

ZATWIERDZAM:

DYREKTOR GENERALNY
Ministerstwa Finansów



Elżbieta Markowska

Sprawozdanie
z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w sprawach
skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach
organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2011 r.

Warszawa, marzec 2012 r.

WSTĘP

Postępowanie związane ze skargami i wnioskami obywateli reguluje Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.), 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 2011 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 § 49 ust. 2 pkt 6 załącznika do zarządzenia Nr 10 Ministra Finansów z dnia 10 lipca 2008 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Ministerstwu Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 8, poz. 58, z późn. zm.), koordynowanie postępowania związanego z ustawowym rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa, w tym prowadzenie ewidencji skarg i wniosków należy do zadań Biura Kontroli Resortowej.

Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniechanie 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. 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>2010 r.</u>	<u>2011 r.</u>
- Ministerstwo Finansów	820	604
- izby i urzędy skarbowe	1 857	1 693
- urzędy kontroli skarbowej	198	205
- izby i urzędy celne	451	417
	3 326	2 919

II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

1. Ministerstwo Finansów

W 2011 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 604 skargi i wnioski, w tym:

- Departament Administracji Podatkowej	325
- Departament Kontroli Skarbowej	64
- Departament Polityki Celnej	58
- Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	43
- Departament Służby Celnej	34
- Biuro Kontroli Resortowej	25
- Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego	19
- Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	10
- Departament Podatku od Towarów i Usług	10
- Departament Podatków Dochodowych	5
- Departament Rachunkowości	5
- Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych	2
- Departament Podatków Lokalnych	2
- Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa	2

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 Administracji Podatkowej – wpłynęło łącznie 325 skarg i wniosków, z których:

a) 203 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 8 pozytywnie,
- 191 negatywnie - przeprowadzone postępowania wyjaśniające nie potwierdziły zarzutów zawartych w skargach,
- 4 w inny sposób, tj.: 1 skargę pozostawiono bez rozpatrzenia, zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia,
w 4 przypadkach skorzystano z dyspozycji wynikającej z przepisów art. 239 Kpa § 1 „W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego”,

b) 122 skargi i wnioski przekazano według właściwości.

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

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- postępowania podatkowego,
- pracowników skarbowości,
- wystąpień pracowników organów podatkowych,
- nieterminowego załatwiania spraw przez organy podatkowe,
- zapewnienia spójności przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji z praktyką stosowaną przez banki z zakresie dokonywania blokad na rachunkach bankowych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2011 r. przez Departament Administracji Podatkowej 3 sprawy załatwiono po terminie, w tym 2 sprawy przekazano

z naruszeniem siedmiodniowego terminu wynikającego z art. 231 Kpa. Powód niedotrzymania ww. terminu do przekazania sprawy organowi właściwemu do rozpatrzenia wynikał z otrzymania ich przez Departament Administracji Podatkowej już po jego upływie. W odniesieniu do skargi rozpatrzonej we własnym zakresie, opóźnienie nastąpiło z uwagi na pierwotne przekazanie skargi do innej komórki organizacyjnej w celu rozpatrzenia zgodnie z właściwością. Skarga została załatwiona w dniu, w którym wpłynęła do Departamentu Administracji Podatkowej, tj. jeden dzień po terminie.

Liczba skarg i wniosków które załatwiono w Departamencie Administracji Podatkowej w 2011 r. w porównaniu do 2010 spadła z 416 do 325, tj. o 91 spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 4 obywateli.

Tematyka spraw dotyczyła zastrzeżeń odnośnie działalności naczelnika urzędu skarbowego w związku z prowadzoną kontrolą podatkową, nieprawidłowości w rozliczeniach podatkowych wskazanego podmiotu oraz przekazania 1% podatku dochodowego od osób fizycznych dla organizacji pożytku publicznego.

1.2. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęło łącznie 64 skargi i wnioski, z których:

a) 44 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 41 negatywnie,
- 2 w inny sposób,

b) 20 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- prowadzenia postępowania kontrolnego bez wszczęcia i prowadzenia kontroli podatkowej,

- wszczęcia kontroli podatkowej niezgodnie z przepisami ustawy Ordynacja podatkowa.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto dwóch obywateli. Skargi dotyczyły działania dyrektorów urzędów kontroli skarbowej. W jednym przypadku skarżący został przyjęty przez Kierownictwo Departamentu.

