



Ministerstwo
Finansów

Biuro Kontroli Resortowej

2014-03-27
[Signature]
MINISTER FINANSÓW
[Signature]
Mateusz Szczurek

Wz. Dyrektora Generalnego
Ministerstwa Finansów

[Signature]
Mirosława Boryczka

2. 4. 2014 r.

ZATWIERDZAM:

Sprawozdanie
z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w sprawach
skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach
organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2013 r.

Warszawa, marzec 2014 r.

WSTĘP

Postępowanie związane ze skargami i wnioskami obywateli reguluje Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267), zwany dalej „Kpa” oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwane dalej „rozporządzeniem”. W 2013 r. w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych obowiązywało ponadto zarządzenie Nr 21 Ministra Finansów z dnia 6 sierpnia 2009 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 10, poz. 53). Zgodnie z § 50 ust. 2 pkt 9 załącznika do zarządzenia Nr 34 Ministra Finansów z dnia 27 lipca 2012 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Ministerstwu Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2012 r. poz. 42), koordynowanie postępowania związanego z ustawowym rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa należy do zadań Biura Kontroli Resortowej.

Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, natomiast według art. 241 Kpa przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Mając na względzie przywołane wyżej definicje należy zaznaczyć, że niniejsze Sprawozdanie nie obejmuje licznych zapytań, interwencji, próśb etc., które wpłynęły do komórek organizacyjnych Ministerstwa Finansów i jednostek podległych, jednakże nie zostały sklasyfikowane w ww. sposób.

I. INFORMACJE OGÓLNE

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

	<u>2011 r.</u>	<u>2012 r.</u>	<u>2013 r.</u>
- Ministerstwo Finansów	604	517	1 838
- izby i urzędy skarbowe	1 693	1 557	1 760
- urzędy kontroli skarbowej	205	204	127
- izby i urzędy celne	417	351	309
	2 919	2 629	4034

II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

1. Ministerstwo Finansów

W 2013 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 1 838 skarg wniosków, w tym:

- Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa	1371 ¹
- Departament Administracji Podatkowej	289
- Departament Kontroli Skarbowej	42
- Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	35
- Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	22
- Departament Służby Celnej	22
- Biuro Kontroli Resortowej	15
- Departament Podatku Akcyzowego i Gier	14
- Departament Polityki Celnej	8
- Departament Podatków Dochodowych	5
- Departament Polityki Podatkowej	4
- Biuro Ministra	2
- Departament Podatków Lokalnych	2
- Departament Rachunkowości	2
- Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych	1
- Departament Finansów Resortu	1
- Departament Informacji Finansowej	1

¹ W tym 1344 wnioski tej samej treści przesłane przez mieszkańców Częstochowy oraz okolic dotyczące rozszerzenia granic Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej.

- Departament Ochrony Interesów Finansowych Unii Europejskiej 1
- Departament Podatków od Towarów i Usług 1

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

1.1. Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa – wpłynęło łącznie 1 371 skarg i wniosków, z których:

a) 1 363 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1361 pozytywnie,
- 2 w inny sposób, tj. udzielając stosownych informacji,

b) 8 skarg przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka wniosków dotyczyła w szczególności:

- rozszerzenia granic Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej o nowe tereny inwestycyjne w Częstochowie (1 344 wnioski),
- udostępnienia zestawień danych o wydatkach strukturalnych poniesionych przez jednostki sektora finansów publicznych wynikających ze sprawozdań Rb-WSa i Rb-WSb za lata 2004-2011,
- prawidłowości klasyfikowania wydatków ponoszonych przez jednostki sektora finansów publicznych do wydatków strukturalnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.2. Departament Administracji Podatkowej – wpłynęło łącznie 289 skarg i wniosków, z których:

a) 182 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 4 pozytywnie,
- 158 negatywnie,

- 20 w inny sposób, tj.: pozostawiono bez rozpatrzenia zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia,

b) 101 przekazano zgodnie z właściwością.

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

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieterminowego załatwiania spraw przez organy podatkowe,
- pracowników jednostek administracji skarbowej,
- niewłaściwej organizacji pracy.
- niewłaściwego działania organów skarbowych.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2013 r. przez Departament Administracji Podatkowej 5 spraw załatwiono po terminie. Opóźnienie w przekazaniu spraw zgodnie z właściwością nastąpiło z powodu spóźnionego wpływu do Departamentu po upływie 7 dniowego terminu, tj. po 8, 9 i 10 dniach od daty wpływu do Kancelarii Głównej. Ww. sprawy Departament przekazał niezwłocznie po ich otrzymaniu, natomiast jedną sprawę w terminie 7 dni od wpływu do Departamentu (zamiast do Ministerstwa Finansów). Sprawa została załatwiona jeden dzień po terminie.

