

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach podległych Ministrowi Finansów w 2015 r.

Biuro Kontroli Wewnętrznej
Warszawa, maj 2016 r.

WSTĘP

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia obywateli w Ministerstwie Finansów i w jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Finansów 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 zwane dalej „rozporządzeniem”,
oraz
- 3) zarządzenia Ministra Finansów Nr 21 z dnia 6 sierpnia 2009 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów³,
- 4) zarządzenia Ministra Finansów Nr 16 z dnia 12 marca 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów⁴,
- 5) zarządzenia Ministra Finansów Nr 94 z dnia 31 grudnia 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów⁵.

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie § 25 ust. 1 pkt 6 lit. f Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 34 Ministra Finansów z dnia 11 lipca 2014 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwu Finansów⁶, w zakresie swojej właściwości realizowały zadania związane z wykonywaniem obowiązków organu administracji rządowej, w szczególności przygotowywały odpowiedzi na skargi i wnioski, a także wystąpienia obywateli, organizacji i instytucji.

W 2015 r. za koordynowanie rozpatrywania przez komórki organizacyjne Ministerstwa skarg i wniosków, a także dokonywanie okresowych ocen przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki podległe Ministrowi Finansów odpowiadało Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej, zgodnie z § 61 ust. 2 pkt 7 Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów.

¹ Dz. U. z 2016 r. poz. 23.

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Fin. Nr 10, poz. 53.

⁴ Dz. Urz. Min. Fin. poz. 18.

⁵ Dz. Urz. Min. Fin. poz. 5.

⁶ Zarządzenie Nr 34 Ministra Finansów z dnia 11 lipca 2014 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwu Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2014 r. poz. 27, z późn. zm.).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2015 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	7	0
Jednostki organizacyjne	175	152
Razem:	182	152

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2015 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	530	220	310	18	246	46	17
Jednostki organizacyjne	1978	495	1483	246	1083	154	17
Razem:	2508	715	1793	264	1329	200	34

*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 2015 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzecznich (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	59	<u>261</u>	<u>320</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	26	83	109
3.	Skargi na pracowników	26	<u>423</u>	<u>449</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	63	<u>617</u>	<u>680</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	7	37	44
5.	Korupcja pracowników	0	7	7
7.	Sprawy pracownicze	2	10	12
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	106	7	113
9.	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w lp. 1-8)	21	38	59
Razem		310	1483	1793

Szczegółowe informacje dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych Ministrowi Finansów zostały przedstawione w pkt IV Sprawozdania.

CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW

Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa Finansów oraz jednostek podległych kształtowała się według zestawienia jak niżej. Dla porównania w zestawieniu zaprezentowano również dane dotyczące skarg i wniosków z 2014 roku z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe:

	<u>2015 r.</u>	<u>2014 r.</u>
Ministerstwo Finansów	530	501
izby i urzędy skarbowe	1 523	1 538
urzędy kontroli skarbowej	102	98
izby i urzędy celne	353	332
	2 508	2 469

Biorąc pod uwagę wyżej wskazane dane liczbowe, można stwierdzić, że liczba skarg i wniosków w latach 2014–2015 utrzymuje się na porównywalnym poziomie.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2015 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 14,72%, tj. 264 spośród 1793 (dla porównania w 2014 r. – 13,13%),
- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 74,12%, tj. 1329 spośród 1793 (dla porównania w 2014 r. – 76,36%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 11,16%, tj. 200 spośród 1793 (dla porównania w 2014 r. – 10,51%).

Pomimo, że liczba skarg i wniosków utrzymywała się na porównywalnym poziomie do roku poprzedniego, należy stwierdzić, że nieznacznie zwiększył się procent skarg, uznanych za zasadne.

Ponadto, przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 34 sprawach, co stanowi 1,35% ogółu spraw rozpatrzonych (dla porównania w 2014 r. – 13 spraw, co stanowiło 0,53%). Powyższe wskazuje, że w 2015 r. zwiększyła się liczba spraw rozpatrzonych po ustawowym terminie. Skargi i wnioski rozpatrzone w Ministerstwie Finansów po ustawowym terminie stanowiły 3,20% w stosunku do ogółu spraw, natomiast w jednostkach podległych stanowiły 0,85%.