1.3. Departament Polityki Celnej – wpłynęło łącznie 58 skarg i wniosków, z których:

- a) 46 załatwiono we własnym zakresie, wszystkie negatywnie,
- b) 12 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- przewlekłości postępowań w izbach celnych w sprawach odwołań od decyzji urzędów celnych,
- nieterminowego załatwiania spraw, bezczynności, nieudzielania odpowiedzi na ponaglenia,
- pobierania kar w transporcie drogowym,
- zwrotu kosztów procesu i udostępnienia przez izby celne dokumentów dotyczących sprzedaży samochodu,
- zatrzymania samochodu w związku z podejrzeniem pochodzenia z kradzieży,
- pobrania zabezpieczenia bez wydania postanowienia o jego wysokości,
- pobierania opłaty przez niemieckich funkcjonariuszy celnych za prześwietlanie kontenerów,
- skarg na decyzje Szefa Służby Celnej utrzymujące w mocy decyzje dyrektora Izby Celnej w sprawach WIT,
- przywozu środków farmaceutycznych w ilości przekraczającej dopuszczalne limity,
- nałożonej opłaty za złożenie w depozycie przywiezionej broni myśliwskiej,
- nałożonej opłaty za brak zezwolenia na transport odpadów (makulatury),
- zatrzymania zabawek,
- wymierzenia należności z tytułu nielegalnego wprowadzenia na polski obszar celny towarów objętych karnetem TIR,

- niepoprawnego działania komputerowych systemów celnych,
- odmowy przyjęcia zgłoszenia celnego,
- przewlekłości postępowań przy odprawie celnej paczek,
- naliczenia opłat celnych za przesyłkę z Niemiec.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2011 r. przez Departament Polityki Celnej 10 spraw załatwiono kilka dni po terminie określonym w Kpa z powodu:

- długotrwałego obiegu dokumentów pomiędzy komórkami organizacyjnymi Ministerstwa,
- skomplikowanego charakteru spraw,
- konieczności uzyskania dokumentacji spraw z izb lub urzędów celnych,
- niewłaściwego sposobu liczenia terminów wynikających z Kpa.

W celu wyeliminowania przyczyn skarg Departament Polityki Celnej opracował i przekazał do izb i urzędów celnych informacje i wyjaśnienia oraz wytyczne i instrukcje, jak również udzielano odpowiedzi na zapytania w indywidualnych sprawach przedsiębiorców, a także organizowano szkolenia dla funkcjonariuszy celnych oraz dla importerów i eksporterów.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.4. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier – wpłynęło łącznie 43 skargi i wnioski, z których:

a) 20 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 13 negatywnie,
- 6 w inny sposób,

b) 23 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- czynności kontrolnych wykonywanych przez funkcjonariuszy celnych wydziałów zwalczania przestępczości w izbach celnych,
- niewłaściwego działania organu celnego,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2011 r. przez Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier dwie sprawy przekazano według właściwości po terminie wynikającym z Kpa, tj. po upływie 7 dni.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. przyjęto jednego interesanta, który wniósł skargę na czynności kontroli celnej dokonane przez funkcjonariuszy celnych w związku z kontrolą towarów w kontenerze.

1.5. Departament Służby Celnej – wpłynęło 34 skargi i wnioski, z których:

a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 negatywnie,
- 5 w inny sposób,

b) 27 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w postępowaniach orzeczniczych, w tym w postępowaniu egzekucyjnym,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych, w szczególności w zakresie postępowania wobec przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w obszarze gier losowych,
- spraw pracowniczych,
- nieterminowego załatwienia sprawy.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2011 r. przez Departament Służby Celnej 4 sprawy zostały załatwione po terminie określonym w Kpa z powodu:

- skomplikowanego charakteru spraw,
- konieczności dokonania dodatkowych ustaleń w zakresie przedmiotu skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. przyjęto 1 interesanta w sprawie prowadzonego w Departamencie Służby Celnej postępowania o udzielenie zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zakładów wzajemnych bukmacherskich i totalizatorów.

1.6. Biuro Kontroli Resortowej – poza realizacją obowiązków koordynacyjnych wpłynęło 25 skarg/wniosków w rozumieniu Kpa, z których:

a) 12 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

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

b) 13 spraw przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in:

- zarzutów w stosunku do dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzone w ustawowym terminie wynikającym z Kpa.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach pozostających w zakresie właściwości merytorycznej Biura. Przeprowadzono natomiast kilkaset rozmów z interesantami, którzy następnie zostali skierowani do właściwych departamentów/biur w Ministerstwie lub do innych organów i instytucji.