Liczba skarg i wniosków które załatwiono w Departamencie Administracji Podatkowej w 2013 r. w porównaniu do 2012 r. nieznacznie wzrosła z 280 do 289, tj. o 9 spraw.

W 2013 r. nie odnotowano przypadku skargi zarzucającej pracownikom zachowania korupcyjne.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 6 obywateli.

Tematyka spraw dotyczyła:

- przedłużania postępowania kontrolnego, które w ocenie skarżących miała spowodować niedokonanie zwrotu podatku VAT w terminie,

- niewłaściwego działania organów w związku z prowadzonymi postępowaniami podatkowymi i egzekucyjnymi,
- błędnego - w ocenie skarżącego – działania organu podatkowego w zakresie umorzenia zaległości podatkowych i w konsekwencji doprowadzenia firmy do likwidacji.

1.3. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęły łącznie 42 skargi i wnioski, z których:

a) 28 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 27 negatywnie,

b) 14 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- niewłaściwego działania finansowego organu postępowania przygotowawczego,
- zapewnienia ogrzewanego pomieszczenia w trakcie czynności przesłuchania świadków.

W 2013 r. nie odnotowano przypadku skargi zarzucającej pracownikom zachowania korupcyjne.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 obywatela. Sprawa dotyczyła pracownika urzędu kontroli skarbowej.

1.4. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej – wpłynęło 35 skarg i wniosków, z których:

a) 18 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 17 negatywnie,

b) 17 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- czynności kontrolnych wykonywanych przez funkcjonariuszy celnych wydziałów zwalczania przestępczości w izbach celnych,
- nadania Służbie Celnej uprawnień do zwalczania przestępczości w obszarze podatku od towarów i usług.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2013 r. przez Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier jedna skarga została przekazana po terminie określonym w Kpa. W związku z zaistniałą sytuacją podjęto w Departamencie działania polegające na zwróceniu uwagi funkcjonariuszom celnym i pracownikom zastępującym osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg i wniosków na konieczność analizy wpływających w tym zakresie spraw w pierwszej kolejności pod względem właściwości Ministra Finansów do ich rozpatrzenia z uwagi na obowiązek przestrzegania ww. terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.5. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło łącznie 22 skargi i wnioski, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 19 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka wniosków dotyczyła:

- dokonania analizy wyników kompleksowej kontroli, przeprowadzonej przez Regionalną Izbę Obrachunkową,
- podjęcia weryfikacji, dotyczącej kwalifikacji dróg powiatowych zarządzanych przez powiat,
- dokonania oceny prawidłowości podjęcia przez Radę Miasta uchwały w sprawie zainstalowania w mieście parkometrów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.6. Departament Służby Celnej – wpłynęły 22 skargi i wnioski – wszystkie przekazano zgodnie z właściwością.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Służby Celnej trzy zostały przekazane po terminie określonym w Kpa z powodu wewnętrznego przepływu korespondencji, przy czym w dwóch przypadkach opóźnienie zostało spowodowane okresami świątecznymi.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7. Biuro Kontroli Resortowej – w zakresie podlegającym rozpatrzeniu przez komórkę wpłynęło 15 skarg, z których:

- a) 9 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 6 ostatecznie przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- sposobu realizacji wniosku złożonego w trybie przepisów o dostępie do informacji publicznej,
- zarzutów wobec dyrektora i zastępcy dyrektora departamentu,
- nieprawidłowości w prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym,
- nieudzielenia odpowiedzi na pismo skierowane drogą elektroniczną na adres sekretariatu departamentu.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. przeprowadzono szereg spotkań i rozmów z interesantami, którzy następnie zostali skierowani do właściwych departamentów, biur w Ministerstwie lub do innych organów i instytucji. Ponadto, Biuro udzieliło telefonicznie kilkuset informacji o trybie i sposobie załatwiania spraw, jak również przekazywało do komórek organizacyjnych Ministerstwa informacje dotyczące jego funkcjonowania w sferze związanej z obsługą obywateli w szczególności w przedmiocie stron internetowych Ministerstwa, tj.

nieprawidłowego działania kalkulatora odsetek za zwłokę od zaległości podatkowych, aktualizacji adresu e-mail na stronie wyszukiwarki interpretacji podatkowych. Były one niezwłocznie przekazywane do właściwych komórek merytorycznych.

1.8. Departament Podatku Akcyzowego i Gier – wpłynęło 14 skarg i wniosków, z których:

a) 3 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 negatywnie,
- 1 w inny sposób, tj. w części zarzutów uznana za zasadną, a w pozostały zakresie za niezasadną,

b) 11 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów celnych.

