

MINISTERSTWO FINANSÓW
Biuro Kontroli Resortowej

SPRAWOZDANIE

**z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w sprawach
skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów oraz jednostkach
organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów w 2010 r.**

Warszawa, marzec 2011 r.

WSTĘP

Postępowanie związane ze skargami i wnioskami obywateli reguluje Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.), zwany dalej „Kpa” oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwane dalej „rozporządzeniem”. W 2010 r. w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych obowiązywało ponadto zarządzenie Nr 21 Ministra Finansów z dnia 6 sierpnia 2009 r. w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Ministerstwie Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 10, poz. 53). Zgodnie z § 49 ust. 2 pkt 6 załącznika do zarządzenia Nr 10 Ministra Finansów z dnia 10 lipca 2008 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Ministerstwu Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 8, poz. 58, z późn. zm.), koordynowanie postępowania związanego z ustawowym rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa, w tym prowadzenie ewidencji skarg i wniosków należy do zadań Biura Kontroli Resortowej.

Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, natomiast według art. 241 Kpa przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Należy zaznaczyć, że niniejsze Sprawozdanie nie obejmuje licznych zapytań, interwencji, próśb etc. które wpłynęły do komórek organizacyjnych Ministerstwa Finansów i jednostek podległych, jednakże nie zostały sklasyfikowane w ww. sposób.

I. INFORMACJE OGÓLNE

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

	<u>2009 r.</u>	<u>2010 r.</u>
- Ministerstwo Finansów	724	820
- izby i urzędy skarbowe	2.154	1.857
- urzędy kontroli skarbowej	181	198
- izby i urzędy celne	445	451
	3 504	3 326

II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

1. Ministerstwo Finansów

W 2010 r. w Ministerstwie Finansów załatwiono 820 skarg i wniosków, w tym:

- Departament Administracji Podatkowej	416
- Departament Polityki Celnej	99
- Departament Kontroli Skarbowej	89
- Biuro Kontroli Resortowej	68
- Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier	61
- Departament Służby Celnej	50
- Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	7
- Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego	7
- Departament Podatków Lokalnych	6
- Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa	6
- Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych	5
- Departament Instytucji Płatniczej	2
- Departament Podatków Dochodowych	2
- Departament Informatyki	1
- Departament Podatku od Towarów i Usług	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 416 skarg i wniosków, z których:

a) 267 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 11 pozytywnie,
- 252 negatywnie - przeprowadzone postępowania wyjaśniające nie potwierdziły zarzutów zawartych w skargach,
- 4 w inny sposób, tj.: 1 skargę pozostawiono bez rozpatrzenia, zgodnie z § 8 pkt 1 rozporządzenia;
w 3 przypadkach skorzystano z dyspozycji wynikającej z przepisów art. 239 Kpa,

b) 149 skarg i wniosków przekazano według właściwości.

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

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach administracyjnych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- postępowania podatkowego,
- wystąpień pracowników organów podatkowych,
- nieterminowego załatwiania spraw przez organy podatkowe,
- zasadności podejmowania działań egzekucyjnych w konkretnych sprawach,
- niewłaściwie przeprowadzonego naboru na wolne stanowiska pracy,
- braku możliwości skorzystania z kserokopiarki w urzędzie,
- braku przy urzędzie miejsca do parkowania rowerów,
- funkcjonowania w urzędzie systemu informatycznego.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2010 r. przez Departament Administracji Podatkowej 4 sprawy załatwiono po terminie, w tym 1 sprawę przekazano z naruszeniem siedmiodniowego terminu wynikającego z art. 231 Kpa. Powód niedotrzymania ww. terminu do przekazania sprawy organowi właściwemu do rozpatrzenia wynikał z konieczności wyjaśnienia wszystkich okoliczności faktycznych

i prawnych sprawy. W odniesieniu do pozostałych skarg, w dwóch przypadkach opóźnienie nastąpiło z uwagi na dużą ilość spraw do załatwienia oraz błędną interpretację terminu wpływu skargi.