Sprawozdanie nie obejmuje liczby skarg i wniosków przekazywanych zgodnie z właściwością do departamentów/biur Ministerstwa, a jedynie te, które zostały przekazane do właściwych organów i instytucji. Ponadto, Biuro udzieliło telefonicznie kilkuset informacji o trybie i sposobie załatwiania spraw, jak również kierowało interesantów do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, innych organów i instytucji oraz przyjęło zgłoszenia dotyczące m.in. funkcjonowania Krajowej Informacji Podatkowej, wykazu organizacji pożytku publicznego, długiego oczekiwania na drogowych przejściach granicznych. Były one natychmiast przekazywane do właściwych komórek merytorycznych.

1.7. Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego – wpłynęło 19 skarg, z których:

a) 6 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,

- 4 negatywnie,
- 1 w inny sposób,

b) 13 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych przez organy postępowaniach podatkowych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2011 r. przez Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego cztery załatwiono po terminie określonym w Kpa z powodu skomplikowanego charakteru spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło 10 spraw, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 8 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- udostępnienia materiałów związanych z reformą administracyjną kraju,
- niewywiązywania się z umowy dotyczącej przechowywania i dozoru samochodów usuniętych z drogi.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęło 10 spraw.

Tematyka skarg dotyczyła:

- niewłaściwego działania Ministra Finansów,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Wszystkie sprawy rozpatrzono we własnym zakresie – negatywnie, w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 10 obywateli.

1.10. Departament Podatków Dochodowych – wpłynęło 5 spraw, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 4 przekazano według właściwości.

Skarga dotyczyła niezadowolenia podatnika z rozstrzygnięć podjętych w trybie nadzwyczajnym przez Dyrektora Izby Skarbowej.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11. Departament Rachunkowości - wpłynęło 5 spraw, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 2 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- nieprecyzyjnej odpowiedzi na zadane pytanie dotyczące ustawy o rachunkowości,
- bezczynności Komisji Nadzoru Audytowego,
- bezczynności Ministra Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12. Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych – wpłynęły 2 sprawy, z których:

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

Skarga dotyczyła sposobu przeprowadzenia oceny audytu wewnętrznego przez pracowników Departamentu Audytu Sektora Finansów Publicznych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13. Departament Podatków Lokalnych – wpłynęły 2 sprawy, które zostały przekazane zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14. Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa – wpłynęło 2 sprawy, które zostały przekazane zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. Jednostki podległe

2.1. Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2011 r. wpłynęły 1 693 skargi i wnioski, w tym:

a) 1 245 załatwiono we własnym zakresie:

- 244 (19,60%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
- 847 (68,03%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
- 154 (12,37%) w inny sposób - m.in. poprzez udzielenie wyjaśnień, podtrzymanie stanowiska,

b) 448 skarg przekazano według właściwości do innych organów administracji państwowej.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. dolnośląskie	76	(4,49%)
2. kujawsko-pomorskie	151	(8,92%)
3. lubelskie	40	(2,36%)
4. lubuskie	49	(2,9%)
5. łódzkie	150	(8,86%)
6. małopolskie	112	(6,61%)
7. mazowieckie	440	(25,99%)
8. opolskie	30	(1,77%)

9. podkarpackie	21	(1,24%)
10. podlaskie	25	(1,48%)
11. pomorskie	107	(6,32%)
12. śląskie	160	(9,45%)
13. świętokrzyskie	39	(2,3%)
14. warmińsko-mazurskie	55	(3,25%)
15. wielkopolskie	142	(8,39%)
16. zachodniopomorskie	96	(5,67%)
Ogółem:	1 693	(100%)

Tematyka skarg i wniosków

Rozpatrzone sprawy dotyczyły głównie:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- zły organizacji i funkcjonowania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- usunięcia danych z listy kandydatów do pracy,
- zamieszczania na stronie internetowej urzędu informacji w zakresie organizowanych przetargów i licytacji zajętych nieruchomości,
- ogrzewania sali obsługi interesantów.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 4 skargi załatwiono po terminie (w 2010 r. - 12 spraw). Nietrzymanie terminu spowodowane było koniecznością przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i próbą skontaktowania się ze skarżącymi oraz absencją pracowników urzędu, co wywołało obciążenie dodatkowymi obowiązkami pracowników przygotowujących odpowiedzi na skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków w izbach i urzędach skarbowych przyjęto 306 obywateli (w 2010 r. - przyjęto 422 obywateli).

Skargi i wnioski dotyczyły m.in.:

- organizacji urzędów skarbowych,
- niewłaściwego zachowania pracowników urzędów skarbowych,
- prowadzonych postępowań kontrolnych, podatkowych (w tym udzielania ulg w spłacie zobowiązań podatkowych), egzekucyjnych i karnych skarbowych,
- przyspieszenia zwrotów podatków.