Z ogólnej liczby spraw rozpatrzonych przez Departament Podatku Akcyzowego i Gier dwie zostały przekazane do załatwienia po terminie określonym w Kpa.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9. Departament Polityki Celnej – wpłynęło 8 skarg i wniosków, z których:

a) 3 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,

b) 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- nieterminowego załatwiania spraw,
- niewłaściwego postępowania funkcjonariusz celnego,
- niewłaściwego działania organów celnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10. Departament Podatków Dochodowych – wpłynęło 5 skarg i wniosków, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- pobieranych przez bank zaliczek na podatek dochodowy od osób fizycznych uzyskiwanych przez podatnika z tytułu emerytury wypłacanej w Wielkiej Brytanii.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11. Departament Polityki Podatkowej – wpłynęło 4 skargi, które zostały załatwione we własnym zakresie – negatywnie.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- nieprzekazania przez Ministra Finansów informacji publicznej w ustawowym terminie,
- naruszenia w ocenie skarżącego zasad służby cywilnej, poprzez przekazanie przez Ministra Finansów odpowiedzi pocztą tradycyjną, a nie drogą elektroniczną,
- rozpoznania skargi przez komórkę organizacyjną i osobę, podlegającą wyłączeniu z mocy prawa,
- niewłaściwego działania Biura Krajowej Informacji Podatkowej.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12. Biuro Ministra – wpłynęły 2 wnioski, które załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- a) 1 - pozytywnie,
- b) 1 - negatywnie.

Tematyka wniosków dotyczyła strony internetowej Ministerstwa Finansów, w tym:

- umieszczenia na stronie internetowej wizerunku orła,
- udostępnienia na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów rejestru umów zawieranych w ramach funkcjonowania Ministerstwa Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13. Departament Podatków Lokalnych – wpłynęły 2 skargi, które przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14. Departament Rachunkowości – wpłynęły 2 wnioski, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

Wniosek dotyczył wyznaczenia nadzoru Ministra Finansów nad podstępowaniem dyscyplinarnym.

Ww. sprawy załatwiono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć w sprawach skarg i wniosków.

1.15. Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych – wpłynął 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu. Jego przedmiot stanowiło rozszerzenie katalogu certyfikatów potwierdzających posiadanie kwalifikacji zawodowych do przeprowadzania audytu wewnętrznego w sektorze publicznym.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16. Departament Finansów Resortu – wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Skarga dotyczyła przedłużonego czasu trwania postępowania administracyjnego.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17. Departament Informacji Finansowej – wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Skarga dotyczyła czynności Generalnego Inspektora Informacji Finansowej.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.18. Departament Ochrony Interesów Finansowych Unii Europejskiej – wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono, we własnym zakresie w inny sposób, z zachowaniem ustawowego terminu.

Skarga dotyczyła nieterminowego załatwienia spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.19. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęły 1 sprawa, która została przekazana zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. nie odnotowano przyjęć w sprawach skarg i wniosków

2. Jednostki podległe

2.1. Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2013 r. wpłynęło 1 760 skarg i wniosków, z czego:

a) 1 258 załatwiono we własnym zakresie:

- 223 (17,73%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
- 870 (69,15%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
- 165 (13,12%) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień oraz uznanie skargi za częściowo zasadną,

b) 502 skargi przekazano zgodnie z właściwością.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. Dolnośląskie	80	(4,54%)
2. kujawsko-pomorskie	76	(4,32%)
3. Lubelskie	64	(3,64%)
4. Lubuskie	42	(2,39%)
5. Łódzkie	155	(8,81%)
6. Małopolskie	102	(5,79%)
7. Mazowieckie	546	(31,02%)
8. Opolskie	27	(1,53%)
9. Podkarpackie	45	(2,56%)
10. Podlaskie	28	(1,59%)
11. Pomorskie	192	(10,91%)
12. Śląskie	109	(6,19%)
13. Świętokrzyskie	26	(1,48%)
14. warmińsko-mazurskie	53	(3,01%)
15. Wielkopolskie	123	(6,99%)
16. Zachodniopomorskie	92	(5,23%)
Ogółem:	1 760	(100%)

Tematyka skarg i wniosków

Rozpatrzone sprawy dotyczyły w szczególności:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- spraw pracowniczych,
- skarg na pracowników,
- złej organizacji i funkcjonowania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 6 spraw załatwiono po terminie (w 2012 – 3 sprawy). Wyjaśniając przyczyny niedotrzymania terminu organy wskazywały w szczególności na niewłaściwą interpretację przepisów dotyczących załatwiania skarg, brak należytej staranności w załatwianiu sprawy przez pracownika oraz niedostateczny nadzór przełożonych.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków w izbach i urzędach skarbowych przyjęto 234 obywateli (w 2012 r. - 342 obywateli).

Skargi i wnioski dotyczyły w szczególności:

- organizacji urzędów skarbowych,
- niewłaściwego zachowania pracowników urzędów skarbowych,
- prowadzonych postępowań podatkowych, egzekucyjnych i karnych skarbowych,
- przyspieszenia zwrotów podatków,
- funkcjonowania sal obsługi podatników w okresie składania zeznań i wydawania zaświadczeń oraz uruchomienia większej ilości okienek obsługi.

