



Finansów

Biuro Kontroli Resortowej

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 2012 r.**

Warszawa, marzec 2013 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 2012 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 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. INFORMACJE OGÓLNE

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

	<u>2010 r.</u>	<u>2011 r.</u>	<u>2012 r.</u>
- Ministerstwo Finansów	820	604	517
- izby i urzędy skarbowe	1 857	1 693	1 557
- urzędy kontroli skarbowej	198	205	204
- izby i urzędy celne	451	417	351
	3 326	2 919	2 629

II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

1. Ministerstwo Finansów

W 2012 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 517 skarg i wniosków, w tym:

- Departament Administracji Podatkowej	280
- Departament Kontroli Skarbowej	50
- Departament Polityki Celnej	40
- Departament Służby Celnej	39
- Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	36
- Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	19
- Departament Podatku Akcyzowego i Gier	18
- Departament Podatków Dochodowych	8
- Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa	7
- Departament Podatków Lokalnych	5
- Departament Finansowania Sfery Budżetowej	4
- Departament Informacji Finansowej	2
- Departament Informatyki	2
- Departament Podatku od Towarów i Usług	2
- Departament Rachunkowości	2
- Biuro Kontroli Resortowej	2
- Departament Polityki Podatkowej	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 280 skarg i wniosków, z których:

a) 147 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 131 negatywnie - przeprowadzone postępowania wyjaśniające nie potwierdziły zarzutów zawartych w skargach,
- 14 w inny sposób, tj.: 11 skarg pozostawiono bez rozpatrzenia, zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia,
w 3 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) 133 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:

- 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,
- wystąpień pracowników organów podatkowych,

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2012 r. przez Departament Administracji Podatkowej 1 sprawę załatwiono po terminie. Opóźnienie nastąpiło z uwagi na postępowanie wyjaśniające przeprowadzone przez kilka komórek organizacyjnych Ministerstwa Finansów, zmierzające do ustalenia charakteru pism i komórki właściwej do ich rozpatrzenia oraz ostateczne zakwalifikowanie sprawy jako skarga po upływie terminu do udzielenia na nią odpowiedzi. Sprawa została załatwiona cztery dni po terminie.

Liczba skarg i wniosków które załatwiono w Departamencie Administracji Podatkowej w 2012 r. w porównaniu do 2011 spadła z 325 do 280, tj. o 45 spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 9 obywateli.

Tematyka spraw dotyczyła zastrzeżeń odnośnie działalności naczelników urzędów skarbowych oraz dyrektorów izb skarbowych w związku z prowadzonymi postępowaniami podatkowymi i egzekucyjnymi, niewłaściwego – w ocenie skarżącej – wykorzystania przez urząd skarbowy przekazanych informacji o nieprawidłowościach w rozliczeniach podatkowych wskazanej osoby.

1.2. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęło łącznie 50 skarg, z których:

a) 32 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 4 pozytywnie,
- 28 negatywnie,

b) 18 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

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

W 2012 r. nie odnotowano przypadku skargi zarzucającej pracownikom zachowania korupcyjne.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.3. Departament Polityki Celnej – wpłynęło łącznie 40 skarg i wniosków, z których:

- a) 32 załatwiono we własnym zakresie - negatywnie,
 - 2 w inny sposób, tj. w dwóch przypadkach ponagień wydano postanowienie o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia z powodu braku odpowiedzi na wezwanie do uzupełnienia braku formalnego podania – dołączenia pełnomocnictwa,
- b) 6 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, beczynności, nieudzielania odpowiedzi na ponaglenia,
- pobierania kar w transporcie drogowym,
- beczynności organu celnego – nierozliczenie nadpłaconego cła,
- skarg na decyzje Szefa Służby Celnej utrzymujące w mocy decyzje dyrektora Izby Celnej w sprawach WIT,
- naliczenia należności na wyroby stalowe w związku z rozszerzeniem cła antydumpingowego,
- zatrzymania zabawek,
- zmiany klasyfikacji taryfowej samochodów kolekcjonerskich.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

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 2012 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.4. Departament Służby Celnej – wpłynęło 39 skarg i wniosków, z których:

a) 8 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

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

b) 31 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,
- spraw pracowniczych.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2012 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 2012 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.5. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier – wpłynęło łącznie 36 skarg i wniosków, z których:

a) 18 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 16 negatywnie,

b) 18 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.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.6. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło 19 spraw, z których:

a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 6 w inny sposób,

b) 12 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- prowadzonej egzekucji administracyjnej w związku z decyzjami wymiarowymi w podatku od nieruchomości,
- wydatkowania środków finansowych w gminie,
- realizowanych przez gminę inwestycji komunalnych,
- ustalania dopłat do cen za zbiorowe dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.