Najczęściej skargi dotyczyły niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych, skarg na pracowników oraz nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne). Problematyka skarg i wniosków, z podziałem na Ministerstwo Finansów i jednostki podległe została przedstawiona w tabeli w pkt III Sprawozdania pn. Zestawienie skarg i wniosków według problematyki załatwionych we własnym zakresie w 2015 r.

Zgodnie z informacjami udzielonymi przez komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów oraz jednostki podległe, podejmowane są działania w celu ograniczenia przyczyn składania skarg i wniosków 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. Istotną rolę w tym zakresie, jak wskazały komórki nadzorujące pion administracji podatkowej i celnej, pełni tworzenie przyjaznej atmosfery obsługi interesantów. Innym istotnym czynnikiem, według opinii komórek organizacyjnych, mającym wpływ na liczbę skarg i wniosków jest również poziom edukacji społecznej w zakresie wiedzy na temat zagadnień z zakresu prawa podatkowego i cła.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGŁYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2015 r. do Ministerstwa Finansów wpłynęło 530 skarg i wniosków. Na 40 komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywało 17 komórek organizacyjnych, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Zauważyć należy, że największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 62% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Administracji Podatkowej. Liczba rozpatrzonych spraw w podziale na komórki organizacyjne kształtowała się następująco:

1) Departament Administracji Podatkowej	329
2) Departament Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier	49
3) Departament Służby Celnej	40
4) Departament Kontroli Skarbowej	31
5) Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej ⁷	24
6) Departament Podatku Akcyzowego	19

⁷ Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej funkcjonowało w strukturze Ministerstwa Finansów w 2015 r. W związku ze zmianą Statutu Ministerstwa Finansów, Biuro z dnia 23 lutego 2016 r. zostało przekształcone w Biuro Kontroli Wewnętrznej.

7) Departament Ceł	12
8) Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	8
9) Departament Finansowania Sfery Budżetowej	4
10) Departament Informacji Finansowej	4
11) Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	3
12) Departament Instytucji Płatniczej	2
13) Departament Strategii Systemu Informacyjnego ⁸	1
14) Departament Podatku od Towarów i Usług	1
15) Biuro Administracyjne	1
16) Biuro Dyrektora Generalnego	1
17) Biuro Edukacji Finansowej ⁹	1

Razem: 530

Pozostałe komórki organizacyjne 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

Do Departamentu Administracji Podatkowej wpłynęło łącznie 329 skarg i wniosków, z których:

- a)** 211 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 15 pozytywnie,
 - 165 negatywnie,
 - 31 w inny sposób, tj.: w 9 sprawach udzielono wyjaśnień, natomiast 21 skarg pozostawiono bez rozpatrzenia zgodnie z § 8 rozporządzenia,
- b)** 118 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,

⁸ Departament Strategii Systemu Informacyjnego funkcjonował w strukturze Ministerstwa Finansów w 2015 r. W związku ze zmianą Statutu Ministerstwa Finansów Departament DS z dniem 23 lutego 2016 r. przekształcił się w Departament Informatyzacji.

⁹ Biuro Edukacji Finansowej funkcjonowało w strukturze Ministerstwa Finansów w 2015 r. W związku ze zmianą Statutu Ministerstwa Biuro z dniem 23 lutego 2016 r. przekształcił się w Biuro Komunikacji i Promocji.

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

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2015 r. przez Departament Administracji Podatkowej 9 spraw załatwiono po terminie. Przyczyną nieterminowego załatwienia spraw było otrzymanie przez Departament Administracji Podatkowej pism z innych komórek organizacyjnych z przekroczeniem 7 dniowego terminu od daty wpływu do Kancelarii Głównej. Sprawy te Departament przekazał niezwłocznie po ich otrzymaniu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 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 celnymi i egzekucyjnymi,
- spraw podatkowych w zakresie odpowiedzialności osób trzecich,
- ulg w spłacie zobowiązań podatkowych.