Liczba skarg, które załatwiono w Departamencie Administracji Podatkowej w 2010 r. utrzymała się na poziomie 2009 r., tj. 415 skarg w 2009 r. do 416 załatwionych skarg w 2010 r.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 3 obywateli.

Tematyka spraw dotyczyła zastrzeżeń do działalności naczelników urzędów skarbowych w związku z wydanym zaświadczeniem o niezaleganiu w podatkach oraz prowadzonymi postępowaniami podatkowymi i egzekucyjnymi.

1.2. Departament Polityki Celnej – wpłynęło łącznie 99 skarg i wniosków, z których:

- a) 60 załatwiono we własnym zakresie, w tym wszystkie w sposób negatywny,
- b) 39 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- odmowy przyjęcia pisma za pokwitowaniem przez urząd celny,
- pobierania kar w transporcie drogowym,
- zwolnienia z należności celnych aut przywożonych jako mienie przesiedlenia,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- należności celnych za przesyłki pocztowe z USA,
- opłaty za przechowywanie zajętego towaru w depozycie urzędu celnego,
- należności za samochód nielegalnie wprowadzony na polski obszar celny,
- umorzenia należności celnych,
- nieuznania świadectwa przewozowego A.TR przy odprawie tkanin,
- określenia wartości celnej samochodu zgłoszonego do dopuszczenia do obrotu,
- reguły pochodzenia odzieży importowanej z Unii Europejskiej w latach 1998/1999,
- weryfikacji wartości celnej aut przywożonych z USA,
- zatrzymania wyrobów tytoniowych,

- skarg na decyzje Szefa Służby Celnej utrzymujące w mocy decyzje dyrektora Izby Celnej w sprawach WIT,
- przesyłki leków pochodzących z Indii bez zgody Ministra Zdrowia,
- zatrzymania niespełniających wymagań żarówek energooszczędnych,
- zatrzymania złomu - blachy dachowej i kaloryferów przywożonych z Czech,
- zwolnienia od akcyzy okazjonalnego przywozu papierosów,
- działania urzędu celnego przy zastrzeżeniu paszportu,
- zwrotu należności podatkowych za przesyłkę pocztową z USA,
- zatrzymania przez urząd celny maszyny do produkcji PET,
- działalności Centrum Bezpiecznej Transmisji Danych w Izbie Celnej w Krakowie w zakresie funkcjonalności systemu ECS,
- zasady zwalniania przesyłek wprowadzanych w obrocie kurierskim,
- odprawy celnej kosmetyków w obrocie pocztowym,
- nieprawidłowości przy odprawie wywozowej auta przewożonego na ciężarówce,
- przyjmowania przez urząd celny fałszywych dokumentów do odprawy celnej,
- nieprzyjmowania zgłoszeń do zakończenia procedury wywozu w systemie awaryjnym przez Urząd Celny w Hamburgu.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w 2010 r. przez Departament Polityki Celnej 17 spraw załatwiono kilka dni po terminie określonym w Kpa z powodu:

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

W celu wyeliminowania przyczyn skarg Departament Polityki Celnej opracował i przekazał do izb i urzędów celnych informacje i wyjaśnienia oraz wytyczne i instrukcje, jak również udzielano odpowiedzi na zapytania w indywidualnych sprawach przedsiębiorców, a także organizowano szkolenia dla funkcjonariuszy celnych, oraz dla importerów i eksporterów. Ponadto, osoby odpowiedzialne w departamencie za załatwianie skarg i wniosków zostały zobowiązane do bezwzględnego dotrzymywania obowiązujących terminów.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.3. Departament Kontroli Skarbowej – wpłynęło łącznie 89 skarg i wniosków, z których:

- a) 60 załatwiono we własnym zakresie, w tym:
 - 2 pozytywnie,
 - 50 negatywnie,
 - 8 w inny sposób, w tym poprzez udzielenie informacji,
- b) 29 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- spraw pracowniczych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- braku podstaw prawnych do prowadzenia kontroli skarbowej,
- udzielenia informacji w sprawie prowadzonych wobec pracowników urzędów kontroli skarbowych postępowań wyjaśniających,
- terminu przesłuchania.

