podatkowych,
- wyjaśnień, interpretacji przepisów lub ich stosowania,
- nieuprzejmej obsługi interesantów,
- nieprawidłowego udzielania informacji przez pracownika urzędu,
- zwrotu akcyzy od sprowadzonego samochodu,
- awarii technicznych centrali telefonicznej oraz windy,
- wadliwego ułożenia płyt chodnikowych przed budynkiem urzędu,
- braku w urzędzie skarbowym punktu usług kserograficznych,
- braku parkingu i podjazdów dla osób niepełnosprawnych oraz braku parkingu dla rowerów,
- zbyt małej liczby kas w urzędzie oraz czasu ich pracy,
- likwidacji kasy w urzędzie i wprowadzenia obsługi finansowej przez bank,
- zwiększenia ilości stanowisk obsługujących przyjmowanie rocznych zeznań podatkowych,
- przeprowadzenia szkoleń podatkowych dla przedsiębiorców,
- niewłaściwej organizacji sal obsługi klienta oraz kancelarii,
- przewlekłego prowadzenia postępowania podatkowego,
- procedur przekazywania 1% podatku na rzecz organizacji pożytku publicznego.

Zdaniem Departamentu Administracji Podatkowej nadal głównymi przyczynami skarg jest nieznanomość przez podatników obowiązków i uprawnień wynikających z przepisów prawa, częste zmiany przepisów podatkowych, 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 2007 r. do dyrektorów urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 189 skarg, z których:

a) 136 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

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

b) 53 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg:

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

Z ogólnej liczby skarg i wniosków skierowanych do dyrektorów urzędów kontroli skarbowej nie załatwiono w terminie czterech spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 9 obywateli.

3. Izby celne

W 2007 r. do dyrektorów izb celnych wpłynęło 399 skarg i wniosków, z których:

a) 331 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 41 pozytywnie,
- 270 negatywnie,
- 20 w inny sposób,

b) 66 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- nieterminowe załatwianie spraw,
- niewłaściwe zachowanie pracowników,
- niewłaściwe działanie organów celnych,
- niewłaściwa organizacja pracy,
- korupcja funkcjonariuszy celnych,
- sprawy pracownicze,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Z ogólnej liczby skarg, 28 skarg i wniosków zostało załatwionych z przekroczeniem ustawowego terminu, co było związane z koniecznością przeprowadzenia szczegółowych postępowań wyjaśniających, o czym skarżący byli informowani lub z koniecznością dokonania dodatkowych ustaleń w zakresie przedmiotu skargi czy właściwości organu, przed ich przekazaniem.

Przyjęcia obywateli

W 2007 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 25 obywateli w następujących sprawach:

- niewłaściwego działania organów celnych i podatkowych,
- nieprawidłowości w postępowaniach orzecznich,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych.

DYREKTOR
BIURA KONTROLI I AUDYTU
Kuczys
Iwona Kuczys