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 2011 r. do urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 205 spraw, z których:

a) 199 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 6 pozytywnie,
- 189 negatywnie,
- 4 w inny sposób – uznając je za częściowo zasadne,

b) 6 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- spraw pracowniczych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- korupcji pracowników,
- zorganizowania w urzędzie punktu przyjmowania opłaty skarbowej.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 13 obywateli, w tym 5 zostało przyjętych przez dyrektora urzędu kontroli skarbowej.

Tematyka skarg dotyczyła nieprawidłowości w postępowaniach mandatowych, kontrolnych, skarg na pracowników oraz nieterminowego załatwiania spraw.

2.3. Izby i urzędy celne

W 2011 r. do izb i urzędów celnych wpłynęło 417 skarg i wniosków, z których:

a) 353 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 32 pozytywnie,
- 294 negatywnie,
- 27 w inny sposób,

b) 64 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- przeprowadzanych czynności kontrolnych w ruchu turystycznym oraz zatrzymania towaru,
- czynności kontrolnych w zakresie przestrzegania przepisów prawa regulujących urządzenie i prowadzenie gier hazardowych,
- niewłaściwego działania systemu KRAG,
- niezgodnego z przepisami zatrzymania osoby handlującej na targowisku nielegalnymi towarami,
- zatrzymania na stoiskach handlowych towarów akcyzowych bez polskich znaków akcyzy,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariusza celnego w czasie służby,
- długiego czasu oczekiwania, a następnie przeprowadzania odprawy celnej,
- zachowania funkcjonariuszy celnych w czasie pełnienia obowiązków służbowych oraz poza miejscem i czasem służby.

Z ogólnej liczby spraw 6 skarg zostało załatwionych z przekroczeniem ustawowego terminu z uwagi na skomplikowany charakter spraw lub konieczność dokonania dodatkowych ustaleń w zakresie przedmiotu skargi, czy właściwości organu przed ich przekazaniem.

Przyjęcia obywateli

W 2011 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 31 obywateli w sprawach dotyczących m.in.:

- zachowania funkcjonariusza celnego poza służbą,
- wykonywania czynności egzekucyjnych przez poborcę skarbowego,
- interpretacji prawa w prowadzonych postępowaniach,
- organizacji pracy,
- zasad współpracy podmiotów gospodarczych z urzędem,
- bezpodstawnego kierowania pojazdów do szczegółowej kontroli celnej,
- długiego oczekiwania w kolejce na odprawę celną,
- uszkodzenia elementów pojazdów podczas przeprowadzania kontroli celnych.

PODSUMOWANIE:

Tytułem podsumowania należy wskazać, iż sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2011 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 13,66%, tj. 294 spośród 2 152 załatwionych spraw (w 2010 r. – 15,7%),
- 2) skargi i wnioski uznane za nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 76,77%, tj. 1 652 spośród 2 152 załatwianych spraw (w 2010 r. – 74,83%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 9,57%, tj. 206 spośród 2 152 załatwianych spraw (w 2010 r. – 9,47%),
- 4) liczba skarg i wniosków załatwionych w resorcie we własnym zakresie zmniejszyła się o 287 w porównaniu do 2010 roku.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 33 sprawach, co stanowi 1,13% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2010 r. – 53 sprawy, co stanowiło 1,59%).

I. Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2011 roku

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
1	2	3	4
1.	Ministerstwo Finansów	18	2
2.	Jednostki podległe	350	331
Razem		368	333

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2011 roku

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Ministerstwo Finansów	604 (820)*	249 (371)*	355 (449)*	12 (31)*	322 (392)*	21 (26)*	23 (34)*
2.	Jednostki podległe	2315 (2506)*	518 (516)*	1797 (1990)*	282 (352)*	1330 (1433)*	185 (205)*	10 (19)*
Razem		2919 (3326)*	767 (887)*	2152 (2439)*	294 (383)*	1652 (1825)*	206 (231)*	33 (53)*

* dane za 2010 r.

III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki w 2011 roku

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
1	2	3	4	5
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	48	433	481
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	42	148	190
3.	Skargi na pracowników	38	437	475
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	138	599	737
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	2	77	79
6.	Korupcja pracowników	0	3	3
7.	Sprawy pracownicze	12	35	47
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	66	18	84
9.	Inne	9	48	57
Razem		355	1798*	2153

*w jednej ze skarg podjęto dwa tematy

DYREKTOR
BIURA KONTROLI RESORTOWEJ
M Soszyńska
Madalena Soszyńska