Wszystkie sprawy rozpatrzone w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7. Departament Podatku Akcyzowego i Gier – wpłynęło 18 skarg, z których:

a) 5 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,

b) 13 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych przez organy postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2012 r. przez Departament Podatku Akcyzowego i Gier pięć załatwiono po terminie określonym w Kpa. Powyższe uzasadniano skomplikowanym charakterem spraw oraz potrzebą doprecyzowania przez skarżącego przedmiotu skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. podczas jednego spotkania przyjęto 3 interesantów, którzy nalegali na spotkanie w trybie skargowym, jednak przedstawili swoje zastrzeżenia merytoryczne odnoszące się do treści decyzji wydanych przez organy podatkowe, a także zastrzeżenia odnoszące się do działań podjętych przez te organy, w szczególności w zakresie sposobu prowadzenia postępowania i jego przewlekłości. Ostatecznie interesanci odstąpili od formalnego złożenia skargi, natomiast poinformowano ich, że Ministerstwo Finansów nie może ingerować w treść rozstrzygnięć wydawanych przez organy podatkowe i udzielono informacji o przysługujących im uprawnieniach (prawie do złożenia ponaglenia na podstawie ustawy Ordynacja podatkowa, skargi do sądu administracyjnego, czy też skargi na podstawie przepisów Kpa).

1.8. Departament Podatków Dochodowych – wpłynęło 8 spraw, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 1 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- naruszenia przepisów związanych z właściwością organów podatkowych w sprawie stwierdzenia nieważności aktów administracyjnych,
- działania organu podatkowego,
- rozstrzygnięć podjętych przez organ podatkowy.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9. Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa – wpłynęło 7 spraw, które przekazano zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10. Departament Podatków Lokalnych – wpłynęło 5 spraw, które zostały przekazane zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11. Departament Finansowania Sfery Budżetowej – wpłynęło 5 spraw, które zostały przekazane zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12. Departament Informacji Finansowej – wpłynęły 2 sprawy, które załatwiono we własnym zakresie – negatywnie.

Tematyka spraw dotyczyła sposobu prowadzenia postępowania administracyjnego.

W jednym przypadku 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*”.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13. Departament Informatyki – wpłynęły 2 sprawy, które załatwiono we własnym zakresie w tym:

- 1 pozytywnie,
- 1 w inny sposób.

Tematyka spraw dotyczyła:

- braku możliwości składania elektronicznych deklaracji podatkowych,
- spraw pracowniczych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14. Departament Podatku od Towarów i Usług – wpłynęły 2 sprawy z których:

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

Skarga dotyczyła niewłaściwego działania Ministra Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć w sprawach skarg i wniosków.

1.15. Departament Rachunkowości – wpłynęły 2 sprawy, które zostały przekazane zgodnie z właściwością w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16. Biuro Kontroli Resortowej – realizuje zadania o charakterze koordynacyjnym, w w ramach których dokonano analizy oraz nadano bieg kilkuset sprawom. Jednocześnie, jako skargi w rozumieniu działu VIII Kpa. sklasyfikowano 2 sprawy, które przekazano zgodnie z właściwością poza Ministerstwo Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie wynikającym z Kpa.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach pozostających w zakresie właściwości merytorycznej Biura. Przeprowadzono natomiast kilkaset 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 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, zawartości strony internetowej Ministerstwa,

działania e-deklaracji. Były one natychmiast przekazywane do właściwych komórek merytorycznych.

1.17. Departament Polityki Podatkowej – wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, w ustawowym terminie.

Jej przedmiot stanowiło niewłaściwe działanie organu podatkowego, które w ocenie skarżącego polegało na wydaniu nieprawidłowej interpretacji prawa podatkowego w zakresie podatku od towarów i usług oraz zaniedbaniu polegającym na zaniechaniu zmiany przedmiotowej interpretacji z urzędu.

Przyjęcia obywateli

W 2012 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 2012 r. wpłynęło 1 557 skarg i wniosków, w tym:

a) 1 187 załatwiono we własnym zakresie:

- 244 (20,56%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
- 821 (69,16%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
- 122 (10,28%) w inny sposób - m.in. poprzez udzielenie wyjaśnień, uznanie skargi za częściowo zasadną,

b) 370 skarg przekazano według właściwości.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. dolnośląskie	48	(3,08%)
2. kujawsko-pomorskie	105	(6,74%)
3. lubelskie	52	(3,34%)
4. lubuskie	38	(2,44%)
5. łódzkie	155	(9,96%)
6. małopolskie	125	(8,03%)
7. mazowieckie	386	(24,79%)
8. opolskie	23	(1,48%)

9. podkarpackie	31	(1,99%)
10. podlaskie	21	(1,35%)
11. pomorskie	122	(7,84%)
12. śląskie	121	(7,77%)
13. świętokrzyskie	46	(2,95%)
14. warmińsko-mazurskie	49	(3,15%)
15. wielkopolskie	121	(7,77%)
16. zachodniopomorskie	114	(7,32%)
Ogółem:	1 557	(100%)

Tematyka skarg i wniosków

Rozpatrzone sprawy dotyczyły głównie:

- 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 3 sprawy załatwiono po terminie (w 2011 r. - 4 sprawy). Wyjaśniając przyczyny niedotrzymania terminu urzędy wskazywały w szczególności konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz obciążenie dodatkowymi obowiązkami pracowników przygotowujących odpowiedzi na skargi.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków w izbach i urzędach skarbowych przyjęto 342 obywateli (w 2011 r. - 306 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), zabezpieczających, 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 2012 r. do urzędów kontroli skarbowej wpłynęły 204 sprawy, z których:

a) 191 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 12 pozytywnie,
- 173 negatywnie,
- 6 w inny sposób,

b) 13 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- zachowania pracowników urzędów,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- spraw pracowniczych,
- zbyt częstych kontroli dotyczących ewidencjonowania obrotu za pomocą kasy fiskalnej,
- zawieszenia pracownika urzędu na czas toczącego się postępowania przed sądem,
- udzielenia informacji o postępowaniu przygotowawczym i sposobie wykorzystania przez urząd informacji.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby 191 skarg rozpatrzonych przez urzędy kontroli skarbowej w jednym z urzędów dwie skargi zostały załatwione z uchybieniem terminu. Wyjaśniając przyczyny niedotrzymania terminu urzędy wskazywały w szczególności

na nieprzewidziane zmiany i nieobecności w komórce organizacyjnej urzędu, zajmującej się rozpatrywaniem skarg.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 9 obywateli, w tym 6 zostało przyjętych przez kierownictwo urzędu kontroli skarbowej.

Tematyka skarg dotyczyła nieprawidłowości w postępowaniach mandatowych, nieprawidłowości w prowadzonym przez dyrektora urzędu kontroli skarbowej postępowaniu kontrolnym, skarg na pracowników oraz nieterminowego załatwiania spraw.

2.3. Izby i urzędy celne

W 2012 r. do izb i urzędów celnych wpłynęło 351 skarg i wniosków, z których:

a) 315 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 35 pozytywnie,
- 260 negatywnie,
- 20 w inny sposób,

b) 36 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- czynności kontrolnych w punktach przyjmowania zakładów wzajemnych,
- niewłaściwego przeprowadzania kontroli paliwa i pojazdu,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariusza celnego w czasie służby,
- niewłaściwego postępowania mandatowego,
- uszkodzenia kontrolowanych pojazdów,
- niewłaściwego przechowywania zajętych towarów,
- częstych nieuzasadnionych kontroli, w tym kontroli podmiotów zajmujących się obrotem towarami akcyzowymi,
- wielokrotnych kontroli z użyciem skanerów RTG,
- długiego czasu oczekiwania na kontrolę szczegółową na przejściu granicznym.

Z ogólnej liczby spraw 4 skargi zostały załatwione z przekroczeniem ustawowego terminu z uwagi na charakter spraw lub konieczność dokonania dodatkowych ustaleń w zakresie przedmiotu skargi, czy właściwości organu przed ich przekazaniem.

Przyjęcia obywateli

W 2012 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 25 obywateli w sprawach dotyczących m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- organizacji pracy,
- zwolnienia z zabezpieczenia akcyzowego,
- zmiany godzin pracy jednostek organizacyjnych,
- bezpodstawnego kierowania pojazdów do szczegółowej kontroli celnej,
- długiego oczekiwania w kolejce na odprawę celną,
- uszkodzenia pojazdów podczas przeprowadzania kontroli celnych.

PODSUMOWANIE:

Tytułem podsumowania należy wskazać, iż sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2012 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 15,43%, tj. 302 spośród 1 957 załatwionych spraw (w 2011 r. – 13,66%),
- 2) skargi i wnioski uznane za nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 75,68%, tj. 1 481 spośród 1 957 załatwianych spraw (w 2011 r. – 76,77%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 8,89%, tj. 174 spośród 1 957 załatwianych spraw (w 2011 r. – 9,57%),
- 4) liczba skarg i wniosków załatwionych w resorcie we własnym zakresie w porównaniu do 2011 r. zmniejszyła się o 195.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 19 sprawach, co stanowi 0,72% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2011 r. – 33 sprawy, co stanowiło 1,13%).

DYREKTOR
JURA KONTROLI RESORTOWEJ
M. Soszyńska
Małgorzata Soszyńska

I. Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2012 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	10	0
2.	Jednostki podległe	376	358
Razem		386	358

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2012 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	517 (604)*	253 (249)*	264 (355)*	11 (12)*	227 (322)*	26 (21)*	10 (23)*
2.	Jednostki podległe	2112 (2315)*	419 (518)*	1693 (1797)*	291 (282)*	1254 (1330)*	148 (185)*	9 (10)*
Razem		2629 (2919)*	672 (767)*	1957 (2152)*	302 (294)*	1481 (1652)*	174 (206)*	19 (33)*

* dane za 2011 r.

III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki w 2012 roku

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
1	2	3	4	5
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	49	300	349
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	27	139	166
3.	Skargi na pracowników	21	474	495
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	101	658	759
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	3	60	63
6.	Korupcja pracowników	0	4	4
7.	Sprawy pracownicze	7	23	30
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	37	8	45
9.	Inne	19	30	49
Razem		264	1696*	1960

*w jednej ze skarg podjęto trzy tematy