

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz
jednostkach organizacyjnych podległych lub nadzorowanych
przez Ministra Rozwoju i Finansów w 2017 roku

Biuro Kontroli
Warszawa, marzec 2018 r.



Dyrektor Generalny
Ministerstwa Finansów

dr Adam Niedzielski

WSTĘP

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia obywateli w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych Ministrowi Rozwoju i Finansów lub przez niego nadzorowanych (dalej: jednostki organizacyjne resortu) były prowadzone na podstawie:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego¹ (Dział VIII ustawy),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków²,
- 3) zarządzenia Ministra Finansów Nr 54 z dnia 30 sierpnia 2016 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów³, zmienionego zarządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów Nr 94 z dnia 12 października 2017 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów⁴.

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów,⁵ w zakresie swojej właściwości realizowały zadania związane z wykonywaniem obowiązków organu administracji rządowej, w szczególności przygotowywały odpowiedzi na skargi i wnioski, a także na wystąpienia obywateli, organizacji i instytucji.

W 2017 r. za koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków, a także dokonywanie okresowych ocen przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów (dalej: Ministerstwa) oraz przez jednostki organizacyjne resortu, odpowiadało Biuro Kontroli Wewnętrznej, zgodnie z postanowieniami Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów⁶, następnie po zmianie struktury organizacyjnej od 3 marca 2017 r. - Biuro Zarządzania Programami i Kontroli Wewnętrznej⁷, a od 6 października 2017 r. - Biuro Kontroli⁸.

¹ Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, z późn. zm.

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Fin. poz. 66.

⁴ Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

⁵ § 25 ust. 1 pkt 6 lit. f Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 17 Ministra Finansów z dnia 1 marca 2016 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. poz. 21, z późn. zm.), § 26 ust. 1 pkt 6 lit. g Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 3 marca 2017 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 46, z późn. zm.).

⁶ § 62 ust. 2 pkt 7 Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 17 Ministra Finansów z dnia 1 marca 2016 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. poz. 21, z późn. zm.).

⁷ § 65 ust. 2 pkt 11 Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 3 marca 2017 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 46, z późn. zm.).

⁸ § 62a ust. 2 pkt 7 Zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 października 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 200).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2017 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	8	0
Jednostki organizacyjne	89	80
Razem:	97	80

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2017 ROKU

Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z kol. 4)			Załatwiono po terminie (kol. 3+4)
	Ogółem (kol 3+4)	w tym		Pozytywny*	Negatywny**	Inny	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów	552	184	368	9	287	72	0
Jednostki organizacyjne	1396	371	1025	148	730	147	13
Razem:	1948	555	1393	157	1017	219	13

*Pozytywny sposób załatwienia sprawy – oznacza, że w toku rozpatrywania skargi lub wniosku uznano zasadność zarzutów zawartych w skardze lub uznano słuszność wniesionych wniosków.

**Negatywny sposób załatwienia sprawy – oznacza, że w toku rozpatrywania skargi przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało bezzasadność zarzutów w niej zawartych lub nie uznano wniosku za zasadny.

III ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW WEDŁUG PROBLEMATYKI ZAŁATWIONYCH WE WŁASNYM ZAKRESIE W 2017 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	<u>99</u>	<u>129</u>	<u>228</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	13	32	45
3.	Skargi na pracowników	8	<u>264</u>	<u>272</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<u>98</u>	<u>534</u>	<u>632</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	5	21	26
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	27	4	31
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<u>102</u>	8	110
9.	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w lp. 1-8) np. wnioski prezentujące koncepcje zmian systemu podatkowego w Polsce, skargi na inny organ	16	33	49
Razem		368	1025	1393

Szczegółowe informacje i wnioski dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz w jednostkach organizacyjnych resortu zostały przedstawione w pkt IV Sprawozdania.

CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW

Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa Finansów oraz jednostek organizacyjnych resortu kształtowała się następująco.

