

Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej

**Sprawozdanie
z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków
w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi
Finansów w 2014 r.**

Warszawa, kwiecień 2015 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 2013 r. poz. 267, z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211), 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 2014 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 § 61 ust. 2 pkt 7 załącznika do zarządzenia Nr 34 Ministra Finansów z dnia 11 lipca 2014 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2014 r. poz. 27 ze zm.), koordynowanie rozpatrywania przez komórki organizacyjne petycji, skarg i wniosków oraz dokonywanie okresowych ocen przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Ministra należy do zadań Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej.

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. 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. Skargi i wnioski w 2014 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2014 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 13,13%, tj. 231 spośród 1760 (w 2013 r. – 50,06%),
- 2) skargi i wnioski załatwione odmownie stanowią 76,36%, tj. 1344 spośród 1760 (w 2013 r. – 43,37%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 10,51%, tj. 184 spośród 1760 (w 2013 r. – 6,56%).

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 13 sprawach, co stanowi 0,53% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2013 r. – 18 spraw, co stanowiło 0,45%).

Biorąc pod uwagę dane liczbowe, zawarte w niniejszym sprawozdaniu można stwierdzić, że liczba skarg i wniosków w latach 2012 – 2014 utrzymuje się na porównywalnym poziomie.

Najczęściej skargi dotyczyły niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych, postępowania pracowników oraz nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich (szczegółowa problematyka skarg zawarta w załączniku - tabela nr 3).

Zgodnie z informacjami z komórek organizacyjnych Ministerstwa, podejmowane są działania w celu wyeliminowania przyczyn składania skarg oraz zminimalizowania ryzyka wystąpienia okoliczności skłaniających obywateli do ich złożenia. Do działań podejmowanych ww. zakresie, omówionych szczegółowo w dalszej części sprawozdania, należy przede wszystkim podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników resortu oraz kształtowanie pozytywnego wizerunku administracji podatkowej i celnej, w tym istotną rolę pełni tworzenie przyjaznej atmosfery obsługi interesantów. Istotnym elementem, mającym wpływ na liczbę skarg, jest również poziom edukacji społecznej w zakresie wiedzy na temat cła i podatków, którego poprawie ma służyć utworzenie w 2014 r. Biura Edukacji Finansowej.

Wprowadzona zarządzeniem Nr 16 Ministra Finansów z dnia 12 marca 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. poz. 18), zmiana sposobu sporządzania sprawozdania z przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków dzięki wprowadzeniu w jego części opisowej nowych elementów, pozwoli na bardziej wnikliwą analizę informacji o skargach i wnioskach, składanych do Ministerstwa Finansów i jednostek organizacyjnych. Zmiany obejmują m.in. wymóg przedstawiania szczegółowych informacji obejmujących podjęte działania zmierzające do usunięcia przyczyn skarg.

II. Informacje ogólne dotyczące resortu finansów

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

	<u>2012 r.</u>	<u>2013 r.</u>	<u>2014 r.</u>
- Ministerstwo Finansów	517	1 838*	501
- izby i urzędy skarbowe	1 557	1 760	1 538
- urzędy kontroli skarbowej	204	127	98
- izby i urzędy celne	351	309	332
	2 629	4 034	2 469

III. Informacje szczegółowe dotyczące poszczególnych jednostek organizacyjnych

1. Ministerstwo Finansów

W 2014 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 501 skarg wniosków, w tym:

- Departament Administracji Podatkowej	321
- Departament Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier	47
- Departament Kontroli Skarbowej	47
- Departament Cel	16
- Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	16
- Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej	14
- Departament Podatku Akcyzowego	10
- Departament Służby Celnej	9
- Departament Podatków Lokalnych	6
- Departament Regulacji Rynku Gier	3
- Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	3
- Departament Podatku od Towarów i Usług	2
- Biuro Dyrektora Generalnego	2
- Biuro Edukacji Finansowej	2
- Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1
- Departament Prawny	1
- Departament Strategii Systemu Informacyjnego	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 Administracji Podatkowej – wpłynęło łącznie 321 skarg i wniosków, z których:

a) 186 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 4 pozytywnie,

*Wpłynęły 1344 wnioski o tej samej treści.

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

b) 135 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:

- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich,
- nieterminowego załatwiania spraw przez organy podatkowe,
- spraw pracowniczych,
- pracowników jednostek administracji skarbowej,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych,
- rekrutacji na umowę na zastępstwo,
- zbyt częstych zmian formularzy podatkowych oraz obowiązującego sposobu przekazywania 1% podatku na organizacje pożytku publicznego,
- niewłaściwego działania organów egzekucyjnych.