1.2 Departament Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier

Do Departamentu Kontroli Celnej, Podatkowej i Kontroli Gier wpłynęło 49 skarg i wniosków, z których:

- a)** 23 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b)** 26 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 2015 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.3 Departament Służby Celnej

Wpłynęło 40 skarg i wniosków, z których:

- a)** 15 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 9 negatywnie,
 - 6 w inny sposób,
- b)** 25 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- prowadzonych przez organy celne postępowań egzekucyjnych,
- sposobu zorganizowania w izbie celnej przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków,
- sposobu załatwienia skargi,
- spraw pracowniczych.

Przekazano 2 skargi z naruszeniem ustawowego 7-dniowego terminu z powodu wydłużonego obiegu pism w Ministerstwie.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.4 Departament Kontroli Skarbowej

Do Departamentu Kontroli Skarbowej wpłynęło łącznie 31 skarg i wniosków, z których:

- a)** 26 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 2 pozytywnie,
 - 24 negatywnie,
- b)** 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

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

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 obywatela. Skarga dotyczyła pracownika urzędu kontroli skarbowej.

1.5 Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej

Do Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej wpłynęły 24 skargi, z których:

- a) 14 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 10 przekazano zgodnie z właściwością

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- skarg na pracowników,
- sposobu realizacji wniosku złożonego w trybie przepisów o dostępie do informacji publicznej,
- nieterminowe załatwianie spraw.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W zawiązku z nałożonym na Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej zadaniem koordynowania postępowania związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa Finansów, w tym przyjmowania obywateli oraz pełnienia dyżuru telefonicznego w sprawach skarg i wniosków, Biuro w ramach bieżących działań kierowało interesantów do właściwych komórek organizacyjnych Ministerstwa, a także do innych organów i instytucji. Biuro udzielało telefonicznie 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 dotyczących funkcjonowania ogólnopolskiego Centrum Rozliczeń dochodów państwa pobieranych przez Służbę Celną oraz funkcjonowania wyszukiwarki interpretacji podatkowych.

1.6 Departament Podatku Akcyzowego

Do departamentu podatku Akcyzowego wpłynęło 19 skarg i wniosków, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 5 negatywnie,
 - 2 w inny sposób,
- b) 12 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- sposobu prowadzenia postępowań podatkowych, wymiarowych przez organy podatkowe, tj. naczelników urzędów celnych i dyrektorów izb celnych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Z ogólnej liczby spraw rozpatrzonych przez Departament Podatku Akcyzowego, pięć skarg zostało rozpatrzonych po terminie w związku z:

- otrzymaniem kilku skarg od jednego skarżącego w krótkich odstępach czasu, co wymagało ich całościowej analizy,
- koniecznością wystąpienia do skarżącego o uzupełnienie wniesionego pisma,
- potrzebą zaopiniowania przez inny departament przed dokonaniem ostatecznego rozstrzygnięcia.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Ceł

Do Departamentu Ceł wpłynęło łącznie 12 skarg i wniosków, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 3 negatywnie,
 - 4 w inny sposób, tj.: poprzez udzielenie wyjaśnień i informacji,
- b) 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- usunięcia danych z wykazu cudzoziemców, prowadzonego przez Szefa Urzędu do Spraw Cudzoziemców, których pobyt na terenie RP jest niepożądany,
- sposobu prowadzenia postępowań w sprawie długu celnego,
- nieprawidłowego działania systemu CELINA,
- niewłaściwego informowania przez izbę celną o braku obowiązku zgłaszania kwot powyżej 10 tys. euro.

Z naruszeniem ustawowego terminu rozpatrzono jedną skargę. Przekroczenie ustawowego terminu wynikało ze złożoności skargi i konieczności uzyskania dokumentacji oraz wyjaśnień od urzędu celnego prowadzącego sprawę.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.8 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęło łącznie 8 spraw, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. poprzez wskazanie właściwego organu,
- b) 6 przekazano zgodnie z właściwością.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Departament Finansowania Sfery Budżetowej

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęły 4 sprawy, które przekazano zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Informacji Finansowej

Do Departamentu Informacji Finansowej wpłynęły 4 sprawy, które przekazano zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

Do Departamentu Wspierania Polityk Gospodarczych wpłynęły łącznie 3 sprawy, które przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Instytucji Płatniczej

Do Departamentu Instytucji Płatniczej wpłynęły 2 sprawy, z których jedną załatwiono we własnym zakresie – negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu załatwienia skargi, natomiast drugą przekazano zgodnie z właściwością. Skarga dotyczyła wpisu reprezentowanej przez skarżącego Spółki do rejestru podmiotów

wykluczonych z możliwości otrzymania środków przeznaczonych na realizację programów finansowanych z udziałem środków europejskich.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.13 Departament Strategii Systemu Informacyjnego

Do Departamentu Strategii Systemu Informacyjnego wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie – pozytywnie. Skarga dotyczyła sposobu zmiany wzorów deklaracji VAT na portalu e-Deklaracje.