	<u>2017 r.</u>
Ministerstwo Finansów	552
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe⁹	1 391
Krajowa Informacja Skarbowa	5
	1 948

Dla porównania poniżej prezentujemy również dane dotyczące skarg i wniosków z lat 2015-2016 z podziałem na Ministerstwo i jednostki organizacyjne resortu:

	<u>2016 r.</u>	<u>2015 r.</u>
Ministerstwo Finansów	588	530
izby i urzędy skarbowe	1 219	1 523
urzędy kontroli skarbowej	80	102
izby i urzędy celne	348	353
	2 235	2 508

Biorąc pod uwagę wyżej wskazane dane liczbowe, można odnotować w latach 2016-2017 niewielką tendencję spadkową w zakresie wpływu skarg i wniosków do Ministerstwa Finansów i jednostek organizacyjnych resortu. Porównując, jednak liczbę wpływających skarg i wniosków pomiędzy rokiem 2015 a 2017 r., należy stwierdzić, że różnica jest już widoczna (o 22,3 % mniej skarg i wniosków wpłynęło w 2017 r. w porównaniu do 2015 r.).

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2017 r. kształtował się następująco:

⁹ Do 1 marca 2017 r.: izby i urzędy skarbowe, urzędy kontroli skarbowej, izby i urzędy celne. W dniu 1 marca 2017 r. weszły w życie: ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz. U. z 2018 r. poz. 508) oraz ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. – Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz. U. poz. 1948, z późn. zm.).

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowiły 11,27%, tj. 157 spośród 1393 (dla porównania w 2016 r. - 12,72%),
- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowiły 73,01%, tj. 1017 spośród 1393 (dla porównania w 2016 r. - 71,88%),
- 3) skargi i wnioski załatwione w inny sposób, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowiły 15,72%, tj. 219 spośród 1393 (dla porównania w 2016 r. - 15,40%).

W porównaniu do roku 2016 nieznacznie zmniejszył się procent rozpatrzonych skarg i wniosków, które uznano za zasadne, a zwiększył procent skarg i wniosków, które uznano za niezasadne.

W Ministerstwie Finansów nie zanotowano skarg i wniosków załatwionych po ustawowym terminie. Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 13 sprawach w jednostkach organizacyjnych resortu, co stanowi 0,67% ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów (dla porównania w 2016 r. – 12 spraw, co stanowiło 0,54%).

Warto zauważyć, że aż 28,5% wniesionych skarg i wniosków zostało przekazanych zgodnie z właściwością do innych organów, co oznacza, że wnoszący nieprawidłowo zidentyfikowali zakres rzeczowy swoich wystąpień.

Z zestawienia tematycznego wynika, że najwięcej skarg i wniosków wniesionych do Ministerstwa dotyczyło nieprawidłowości w załatwianiu skarg, nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych oraz niewłaściwego działania organów Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: KAS). Wśród skarg wniesionych do jednostek organizacyjnych resortu najwięcej dotyczyło niewłaściwego działania organów KAS, skarg na pracowników oraz nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych. O ile skargi na pracowników Ministerstwa zdarzały się rzadko (2,17% wniesionych skarg i wniosków), o tyle w jednostkach organizacyjnych resortu stanowiły pokaźną część wniesionych skarg i wniosków (25,76%). Odmierna sytuacja zaszła w odniesieniu do skarg dotyczących nieprawidłowości w załatwianiu skarg w Ministerstwie Finansów, stanowiły one jedną z trzech głównych kategorii skarg (27,7% wniesionych skarg i wniosków), podczas gdy w jednostkach organizacyjnych resortu były one drobną częścią i stanowiły 0,78% wniesionych wystąpień. Zarówno w Ministerstwie, jak i w jednostkach organizacyjnych resortu do najbardziej licznych należały skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych (45,37% wniesionych skarg i wniosków w Ministerstwie i jednostkach organizacyjnych resortu) oraz nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (7,90% wniesionych skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów i jednostkach organizacyjnych resortu).