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2014 r. przez Departament Administracji Podatkowej 4 sprawy załatwiono po terminie. Przyczyną tego było otrzymanie przez Departament Administracji Podatkowej pism z innych komórek organizacyjnych z przekroczeniem 7 dniowego terminu, tj. po 8, 13 i 16 dniach od daty wpływu do Kancelarii Głównej. Sprawy te Departament przekazał następnie, niezwłocznie po ich otrzymaniu, do jednostek podległych, zgodnie z właściwością.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 8 obywateli.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- działań urzędu skarbowego w związku ze złożonym przez skarżącego doniesieniem o nieprawidłowościach w rozliczeniach innego podmiotu,
- wniosku o zmianę przepisów ustawy Ordynacja podatkowa w zakresie tajemnicy skarbowej,
- niewłaściwego działania organów w związku z prowadzonymi postępowaniami podatkowymi i egzekucyjnymi,
- nieterminowego działania organu podatkowego w zakresie zwrotu podatku dochodowego od osób fizycznych,
- odwołania pracownika urzędu skarbowego ze stanowiska,
- opinii polskiego przemysłu ceramicznego.

1.2. Departament Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier – wpłynęło 47 skarg i wniosków, z których:

- a) 20 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 27 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- czynności kontrolnych wykonywanych przez funkcjonariuszy celnych wydziałów zwalczania przestępczości w izbach celnych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.3. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęło łącznie 47 skarg i wniosków, z których:

- a) 32 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 30 negatywnie,

- b) 15 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- skarg na pracowników,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych.

W 2014 r. nie wpłynęła żadna skarga na niewłaściwą organizację pracy urzędów kontroli skarbowej oraz podobnie jak w latach 2012 i 2013 - nie odnotowano przypadku skargi zarzucającej pracownikom zachowania korupcyjne.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 obywatela.

Skarga dotyczyła pracownika urzędu kontroli skarbowej.

1.4. Departament Cel – wpłynęło łącznie 16 skarg i wniosków, z których:

- a) 14 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 negatywnie,
- 13 w inny sposób, tj.: poprzez udzielenie wyjaśnień i informacji,

- b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.5. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło łącznie 16 skarg i wniosków, które przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.6. Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej – w zakresie podlegającym rozpatrzeniu przez komórkę wpłynęło 14 skarg, z których:

a) 13 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 8 negatywnie,

- 5 w inny sposób, tj.: w 2 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*”. Dwie skargi załatwiono poprzez udzielenie informacji oraz jedną uznano w części za zasadną.

b) 1 przekazano zgodnie z właściwością

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- sposobu działania komórki organizacyjnej,
- sposobu realizacji wniosku złożonego w trybie przepisów o dostępie do informacji publicznej,
- zarzutów wobec dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. zorganizowano jedno spotkanie z członkiem Kierownictwa Ministerstwa. Temat spotkania dotyczył sposobu działania komórek organizacyjnych Ministerstwa. 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 podatników w szczególności w przedmiocie funkcjonowania systemu zgłoszeń celnych CFI.JNA.

1.7. Departament Podatku Akcyzowego – wpłynęło 10 skarg i wniosków, z których:

a) 4 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,

b) 6 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, trzy zostały przekazane do załatwienia po terminie określonym w Kpa. Przyczyną tego było otrzymanie przez Departament Podatku Akcyzowego pism z innych komórek organizacyjnych z przekroczeniem 7 dniowego terminu od daty wpływu do Kancelarii Głównej. Sprawy te Departament przekazał następnie, po ustaleniu organów właściwych do ich rozpatrzenia, do jednostek podległych.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8. Departament Podatków Lokalnych – wpłynęło 6 skarg, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Temat skargi:

Skarga dotyczyła działania naczelnika urzędu skarbowego i dyrektora izby skarbowej. Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9. Departament Służby Celnej – wpłynęło 9 skarg i wniosków, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 1 negatywnie,
 - 1 w inny sposób, tj.: poprzez udzielenie informacji odnośnie właściwego trybu załatwienia sprawy,
- b) 7 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg

Skargi dotyczyły prowadzonych przez organy celne postępowań egzekucyjnych. Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10. Departament Regulacji Rynku Gier – wpłynęły 3 skargi, które zostały załatwione we własnym zakresie w tym:

- 1 negatywnie,
- 2 w inny sposób, tj. poprzez udzielenie informacji.