Wszystkie sprawy zostały załatwione w terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto dwóch obywateli. Skargi dotyczyły działania dyrektorów urzędów kontroli skarbowej. W jednym przypadku skarżący zostali przyjęci przez Kierownictwo Departamentu.

1.4. Biuro Kontroli Resortowej – wpłynęło 68 skarg, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,
- b) 66 skarg przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- zarzutów w stosunku do dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa Finansów.

Wszystkie sprawy załatwiono w terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach pozostających w zakresie właściwości merytorycznej Biura. Przeprowadzono natomiast kilkaset rozmów z interesantami, którzy następnie zostali skierowani do właściwych Departamentów/Biur w Ministerstwie lub do innych organów i instytucji.

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

1.5. Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier – wpłynęło łącznie 61 skarg i wniosków, z których:

a) 19 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 2 pozytywnie,
- 12 negatywnie,
- 5 w inny sposób,

b) 42 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- czynności kontrolnych wykonywanych przez funkcjonariuszy celnych wydziałów zwalczania przestępczości w izbach celnych,
- nieprawidłowości w działaniach organów Służby Celnej.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2010 r. przez Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier 9 spraw załatwiono po terminie, w tym jeden wniosek został przekazany do załatwienia przez inny departament po upływie 30 dni od wpływu do Ministerstwa Finansów.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. przyjęto dwóch interesantów którzy wnieśli skargi w sprawach postępowań organów Służby Celnej dotyczących weryfikacji wartości celnej towarów.

1.6. Departament Służby Celnej – wpłynęło 50 skarg i wniosków, z których:

a) 25 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 14 pozytywnie,
- 7 negatywnie,
- 4 w inny sposób,

b) 25 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła m.in.:

- nieprawidłowości w postępowaniach orzecznich, w tym w postępowaniu egzekucyjnym,
- niewłaściwego działania organów podatkowych i celnych, w szczególności w zakresie postępowania wobec przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w obrębie gier losowych,
- spraw pracowniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników.

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych 2010 r. przez Departament Służby Celnej 2 sprawy zostały załatwione po terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków nie odnotowano przyjęć obywateli.

1.7. Departament Finansów Samorządu Terytorialnego – wpłynęło 7 spraw, które zostały przekazane według właściwości w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8. Departament Podatku Akcyzowego i Ekologicznego – wpłynęło 7 skarg, z których:

a) 4 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 3 negatywnie,

b) 3 przekazano według właściwości.

Tematyka skarg dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych przez organy postępowaniach podatkowych.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9. Departament Podatków Lokalnych - wpłynęło 6 spraw, z których:

a) 3 załatwiono we własnym zakresie – negatywnie,

b) 3 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- opłat za oddanie nieruchomości w użytkowanie wieczyste,
- prowadzenia przez Ministerstwo Finansów prac nad podatkiem katastralnym.

Wszystkie sprawy zostały załatwione w terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10. Departament Polityki Regionalnej i Rolnictwa – wpłynęło 6 spraw, z których:

a) 4 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 1 pozytywnie,
- 3 w inny sposób, tj. poprzez udzielenie informacji,

b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka spraw dotyczyła:

- skargi na decyzję dyrektora Izby Skarbowej,
- wydania zaświadczenia o zatrudnieniu i wysokości wynagrodzenia,

- zapytania o cenę ziemi rolniczej,
- składu oraz kadencyjności rad nadzorczych w spółdzielniach.

Wszystkie sprawy zostały załatwione w terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11. Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych – wpłynęło 5 spraw, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. poprzez udzielenie informacji,
- b) 4 przekazano według właściwości.