Biuro Kontroli w Ministerstwie Finansów na bieżąco dokonywało okresowej kontroli terminowości rozpatrywania skarg i wniosków poprzez monitoring elektronicznego rejestru skarg i wniosków funkcjonującego w urzędzie.

Do Biura wpływały również sprawy, co do których komórki organizacyjne Ministerstwa miały trudności w kwalifikacji charakteru wystąpienia lub ustalenia właściwości merytorycznej, a także sygnały obywatelskie dotyczące, np. nieprawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych resortu (ZEFIR, PUESC, TREZOR i in.), które były na bieżąco przekierowywane do właściwych komórek merytorycznych, nadzorujących ww. systemy - w celu usprawnienia ich działania.

Pracownicy Biura obsługiwali również telefon interwencyjny, dedykowany do kontaktów z klientami Urzędu (+48 22 694 44 81), a także udzielali informacji i pomagali w uzyskaniu potrzebnych informacji klientom zgłaszającym się do Ministerstwa telefonicznie, mailowo lub osobiście.

Wzorem lat ubiegłych, w celu ograniczenia przyczyn składania skarg, podejmowane były działania zmierzające do eliminacji stwierdzonych nieprawidłowości. Przypadki uchybień i nieprawidłowości były również omawiane na naradach z kierownictwem jednostek organizacyjnych resortu. Na naradach i spotkaniach podkreślano również konieczność przestrzegania etyki zasad służby cywilnej oraz właściwej obsługi podatnika. Obszary, w których wystąpiły nieprawidłowości, były obejmowane kontrolą funkcjonalną. W 2017 r. prowadzono również działania edukacyjne podatników, zamieszczano publikacje o zmianach przepisów podatkowych na stronach internetowych urzędów.

Problematyka skarg i wniosków, z podziałem na Ministerstwo i jednostki organizacyjne resortu została przedstawiona w tabeli w pkt III Sprawozdania pn. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie w 2017 r.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH RESORTU

1. Ministerstwo Finansów

W 2017 r. do Ministerstwa wpłynęły 552 skargi i wnioski. 15 komórek organizacyjnych Ministerstwa (na 40 wchodzących w skład urzędu) rozpatrywało skargi i wnioski, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Zauważyć należy, że największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 88% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Organizacji i Wdrożeń¹⁰, który - w związku z reformą KAS - scalił zadanie rozpatrywania

¹⁰ W związku z przeprowadzonymi w 2017 r. zmianami struktury organizacyjnej Ministerstwa Finansów dane dotyczące łącznej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez Departament Organizacji i Wdrożeń, obejmują także skargi i wnioski, które były rozpatrywane przez funkcjonujące w strukturze MF komórki, tj. Departamenty: Administracji Podatkowej, Służby Celnej oraz Kontroli Skarbowej (które do 3 marca 2017 r. wykonywały zadania w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków odpowiednio w ww. pionach), a następnie po wprowadzeniu KAS - Biuro Szefa Krajowej Administracji Skarbowej oraz Departament Organizacji i Wdrożeń (od 7 października 2017 r.).

skarg i wniosków z pionów Administracji Podatkowej, Kontroli Skarbowej i Służby Celnej. Liczba spraw, które wpłynęły do Ministerstwa, w podziale na komórki organizacyjne, kształtowała się następująco:

L.p.	Nazwa komórki organizacyjnej Ministerstwa	Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa w 2017 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji i Wdrożeń ¹¹	489	153	8
2.	Departament Cel	16	14	-
3.	Biuro Kontroli	10	-	-
4.	Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	10	8	
5.	Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier	8	6	-
6.	Departament Podatku od Towarów i Usług	3	-	-
7.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	3	-	-
8.	Departament Systemu Podatkowego	3	-	-
9.	Departament Poboru Podatków ¹²	2	-	-
10.	Departament Informacji Finansowej	2	1	-
11.	Biuro Komunikacji i Promocji	2	-	-
12.	Biuro Dyrektora Generalnego	1	-	-
13.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1	1	-
14.	Departament Podatku Akcyzowego	1	1	-
15.	Departament Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej ¹³	1	-	-
Razem		552	184	8¹⁴

Pozostałe komórki organizacyjne Ministerstwa nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały klientów w sprawach skarg i wniosków.