Skargę rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Podatku od Towarów i Usług

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynął 1 wniosek, który został załatwiony we własnym zakresie – negatywnie. Wniosek dotyczył obowiązujących przepisów w zakresie podatku VAT oraz podatków dochodowych, jak również propozycji dokonania reformy podatków. Wniosek rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków

1.15 Biuro Administracyjne

Do Biura Administracyjnego wpłynął 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie – w inny sposób, z zachowaniem ustawowego terminu. Wniosek dotyczył sporządzenia i publikacji pełnego rejestru nieruchomości, które były przedmiotem roszczeń zgłoszonych oraz uregulowanych w ramach zawartych w okresie PRL umów międzynarodowych. Dokumentacja z wykonania układów indemnizacyjnych będąca w dyspozycji Ministerstwa nadal nie jest kompletna i prowadzone są intensywne działania, we współpracy z innymi organami, w szczególności dyplomatycznymi i archiwistycznymi, w celu uzupełnienia brakujących danych. W związku z tym publikacja wykazów następuje po wcześniejszym opracowaniu pozyskanych dokumentów.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16 Biuro Dyrektora Generalnego

Do Biura Dyrektora Generalnego wpłynęła 1 skarga, która została przekazana zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17 Biuro Edukacji Finansowej

Do Biura Edukacji Finansowej wpłynął 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie – negatywnie. Termin udzielenia odpowiedzi został przedłużony o 15 dni ze względu na złożoność sprawy i konieczność wypracowania wspólnego stanowiska Ministerstwa w ramach konsultacji wewnętrznych. Wniosek dotyczył rozszerzenia Biuletynów Informacji Publicznej o zamieszczenie w nich rejestrów umów.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. JEDNOSTKI PODLEGŁE MINISTROWI FINANSÓW

2.1 Izby i urzędy skarbowe

Do izb i urzędów skarbowych w 2015 r. wpłynęło 1 523 skarg i wniosków, z czego:

a) 1 086 załatwiono we własnym zakresie:

- 222 (20,44%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
- 750 (69,06%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
- 114 (10,50%) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez pozostawienie skarg bez rozpatrzenia, w związku z ponowieniem skargi przez skarżącego bez wykazania nowych okoliczności, wycofanie skarg, udzielanie odpowiedzi na skargi wnoszone przez osoby trzecie,

b) 437 skarg 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,

- spraw pracowniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- korupcji pracowników.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
1.	Dolnośląskie	61	5,62%
2.	Kujawsko-pomorskie	31	2,85%
3.	Lubelskie	41	3,78%
4.	Lubuskie	35	3,22%
5.	Łódzkie	101	9,30%
6.	Małopolskie	89	8,20%
7.	Mazowieckie	269	24,77%
8.	Opolskie	14	1,29%
9.	Podkarpackie	30	2,76%
10.	Podlaskie	11	1,01%
11.	Pomorskie	94	8,66%
12.	Śląskie	113	10,41%
13.	Świętokrzyskie	29	2,67%
14.	Warmińsko-mazurskie	35	3,22%
15.	Wielkopolskie	72	6,63%
16.	Zachodniopomorskie	61	5,62%
Ogółem:		1086	100,00%

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 14 spraw załatwiono po terminie. Przyczynami nieterminowego rozpatrywania spraw było w szczególności: nieprzeprowadzenie wnikliwej analizy składanych przez podatników pism oraz ich nieprawidłowe kwalifikowanie, złożoność i niejasny stan faktyczny dotyczący działania organu podatkowego oraz trudności w jego ustaleniu z uwagi na przekazanie akt postępowania do sądu, braki kadrowe i duże obciążenie pracą, a także niewystarczające doświadczenie pracowników realizujących zadania w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków.