Sprawa dotyczyła zagadnień związanych z audytem.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12. Departament Instytucji Płatniczej – wpłynęły 2 sprawy, które zostały przekazane według właściwości w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13. Departament Podatków Dochodowych – wpłynęły 2 sprawy, które zostały załatwione we własnym zakresie, w tym:

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

Tematyka skarg dotyczyła:

- sposobu rozliczenia „ulgi mieszkaniowej” w związku z ustawą o szczególnych rozwiązaniach dla podatników uzyskujących niektóre przychody poza terytorium RP,
- opodatkowania renty wypłacanej w Norwegii.

Wszystkie skargi rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14. Departament Informatyki – wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie - negatywnie.

Skarga dotyczyła:

- postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zakup usługi serwisu pogwarancyjnego oraz konserwacji drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych dla Ministerstwa Finansów.

Skarga została załatwiona w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 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 2010 r. wpłynęło 1.857 skarg i wniosków, w tym:

a) 1.416 załatwiono we własnym zakresie:

- 294 (20,76%) pozytywnie (wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach),
- 943 (66,6%) negatywnie (postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów),
- 179 (12,64%) w inny sposób (poprzez m.in. udzielenie wyjaśnień, podtrzymanie stanowiska),

b) 441 skarg przekazano według właściwości do innych organów administracji państwowej.

Ilość spraw wg podziału na województwa:

1. dolnośląskie	92	(4,95%)
2. kujawsko-pomorskie	99	(5,33%)
3. lubelskie	41	(2,21%)
4. lubuskie	83	(4,47%)
5. łódzkie	128	(6,89%)
6. małopolskie	135	(7,27%)
7. mazowieckie	454	(24,45%)

8. opolskie	34	(1,83%)
9. podkarpackie	25	(1,35%)
10. podlaskie	17	(0,92%)
11. pomorskie	87	(4,68%)
12. śląskie	197	(10,61%)
13. świętokrzyskie	78	(4,2%)
14. warmińsko-mazurskie	109	(5,87%)
15. wielkopolskie	164	(8,83%)
16. zachodniopomorskie	114	(6,14%)
Ogółem:	1 857	(100%)

Tematyka skarg i wniosków

Rozpatrzone sprawy dotyczyły głównie:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów podatkowych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- zły organizacji i funkcjonowania organów podatkowych,
- niepodjęcia przez organy podatkowe działań kontrolnych w stosunku do wskazanej przez podatnika firmy oraz niepoinformowanie zainteresowanego o wynikach tej kontroli,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- korupcji pracowników.

Terminowość rozpatrywania skarg

Z ogólnej liczby skarg rozpatrzonych przez izby i urzędy skarbowe 12 skarg załatwiono po terminie (w 2009 r.- 21 spraw). Nietrzymanie terminu spowodowane było spiętrzeniem spraw, długą nieobecnością pracownika prowadzącego sprawę, potrzebą przeprowadzenia dodatkowego postępowania z uwagi na skomplikowany charakter spraw.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków w izbach i urzędach skarbowych przyjęto 422 obywateli.

Skargi i wnioski dotyczyły m.in.:

- organizacji urzędów skarbowych,
- niewłaściwego i niekompletnego udzielenia informacji przez pracowników,
- zastrzeżeń do prowadzonych postępowań wyjaśniających, kontrolnych, podatkowych i egzekucyjnych.

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

2.2. Urzędy Kontroli Skarbowej

W 2010 r. do urzędów kontroli skarbowej wpłynęło 198 skarg, z których:

a) 184 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 5 pozytywnie,
- 176 negatywnie,
- 3 w inny sposób – uznając je za częściowo zasadne,

b) 14 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych,
- ujawnienia danych osobowych,
- spraw pracowniczych,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- braku podstaw prawnych do przeprowadzenia kontroli,
- udzielenia informacji w sprawie prowadzonych wobec pracowników Urzędów Kontroli Skarbowej postępowań wyjaśniających,
- terminu przesłuchania.

Wszystkie sprawy rozpatrzono w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 6 obywateli, w tym 5 zostało przyjętych przez dyrektora urzędu kontroli skarbowej.