Tematyka skarg dotyczyła:

- nieterminowego rozpatrzenia wniosku o zmianę lokalizacji punktu przyjmowania zakładów wzajemnych,
- sposobu funkcjonowania urządzeń służących do losowania wyników gier liczbowych.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.11. Departament Wspierania Polityk Gospodarczych – wpłynęły łącznie 3 skargi i wnioski, które przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęły 2 skargi, które zostały załatwione we własnym zakresie – negatywnie.

Tematyka skarg dotyczyła:

- skargi na pracowników Ministerstwa,
- obowiązujących przepisów w zakresie podatku VAT.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13. Biuro Dyrektora Generalnego – wpłynęła 1 skarga i 1 wniosek, które zostały załatwione we własnym zakresie, w tym:

- 1 negatywnie (skarga),
- 1 pozytywnie (wniosek).

Tematyka spraw dotyczyła:

- sposobu rozpatrzenia zgłoszenia samowoli budowlanej,
- wniosku dotyczącego postanowień regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14. Biuro Edukacji Finansowej – wpłynęły 2 wnioski, które załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 1 negatywnie.

Tematyka wniosków dotyczyła strony internetowej Ministerstwa Finansów, w tym:

- umieszczenia na stronie internetowej wizerunku orła,
- kolorystyki strony internetowej Ministerstwa.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15. Departament Finansowania Sfery Budżetowej – wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Tematyka skargi dotyczyła:

- skargi na pracowników Ministerstwa,
- niewłaściwej organizacji pracy.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

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

Skarga dotyczyła nieterminowego załatwienia sprawy.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17. Departament Strategii Systemu Informacyjnego – wpłynęła 1 skarga, którą rozpatrzono w inny sposób, tj. poprzez udzielenie informacji.

Skarga dotyczyła odrzucania poczty elektronicznej kierowanej na skrzynki pocztowe organów administracji skarbowej.

Skargę załatwiono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. nie odnotowano przyjęć w sprawach skarg i wniosków.

2. Jednostki podległe

2.1. Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2014 r. wpłynęło 1 538 skarg i wniosków, z czego:

a) 1 098 załatwiono we własnym zakresie:

- 196 (17,85%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
- 797 (72,59%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
- 105 (9,56%) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez pozostawienie skarg bez rozpatrzenia, wycofanie skarg, udzielanie odpowiedzi na skargi wnoszone przez osoby trzecie oraz skorzystanie z dyspozycji wynikającej z przepisów art. 239 Kpa,

b) 440 skargi przekazano zgodnie z właściwością.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. Dolnośląskie	73	4,75%
2. Kujawsko-pomorskie	66	4,29%
3. Lubelskie	48	3,12%
4. Lubuskie	51	3,32%
5. Łódzkie	132	8,58%
6. Małopolskie	102	6,63%
7. Mazowieckie	386	25,10%
8. Opolskie	38	2,47%
9. Podkarpackie	35	2,28%

10. Podlaskie	14	0,91%
11. Pomorskie	123	8,00%
12. Śląskie	140	9,10%
13. Świętokrzyskie	48	3,12%
14. Warmińsko-mazurskie	54	3,51%
15. Wielkopolskie	135	8,78%
16. Zachodniopomorskie	93	6,05%
Ogółem:	1538	100%

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- skarg na pracowników,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- spraw pracowniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- korupcji pracowników.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 6 spraw załatwiono po terminie (w 2013 – 6 spraw). Wyjaśniając przyczyny niedotrzymania terminu organy wskazywały w szczególności na niewłaściwą interpretację przepisów dotyczących załatwiania skarg wnoszonych w imieniu osób trzecich, niedopatrzenie pracownika wynikającego z dużego obciążenia pracą, brak należytej staranności w załatwianiu sprawy przez pracownika oraz niedostateczny nadzór przełożonych.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków w izbach i urzędach skarbowych przyjęto 208 obywateli (w 2013 r. - 234 obywateli).

Skargi i wnioski dotyczyły w szczególności:

- obsługi interesantów podczas akcji składania zeznań rocznych,
- udzielania ulg w spłacie zobowiązań podatkowych,
- prowadzonych postępowań egzekucyjnych,
- zwrotów nadpłat z zeznań rocznych,
- działania urzędów skarbowych, a w szczególności nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych i karnych skarbowych, w tym naruszenia tajemnicy skarbowej,
- nieetycznego zachowania pracownika urzędu skarbowego podczas wykonywania czynności służbowych,
- sposobu obsługi interesanta i odmowy udzielenia pomocy przy wypełnianiu zeznania PIT-37,

- udostępnienia wniosku VZM celem jego poprawy osobie o tym samym nazwisku.