Przyjęcia obywateli

W izbach i urzędach skarbowych w 2015 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 142 obywateli (dla porównania w 2014 r. - 208 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- obsługi interesantów podczas akcji składania zeznań rocznych,
- udzielania ulg w spłacie zobowiązań podatkowych,
- prowadzonych postępowań podatkowych i egzekucyjnych,
- zwrotów nadpłat z zeznań rocznych,
- działań urzędów skarbowych, w tym nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych,
- nieetycznego zachowania pracownika urzędu skarbowego podczas wykonywania czynności służbowych,
- sposobu obsługi interesanta w związku z prowadzonym postępowaniem wyjaśniającym w sprawie wykazanej ulgi na dziecko,
- skarg na pracowników urzędu oraz spraw pracowniczych,
- braku godła na sali obsługi podatnika,
- naboru do pracy.

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

Działania naprawcze podejmowane przez izby i urzędy skarbowe

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

- stałym podnoszeniu kwalifikacji zawodowych pracowników poprzez szkolenia z zakresu praktycznych aspektów komunikacji z klientem, w celu eliminowania błędów, uchybień i nieprawidłowości w obsłudze interesantów,
- organizowaniu narad i spotkań dla pracowników oraz podatników, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, w tym omawianiu na naradach z kadrą kierowniczą stwierdzonych w skargach błędów oraz uchybień,
- rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych przez kierownictwo urzędu,
- zapewnianiu interesantom dostępu do informacji dotyczących obowiązujących przepisów (tablice ogłoszeń, strony internetowe) oraz bieżącym bezpośrednim informowaniu podatników

o dokonanych przez ustawodawcę zmianach w przepisach, w tym prowadzeniu akcji informacyjnych oraz edukacyjnych dla podatników,

- monitorowaniu i nadzorowaniu przestrzegania terminowości i rzetelności w zakresie załatwianych skarg i wniosków,
- podejmowaniu działań zmierzających do poprawy organizacji pracy i warunków lokalowych, w celu zapewnienia sprawnej oraz kompetentnej obsługi i komunikacji z podatnikami,
- przeprowadzaniu w urzędach ankiet i dokonywaniu ich analizy w ramach badania satysfakcji klientów,
- promowaniu pożądanych postaw i zachowań wśród urzędników, uwzględniających zarówno przestrzeganie norm prawnych jak i zasad etycznych,
- wydawaniu zaleceń oraz przeprowadzaniu instruktaży w zakresie przestrzegania procedur przy realizacji nałożonych na organy zadań.

Ponadto, w celu likwidacji źródeł powstawania skarg kształtowano pozytywny wizerunek administracji podatkowej poprzez szybką, profesjonalną obsługę oraz kontynuowanie popularyzacji w lokalnych środkach masowego przekazu przepisów prawa podatkowego, jak również bieżące informowanie podatników o zmianach w przepisach prawa podatkowego. Jednocześnie z przeprowadzonych badań ankietowych dotyczących zadowolenia klientów określone zostały wrażliwe obszary działania urzędów w celu doskonalenia świadczonych w nich usług.

2.2 Urzędy kontroli skarbowej

Do urzędów kontroli skarbowej w 2015 r. wpłynęły 102 skargi i wnioski, z których:

- a) 93 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 2 pozytywnie,
 - 91 negatywnie,
- b) 9 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

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

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2015 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 2 obywateli, którzy zostali przyjęci przez kierowników jednostek organizacyjnych. Tematyka skarg dotyczyła nieprawidłowego prowadzenia przez dyrektora urzędu kontroli skarbowej postępowania kontrolnego wobec skarżącego oraz doręczania wezwań w postępowaniach przygotowawczych.