Wszystkim sprawom nadano natychmiastowy bieg, kierując je do wyjaśnienia właściwym w sprawie komórkom, z jednoczesnym zobowiązaniem ich do udzielenia odpowiedzi.

2.2. Urzędy Kontroli Skarbowej

W 2013 r. do urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 127 skarg i wniosków, z których:

a) 115 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 8 pozytywnie,
- 104 negatywnie,
- 3 w inny sposób, tj.: 2 skargi pozostawiono bez rozpatrzenia w związku z nieuzupełnieniem wskazanych w nich braków formalnych oraz zrealizowano wnioski pełnomocnika strony,

b) 12 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- doręczenia pism osobie nieuprawnionej,
- przedwczesnego wysłania do strony upomnienia dotyczącego kosztów sporządzenia kopii akt,
- błędnego skierowania zawiadomienia o zamiarze wszczęcia postępowania kontrolnego,
- niedochowania siedmiodniowego terminu zawiadomienia o przesłuchaniu świadka.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby 127 skarg rozpatrzonych przez urzędy kontroli skarbowej w jednym z urzędów skarga przekazana została organowi właściwemu po terminie określonym w Kpa. Wyjaśniając przyczyny niedotrzymania terminu urzędy wskazały na konieczność przeprowadzenia wnikliwego postępowania wyjaśniającego w zakresie zarzutów podnoszonych przez skarżącego.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 2 obywateli. Skarżący zostali przyjęci przez kierowników jednostek organizacyjnych.

Tematyka skarg dotyczyła nieprawidłowego prowadzenia przez dyrektora urzędu postępowania kontrolnego wobec skarżącego oraz skargi na pracowników.

2.3. Izby i urzędy celne

W 2013 r. do izb i urzędów celnych wpłynęło 309 skarg i wniosków, z których:

a) 265 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 33 pozytywnie,
- 211 negatywnie,
- 21 w inny sposób, tj. w szczególności: pozostawiono bez rozpatrzenia zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz poprzez udzielenie informacji,

b) 44 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- zasadności, przebiegu i czasu trwania kontroli przeprowadzanych w siedzibie podmiotu, w tym w zakresie prowadzenia gier na automatach o niskich wygranych,
- czynności kontrolnych przeprowadzanych na przejściach granicznych,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych w czasie służby,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- braku rzetelnej i wyczerpującej informacji dotyczącej składania deklaracji AKC-U,
- długiego oczekiwania na kontrole,
- niewłaściwego stosowania przepisów prawa przez funkcjonariuszy celnych,

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2013 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 15 obywateli w sprawach dotyczących:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich i związanych z tym roszczeń odszkodowawczych,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych,
- kwestii cywilnoprawnych związanych z warunkami najmu nieruchomości, których najemcą jest izba celna.

PODSUMOWANIE:

Tytułem podsumowania należy wskazać, iż sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2013 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 50,06%, tj. 1 632 spośród 3 260 załatwionych spraw (w 2012 r. – 15,43%)²,
- 2) skargi i wnioski uznane za nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 43,37%, tj. 1 414 spośród 3 260 załatwianych spraw (w 2012 r. – 75,68%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 6,56%, tj. 214 spośród 3 260 załatwianych spraw (w 2012 r. – 8,89%),
- 4) liczba skarg i wniosków załatwionych w resorcie we własnym zakresie w porównaniu do 2012 r. zwiększyła się o 1 303.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 18 sprawach, co stanowi 0,45% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2012 r. – 19 spraw, co stanowiło 0,72%).

DYREKTOR
BIURA KONTROLI RESORTOWEJ
M. Soszyńska
Małdalena Soszyńska

² Vide przypis s. 3.

I. Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2013 roku

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Ministerstwo Finansów	8	0
2.	Jednostki podległe	251	234
Razem		259	234

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2013 roku

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozytywny	negatywny	inny	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Ministerstwo Finansów	1838 (517)*	216 (253)*	1622 (264)*	1368 (11)*	229 (227)*	25 (26)*	11 (10)*
2.	Jednostki podległe	2196 (2112)*	558 (419)*	1638 (1693)*	264 (291)*	1185 (1254)*	189 (148)*	7 (9)*
Razem		4034 (2629)*	774 (672)*	3260 (1957)*	1632 (302)*	1414 (1481)*	214 (174)*	18 (19)*

* dane za 2012 r.

III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki w 2013 roku

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	64	251	315
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	14	72	86
3.	Skargi na pracowników	28	413	441
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	75	781	856
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	3	36	39
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	1	23	24
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	63	12	75
9.	Inne	1374	50	1424
Razem		1622	1638	3260