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

Działania naprawcze podejmowane przez izby i urzędy skarbowe

W celu wyeliminowania przyczyn składania skarg oraz zminimalizowania możliwości zaistnienia przesłanek do ich złożenia kontynuowano dotychczasowe działania poprzez m.in.:

- stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników, ich profesjonalizmu i etyki zawodowej, w tym poprzez szkolenia z zakresu pracy z trudnym klientem,
- prowadzenie szkoleń ogólnych z zakresu praktycznych aspektów komunikacji z klientami, w celu eliminowania błędów, uchybień i nieprawidłowości w obsłudze interesantów,
- organizowanie szkoleń, narad i spotkań dla pracowników oraz podatników, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców,
- zapewnienie ciągłego rozwoju realizowanych procesów przez wdrażanie efektywnych uproszczonych procedur postępowania,
- wdrażanie i aktualizację aktów prawa wewnętrznego, w tym. m.in.: instrukcji w sprawie zasad obowiązujących przy kontaktach pracowników urzędu skarbowych z podmiotami zewnętrznymi, czy też instrukcji w zakresie załatwiania skarg i wniosków,
- wydawanie zaleceń, organizowanie szkoleń i przeprowadzanie instruktaży w zakresie przestrzegania procedur przy realizacji nałożonych na organy podatkowe zadań,
- podejmowanie działań zmierzających do poprawy organizacji pracy i warunków lokalowych, w celu zapewnienia sprawnej i kompetentnej obsługi podatników,
- udrażnianie kanałów informacyjnych,
- podkreślanie roli prawidłowej współpracy pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi jednostki,
- sprawowanie bieżącego nadzoru w zakresie prawidłowego i terminowego załatwiania skarg i wniosków,
- kierowanie do urzędów skarbowych, których dotyczą skargi uznane za zasadne wystąpień wskazujących stwierdzone nieprawidłowości, obowiązujące przepisy prawa normujące właściwy sposób działania organów oraz obligujące do podjęcia działań naprawczych i zapobiegających powstaniu w przyszłości nieprawidłowości o podobnym charakterze,
- prowadzenie kontroli w urzędach skarbowych oraz organizację narad dla kadry kierowniczej celem skutecznego eliminowania błędów i uchybień w obsłudze podatników podczas załatwiania spraw oraz rozwiązywania bieżących problemów.

Ponadto w celu likwidacji źródeł powstawania skarg kształtowano pozytywny wizerunek administracji podatkowej poprzez m.in.:

- tworzenie klimatu przyjaznego dla interesanta poprzez szybką, profesjonalną obsługę, zapewnienie interesantom dostępu do niezbędnych informacji na temat obowiązujących przepisów podatkowych (umieszczanie ich na tablicach ogłoszeń, stronach internetowych),
- kontynuowanie popularyzacji w lokalnych środkach masowego przekazu przepisów prawa podatkowego, jak również bieżące informowanie podatników o zmianach w przepisach prawa podatkowego,
- przeprowadzanie ankiet badania zadowolenia klienta i innych stron zainteresowanych, w celu określenia wrażliwych obszarów działania oraz ciągłego doskonalenia jakości świadczonych usług.

2.2. Urzędy Kontroli Skarbowej

W 2014 r. do urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 98 skarg i wniosków, z których:

a) 94 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 5 pozytywnie,
- 88 negatywnie,
- 1 w inny sposób, tj.: poinformowano skarżącego, że zarzuty zawarte w skardze nie mogą być rozpatrzone w związku ze złożeniem do prokuratury przez skarżącego w tej samej sprawie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstw,

b) 4 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego odnoszenia się pracownika urzędu do innych osób w trakcie wykonywania obowiązków służbowych,
- naruszenia zasad doręczania przesyłek poleconych w postępowaniu przygotowawczym poprzez nieuwzględnienie w ustalaniu terminów przesłuchania ustawowego czasu na odbiór korespondencji,
- sposobu przeprowadzania postępowania kontrolnego,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- skarg na pracowników,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Terminowość rozpatrywania skarg

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 7 obywateli, w tym 4 skarżących zostało przyjętych przez kierowników jednostek organizacyjnych.