Działania naprawcze podejmowane przez urzędy kontroli skarbowej

Z przekazanych do Ministerstwa Finansów informacji wynika, że kierownictwo urzędów kontroli skarbowej wnikliwie i na bieżąco analizuje problematykę skarg. Podejmowane są stosownie do okoliczności działania dyscyplinujące w przypadku potwierdzenia stawianego zarzutu oraz działania profilaktyczne, w celu wyeliminowania zaniedbań mogących w przyszłości skutkować skargami. Problematyka z zakresu procedury kontrolnej, stanowiąca zasadniczy 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

Do izb i urzędów celnych w 2015 r. wpłynęło 353 skarg i wniosków, z których:

a) 304 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 22 pozytywnie,
- 242 negatywnie,
- 40 w inny sposób, tj. pozostawiono bez rozpatrzenia zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia oraz poprzez udzielenie informacji,

b) 49 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła w szczególności:

- czynności kontrolnych przeprowadzanych na przejściach granicznych,
- braku podstaw do przeprowadzania kontroli (bezprawnego wtargnięcia funkcjonariuszy do mieszkania, nadużywania władzy, nieokazanie dokumentu upoważniającego do przeprowadzenia kontroli),
- niezgodnego z wymogami prawa przeprowadzenia czynności przeszukania osoby, sposobu przeprowadzenia czynności kontrolnych (niewłaściwe zachowanie funkcjonariuszy celnych podczas realizacji czynności kontroli, wywieranie presji na osobie kontrolowanej, nakłanianie do podpisywania protokołów z kontroli bez możliwości wcześniejszego ich przeczytania, uszkodzenie elementów pojazdu podczas kontroli),
- opieszałości przy przeprowadzaniu kontroli,

- częstego lub bezpodstawnego kierowania pojazdów do kontroli szczegółowej oraz przedłużającego się czasu odprawy granicznej,
- bezzasadności dokonanych ustaleń kontroli,
- nieprawidłowości w przeprowadzaniu kontroli w zakresie urządzania gier hazardowych.

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z naruszeniem ustawowego terminu załatwiono 3 skargi z powodu:

- nieobecności osoby rozpatrującej skargę,
- błędnego odczytania daty wpływu przez osobę prowadzącą sprawę,
- nieprawidłowej kwalifikacji pisma będącego skargą.

Przyjęcia obywateli

W izbach i urzędach celnych w 2015 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 31 obywateli, sprawy dotyczyły m. in.:

- czynności kontrolnych przeprowadzanych na przejściach granicznych,
- długiego czasu oczekiwania na przekroczenie granicy,
- prowadzonych postępowań egzekucyjnych,
- zachowań funkcjonariuszy celnych,
- planów likwidacji oddziału celnego,
- sposobu przeprowadzenia kontroli celnej w ruchu pieszym na przejściu granicznym,
- implementacji przepisów prawa unijnego do polskiego systemu prawnego oraz nieuwzględnienia w prowadzonych postępowaniach praw przysługujących stronie z mocy Konstytucji RP,
- sposobu organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach urzędowania jednostki,
- sposobu załatwienia skargi,
- działań funkcjonariuszy celnych realizujących zadania z zakresu przeciwdziałania i zwalczania przestępczości oraz stronnictwo funkcjonariusza prowadzącego sprawę,
- wydanych decyzji podatkowych i wszczętego postępowania egzekucyjnego,
- oznakowania drogi dojazdowej do urzędu.

Działania naprawcze podejmowane przez izby i urzędy celne

W celu ograniczenia nieprawidłowości w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków podjęto m. in. następujące działania:

- dokonywano analizy zakresu przedmiotowego skarg i wniosków na naradach i odprawach służbowych w celu ograniczenia źródeł nieprawidłowości,

- prowadzono instruktaż dla funkcjonariuszy rozpoczynających służbę,
- dokonano zmian organizacyjnych w celu zwiększenia liczby pracowników obsługujących Centrum Rozliczeń,
- przeprowadzono akcję informacyjną dotyczącą właściwego wypełniania dokumentów jak również zwiększono liczbę stanowisk informacyjnych,
- organizowano szkolenia dla funkcjonariuszy i pracowników Służby Celnej z zakresu kształtowania etycznych postaw, relacji z osobami kontrolowanymi oraz przeciwdziałania korupcji,
- współpracowano ze Strażą Graniczną dla zapewnienia płynności odpraw na przejściach granicznych.

Pozostałe jednostki podległe Ministrowi Finansów, tj. Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów oraz Centrum Edukacji Zawodowej Resortu Finansów w 2015 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.