¹¹ Patrz: przypis 10.

¹² Departament Administracji Podatkowej z dniem 3 marca 2017 r. został przekształcony w Departament Poboru Podatków.

¹³ Departament Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier z dniem 3 marca 2017 r. został przekształcony w Departament Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej.

¹⁴ Liczba dotyczy tylko przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które zakończyły się sporządzeniem protokołu.

1.1 Departament Organizacji i Wdrożeń¹⁵

Do Departamentu Organizacji i Wdrożeń wpłynęło łącznie 489 skarg i wniosków, z których:

- a)** 336 załatwiono we własnym zakresie, w tym 6 pozytywnie, 273 negatywnie, 57 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień głównie na temat obowiązujących przepisów prawa i procedur podatkowych,
- b)** 153 przekazano zgodnie z właściwością.

Każdorazowo, przesyłając skargi według właściwości do jednostek organizacyjnych resortu, Departament Organizacji i Wdrożeń prosił o przekazanie informacji dotyczącej sposobu załatwienia sprawy, a w przypadku, gdy zarzuty zostały uznane za zasadne, o podjętych działaniach w tym zakresie.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- niewłaściwego postępowania pracowników i funkcjonariuszy,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieterminowego załatwiania spraw przez organy podatkowe,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- spraw pracowniczych.

Wszystkie skargi i wnioski, które wpłynęły w 2017 r. do Departamentu Organizacji i Wdrożeń, zostały rozpatrzone w ustawowym terminie.

Departament Organizacji i Wdrożeń, mając na uwadze efektywne wykorzystanie zgłaszanych w skargach tematów, przekazywał sprawy, po ich analizie i rozpatrzeniu, do departamentów merytorycznych do ewentualnego wykorzystania w ramach sprawowanego nadzoru nad działaniem jednostek organizacyjnych resortu, w tym nad jednolitością orzecznictwa, czy też w ramach prac nad zmianami systemowymi lub legislacyjnymi.

Przyjęcia obywateli:

W 2017 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 8 interesantów.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- prowadzonych postępowań podatkowych, w tym doręczenia decyzji,

¹⁵ Patrz: przypis 10.

- ulgi meldunkowej,
- informacji o innym podatniku,
- umorzeń kredytów bankowych,
- formularza waloryzacji emerytury,
- pomocy w wypełnieniu zeznania podatkowego.

1.2 Departament Ceł

Do Departamentu Ceł wpłynęło 16 skarg, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 14 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości podczas wykonywania czynności służbowych przez pracowników i funkcjonariuszy celnych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli:

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Biuro Kontroli¹⁶

Do Biura Kontroli wpłynęło łącznie 10 skarg, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 pozytywnie, 6 negatywnie, a 3 w inny sposób, tj. pozostawiono bez rozpatrzenia.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieterminowego załatwiania spraw.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Do Biura Kontroli wpłynęły również sprawy, co do których komórki organizacyjne Ministerstwa miały trudności w kwalifikacji charakteru wystąpienia lub ustalenia właściwości merytorycznej. Biuro w tym zakresie przeprowadzało analizę umożliwiającą przekazanie spraw do właściwego organu bądź jednostki, czasem również

¹⁶ W związku ze zmianami struktury organizacyjnej Ministerstwa w 2017 r. dane dotyczące Biura Kontroli obejmują skargi i wnioski załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej (do 3 marca 2017 r.), Biuro Zarządzania Programami i Kontroli Wewnętrznej (od 4 marca do 6 października 2017 r.) oraz Biuro Kontroli (od 7 października 2017 r.).

współdziałało w wyjaśnieniu wielowątkowych wystąpień wymagających koordynacji lub współdziałania kilku komórek organizacyjnych Ministerstwa.