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

Działania naprawcze podejmowane przez urzędy kontroli skarbowej

W przekazanych do Ministerstwa informacjach, kierownictwo jednostek organizacyjnych kontroli skarbowej wskazało, że każdorazowo wnikliwie i na bieżąco analizowana jest problematyka skarg, a także podejmowane są stosownie do okoliczności działania dyscyplinujące w przypadku potwierdzenia zarzutu i profilaktyczne, w celu wyeliminowania zaniedbań mogących w przyszłości skutkować skargami. Problematyka z zakresu procedury kontrolnej, stanowiąca niejednokrotnie przedmiot zarzutów zawartych w skargach, jest tematem bieżących szkoleń wewnętrznych kadry kierowniczej, inspektorów kontroli skarbowej oraz pracowników wchodzących w skład zespołów kontrolnych.

2.3. Izby i urzędy celne

W 2014 r. do izb i urzędów celnych wpłynęło 332 skarg i wniosków, z których:

a) 284 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 22 pozytywnie,
- 234 negatywnie,
- 28 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) 48 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- czynności kontrolnych przeprowadzanych na przejściach granicznych,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych w czasie służby,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- długiego czasu oczekiwania na kontrole.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2014 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 19 obywateli w sprawach dotyczących:

- czynności kontrolnych przeprowadzanych na przejściach granicznych,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy celnych podczas kontroli szczegółowych,
- działań i zachowania funkcjonariuszy celnych realizujących zadania z zakresu przeciwdziałania i zwalczania przestępczości,
- wydanych decyzji podatkowych i wszczętego postępowania egzekucyjnego,
- oznakowania drogi dojazdowej do urzędu.

Działania naprawcze podejmowane przez izby i urzędy celne

W celu wyeliminowania przyczyn skarg podjęto działania mające na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości, tj.:

- analiza przedmiotu skarg i sposobów eliminowania wskazanych w nich nieprawidłowości na naradach i odprawach służbowych,
- wzmożenie nadzoru służbowego, instruktaże dla funkcjonariuszy przed rozpoczęciem służby, rozmowy dyscyplinujące,
- w przypadku stwierdzenia naruszenia obowiązków – pociągnięcie do odpowiedzialności służbowej,
- wprowadzanie usprawnień organizacyjnych np. poprzez dostosowanie czasu pracy jednostek organizacyjnych do uzasadnionych potrzeb podmiotów,
- w oddziałach celnych, których najczęściej dotyczyły skargi, zmieniono zasady współpracy ze Strażą Graniczną na kierunku przywozowym na pasach zielonych, zwiększono ilość pasów zielonych. Wprowadzone zmiany pozytywnie wpłynęły na tempo odpraw podróżnych nie zgłaszających do odprawy żadnych towarów,
- podjęcie, we współpracy ze Strażą Graniczną, działań mających na celu zapewnienie płynności realizowanych działań kontrolnych,
- organizowanie szkoleń dla funkcjonariuszy i pracowników Służby Celnej z zakresu kształtowania etycznych postaw oraz relacji z osobami kontrolowanymi,
- wykorzystywanie wniosków wynikających ze skarg w planowaniu kontroli funkcjonalnych.

3. Załącznik

Tabela nr 1	Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2014 r.
Tabela nr 2	Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2014 r.
Tabela nr 3	Zestawienie skarg i wniosków według problematyki załatwionych we własnym zakresie w 2014 r.

Załącznik do
Sprawozdania z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2014 r.

Tabela nr 1

Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2014 roku

Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
-/-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	10	1
Jednostki organizacyjne	234	219
Razem:	244	220

Tabela nr 2

Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2014 roku

Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 4)			Załatwiono po terminie (rubr. 3+4)
	Ogółem (3+4)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów	501 1838*	217 216*	284 1622*	8 1368*	225 229*	51 25*	7 11*
Jednostki organizacyjne	1968 2196*	492 558*	1476 1638*	223 264*	1119 1185*	134 189*	6 7*
Razem:	2469 4034*	709 774*	1760 3260*	231 1632*	1344 1414*	185 214*	13 28*

* dane za 2013 r.

Tabela nr 3

Zestawienie skarg i wniosków według problematyki załatwionych we własnym zakresie w 2014 roku

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-/-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	50	270	320
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	16	73	89
3.	Skargi na pracowników	30,5	432	462,5
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	94	602	696
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	1,5	39	40,5
6.	Korupcja pracowników	0	2	2
7.	Sprawy pracownicze	4	15	19
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	69	8	77
9.	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w lp. 1-8)	19	35	54
Razem:		284	1476	1760