Tematyka skarg dotyczyła nieprawidłowego i długotrwałego prowadzenia postępowań kontrolnych.

2.3. Izby i urzędy celne

W 2010 r. do izb i urzędów celnych wpłynęło 451 skarg i wniosków, z których:

a) 390 załatwiono we własnym zakresie, w tym:

- 53 pozytywnie,
- 314 negatywnie,
- 23 w inny sposób,

b) 61 przekazano według właściwości.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- wykonywania czynności kontrolnych w trakcie kontroli podatkowej
- zatrzymywania zgłoszonych towarów, w tym przesyłek pocztowych,
- przebiegu kontroli celnej na granicy,
- czynności podejmowanych w trakcie postępowania egzekucyjnego, w tym postępowania poborcy podatkowego w trakcie realizacji zadań służbowych,
- zachowania funkcjonariuszy celnych w czasie pełnienia obowiązków służbowych oraz poza miejscem i czasem służby,
- niewłaściwej organizacji pracy polegającej na długim czasie oczekiwania na kontrolę szczegółową na przejściu granicznym,
- niewłaściwego obiegu dokumentów.

Z ogólnej liczby spraw, 7 skarg zostało załatwionych z przekroczeniem ustawowego terminu z uwagi na skomplikowany charakter spraw lub konieczności dokonania dodatkowych ustaleń w zakresie przedmiotu skargi, czy właściwości organu przed ich przekazaniem.

Przyjęcia obywateli

W 2010 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 21 obywateli, w sprawach dotyczących m.in.:

- prowadzonych postępowań celnych, podatkowych oraz egzekucyjnych,
- interpretacji prawa w prowadzonych postępowaniach,
- uszkodzenia pojazdów podczas przeprowadzania kontroli celnych,
- anulowania zastrzeżenia w systemie,
- zachowania funkcjonariuszy celnych,
- zmiany godzin pracy oddziałów celnych.

PODSUMOWANIE:

Tytułem podsumowania należy wskazać, iż sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2010 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski uzasadnione i załatwione pozytywnie stanowią 15,7%, tj. 383 spośród 2.439 załatwionych spraw (w 2009 r. – 14,26%),
- 2) skargi i wnioski uznane za nieuzasadnione i załatwione odmownie stanowią 74,83%, tj. 1.825 spośród 2.439 załatwianych spraw (w 2009 r. – 75,48%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, przykładowo poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 9,47%, tj. 231 spośród 2.439 załatwianych spraw (w 2009 r. – 10,26%).

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 53 sprawach, co stanowi 1,59% ogółu spraw rozpatrzonych (w 2009 r. – 55 spraw, co stanowiło 1,56%).

DYREKTOR
BIURA KONTROLI RESORTOWEJ
M Soszyńska
Madalena Soszyńska

I. Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków w 2010 roku

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez: Kierownictwo jednostek organizacyjnych
1	2	3	4
1.	Ministerstwo Finansów	7	1
2.	Jednostki podległe	449	379
Razem		456	380

II. Zestawienie dotyczące sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2010 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	820 (724)*	371 (300)*	449 (424)*	31 (18)*	392 (375)*	26 (31)*	34 (18)*
2.	Jednostki podległe	2506 (2780)*	516 (553)*	1990 (2227)*	352 (360)*	1433 (1626)*	205 (241)*	19 (37)*
Razem		3326 (3504)*	887 (853)*	2439 (2651)*	383 (378)*	1825 (2001)*	231 (272)*	53 (55)*

* dane za 2009 r.

III. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych według problematyki w 2010 roku

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki podległe	Razem
1	2	3	4	5
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	136	427	563
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	43	185	228
3.	Skargi na pracowników	17	471	488
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	171	679	850
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	2	77	79
6.	Korupcja pracowników	0	9	9
7.	Sprawy pracownicze	11	46	57
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	59	19	78
9.	Inne	10	77	87
Razem		449	1990	2439