Przyjęcia obywateli

W związku z nałożonym na Biuro Kontroli zadaniem pełnienia dyżuru telefonicznego w sprawach skarg i wniosków, Biuro w ramach bieżących działań udzielało telefonicznie informacji o trybie i sposobie załatwiania spraw zgłaszanych przez obywateli. Ponadto, pracownicy Biura przyjmowali klientów w siedzibie Ministerstwa udzielając im potrzebnych informacji lub kierując do właściwego podmiotu.

1.4 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęło 10 skarg i wniosków,

- a)** 2 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b)** 8 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości przy uchwalaniu budżetu gminy,
- zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez organ,
- nieprawidłowości w realizacji inwestycji gminnych,
- nieprawidłowości przy realizacji budżetu gminy,
- spraw dotyczących uszczuplenia dochodów pracowników urzędów jednostek samorządu terytorialnego i jednostek podległych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.5 Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier

Do Departamentu Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier wpłynęło 8 skarg, z których:

- a)** 2 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b)** 6 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła:

- nieterminowego załatwiania spraw,
- braku dostępności formularza deklaracji na podatek od środków transportowych w wersji interaktywnej.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.6 Departament Podatku od Towarów i Usług

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynęły 3 wnioski. Wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 negatywnie, a 2 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Tematyka wniosków dotyczyła:

- utworzenia centralnej ewidencji VAT na wzór włoski,
- zgłoszenia autopoprawki do procedowanego w 2017 r. projektu ustawy o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług, polegającej na ujednoliceniu stawki VAT w odniesieniu do dietetycznych środków spożywczych specjalnego przeznaczenia medycznego,
- trudności w interpretowaniu przepisów podatkowych w zakresie odwróconego obciążenia stosowanego w usługach budowlanych.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęły 3 wnioski. Wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 negatywnie, a 2 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Tematyka wniosków dotyczyła:

- sposobu sprawowania nadzoru nad rynkiem finansowym przez Ministerstwo,
- nadzoru nad rynkiem kapitałowym (FOREX) oraz jego rozwojem,
- zapisów rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie informacji i dokumentów dotyczących założycieli i zarządu banku przekazywanych Komisji Nadzoru Finansowego¹⁷.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

¹⁷ Dz. U. poz. 677.

1.8 Departament Systemu Podatkowego

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynęły 3 wnioski. Wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 pozytywnie, a 2 negatywnie.

Tematyka wniosków dotyczyła:

- zmiany niektórych przepisów ustawy – Ordynacja podatkowa,
- uproszczenia załatwiania spraw dotyczących nadpłaty PIT,
- wycofania się ze stosowania zaokrągleń podatków do pełnych złotych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Departament Poboru Podatków

Do Departamentu Poboru Podatków wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień.

Tematyka skarg dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika obsługującego telefon informacji – Centralny Rejestr Zastawów Skarbowych.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Informacji Finansowej

Do Departamentu Informacji Finansowej wpłynęły 2 skargi i wnioski, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka wniosku załatwionego we własnym zakresie dotyczyła przeprowadzania kontroli dotyczącej poprawności realizacji obowiązków wynikających z ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu¹⁸.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

¹⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 1049.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Biuro Komunikacji i Promocji

Do Biura Komunikacji i Promocji wpłynęły 2 wnioski. Załatwiono je we własnym zakresie, w tym 1 pozytywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień.

Tematyka wniosków dotyczyła wprowadzenia rozwiązań sprzyjających przejrzystości procesu decyzyjnego i dokumentowania go.

Wszystkie wnioski rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Biuro Dyrektora Generalnego

Do Biura Dyrektora Generalnego wpłynęła 1 skarga na pracownika, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13 Departament Finansowania Sfery Budżetowej

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęła 1 skarga, którą przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Podatku Akcyzowego

Do Departamentu Podatku Akcyzowego wpłynęła 1 skarga, która została przekazana zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15 Departament Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej

Do Departamentu Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej wpłynął 1 wniosek, który został załatwiony we własnym zakresie negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Tematyka wniosku dotyczyła powołania w Polsce nowej instytucji do rozwiązywania problemów ze ściąganiem podatków i innych należności budżetu państwa.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE RESORTU

2.1 Izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe

Do izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych oraz urzędów celno-skarbowych w 2017 r. wpłynęło 1 391 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 1024 załatwiono we własnym zakresie:
 - 148 (14,45%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
 - 729 (71,19%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 147 (14,36%) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie skarg bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 367 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

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

Najczęstszymi przyczynami wnoszenia skarg było przekonanie skarżących o niewłaściwym działaniu organów KAS. Powodem skarg mieszczących się w tej tematyce było również – podobnie jak w latach poprzednich – mylne przeświadczenie, że w związku ze zgłaszanymi sygnałami o nieprawidłowościach w rozliczaniu należnych podatków przez określone podmioty, organy podatkowe nie podejmowały żadnych czynności. Wynika to przede wszystkim z braku możliwości udzielenia zawiadamiającym żądanych przez nich informacji z uwagi na tajemnicę skarbową.

Przyczynami składanych skarg było również niewłaściwe, w ocenie skarżących, postępowanie pracowników i funkcjonariuszy. Przede wszystkim podnoszono zarzuty w zakresie niekompetentnej obsługi, udzielenia złej informacji, negatywnego nastawienia.

Powodem składanych skarg było także niezadowolenie z prowadzonych przez organy wobec skarżących postępowań kontrolnych, podatkowych, egzekucyjnych oraz karnych skarbowych i wydanych rozstrzygnięć. Skargi składano niezależnie od środków prawnych przysługujących w ww. postępowaniach.

Liczba spraw wg podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
Województwo		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	65	4,67%
2.	Kujawsko-pomorskie	42	3,02%
3.	Lubelskie	133	9,56%
4.	Lubuskie	30	2,16%
5.	Łódzkie	94	6,76%
6.	Małopolskie	86	6,18%
7.	Mazowieckie	299	21,50%
8.	Opolskie	26	1,87%
9.	Podkarpackie	70	5,03%
10.	Podlaskie	40	2,87%
11.	Pomorskie	123	8,84%
12.	Śląskie	163	11,72%
13.	Świętokrzyskie	20	1,44%
14.	Warmińsko-mazurskie	58	4,17%
15.	Wielkopolskie	95	6,83%
16.	Zachodniopomorskie	47	3,38%
Ogółem:		1391	100,00%

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 13 spraw załatwiono po terminie (0,93%). Przyczynami opóźnień były w szczególności: trudności

w kwalifikacji charakteru wystąpień, przyjęcie błędnej daty wpływu pisma, trudności kadrowe w jednostkach organizacyjnych oraz duża liczba wpływającej korespondencji.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach organizacyjnych resortu w 2017 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 89 obywateli (dla porównania w 2015 r. - 48 obywateli). Ten znaczący wzrost kontaktów bezpośrednich pokazuje, że administracja podatkowa staje się coraz bardziej otwarta dla klientów.

Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- prowadzonych indywidualnych postępowań podatkowych i egzekucyjnych,
- postępowań kontrolnych,
- postępowań rejestracyjnych,
- ulg w spłacie zobowiązań podatkowych,
- zachowania pracowników, w tym naruszenia tajemnicy skarbowej,
- zachowania funkcjonariuszy, w tym niewłaściwego zachowania w trakcie kontroli i niepotrzebnego użycia psa służbowego,
- rocznych zeznań podatkowych,
- doniesienia na innego podatnika i podejrzenia współpracy pracowników urzędu z tym podatnikiem,
- zainstalowania wpłatomatu na terenie urzędu skarbowego,
- usunięcia logo firmy ochraniającej jednostkę.

Wszystkim zainteresowanym udzielono szczegółowych wyjaśnień na miejscu, bądź spisano wnoszone żądania i zastrzeżenia oraz udzielono pisemnej odpowiedzi.

Działania naprawcze podejmowane przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe

W celu ograniczenia przyczyn składania skarg i wniosków oraz zminimalizowania możliwości zaistnienia przesłanek do ich złożenia w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych oraz urzędach celno-skarbowych kontynuowano dotychczasowe działania polegające m.in. na:

- stałym podnoszeniu kwalifikacji zawodowych pracowników KAS poprzez szkolenia w zakresie przepisów prawa, umiejętności prowadzenia dialogu i rozwiązywania sytuacji konfliktowych,
- wdrożeniu i aktualizacji aktów prawa wewnętrznego, m.in. instrukcji w sprawie zasad obowiązujących przy kontaktach pracowników urzędu z interesantami, instrukcji w zakresie załatwiania skarg i wniosków,

- kierowaniu pism okólnych do jednostek organizacyjnych resortu, wskazujących na stwierdzone nieprawidłowości oraz możliwe sposoby ich usunięcia,
- objęciu zagrożonych obszarów kontrolą funkcjonalną i podjęciu działań naprawczych,
- bieżącym monitorowaniu sygnałów o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu jednostek organizacyjnych resortu w celu określenia wrażliwych obszarów działania oraz doskonalenia jakości świadczonych usług.

Ponadto, kontynuowano działania mające na celu kształtowanie pozytywnego wizerunku KAS poprzez szybką, profesjonalną obsługę oraz popularyzację przepisów prawa podatkowego, jak również bieżące informowanie podatników o zmianach w przepisach prawa podatkowego.

Wykorzystanie wniosków w celu poprawy działania jednostek organizacyjnych resortu:

W 2017 r. w wyniku rozpatrzenia wniosków uznanych za zasadne podjęto m.in. następujące działania:

- na terenie jednego z urzędów skarbowych zamontowano barierkę przy schodach, zapewniając tym samym łatwiejszy dostęp do budynku osobom niepełnosprawnym i starszym,
- otwarto w jednym z urzędów skarbowych trzy dodatkowe stoiska obsługujące podatników,
- zapewniono możliwość wykonywania kserokopii na terenie urzędu skarbowego,
- przeprowadzono kontrolę, w wyniku której wydano zalecenia dla urzędu skarbowego dotyczące m.in.:
 - przeprowadzenia szkolenia dla pracowników urzędu w zakresie prawidłowego sporządzania protokołów i adnotacji,
 - niezwłocznego odnotowywania/rejestrowania w bazach danych i aplikacjach będących w posiadaniu organu dokumentów wpływających do organu.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

Wejście w życie przepisów dotyczących reformy KAS¹⁹ zmieniło organizację służb celno-skarbowych podległych Ministrowi Rozwoju i Finansów, w tym również tych, które odpowiadają za wydawanie interpretacji przepisów prawa podatkowego. Od 1 marca 2017 r. interpretacje indywidualne wydaje dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej, jako wyspecjalizowany organ KAS.

W 2017 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło 5 skarg, z których:

- a)** 1 załatwiono we własnym zakresie negatywnie,
- b)** 4 przekazano zgodnie z właściwością.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

¹⁹ Patrz: przypis 9.

Przyjęcia obywateli

W 2017 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

Informacje dodatkowe

Pozostałe jednostki organizacyjne resortu, tj. Centrum Informatyzacji Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2017 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.

