

Acceptuję, *M. Morawiecki*
w zastępstwie Ministra Finansów
Mateusz Morawiecki
Prezes Rady Ministrów
15.04.2022

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych
podległych Ministrowi Finansów w 2021 roku

WSTĘP

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Finansów były prowadzone na podstawie:

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

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów⁴ 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 2021 r. za koordynowanie rozpatrywania przez komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów (dalej: Ministerstwa) skarg i wniosków, a także dokonywanie okresowych ocen przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa, a także przez jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, odpowiadało Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego⁵.

¹ Dz. U. z 2021 r. poz. 735, z późn. zm.

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

⁴ § 27 ust. 1 pkt 6 lit. g Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Ministra Finansów z 17 kwietnia 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2019 r. poz. 51, z późn. zm.).

⁵ § 67a ust. 2 pkt 11 zarządzenia Ministra Finansów z 29 maja 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2019 r. poz. 62).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2021 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	6	0
Jednostki organizacyjne	18	4
Razem:	24	4

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2021 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	479	225	254	10	185	59	1
Jednostki organizacyjne	1325	434	891	156	582	153	12
Razem:	1804	659	1145	166	767	212	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 2021 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	<u>62</u>	<u>117</u>	<u>179</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	21	42	63
3.	Skargi na pracowników	14	<u>186</u>	<u>200</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<u>62</u>	<u>505</u>	<u>567</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	12	25	37
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	18	4	22
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<u>48</u>	3	51
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	17	9	26
Razem		254	891	1145

Szczegółowe informacje dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz w jednostkach organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra zostały przedstawione w pkt IV Sprawozdania.

CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW

Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa oraz jednostek podległych kształtowała się według zestawienia jak niżej.

	<u>2021 r.</u>
Ministerstwo Finansów	479
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1 308
Krajowa Informacja Skarbowa	17
	<hr/>
	1 804 <hr/>

Dla porównania w zestawieniu prezentujemy również dane dotyczące skarg i wniosków z 2020 roku z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe:

	<u>2020 r.</u>
Ministerstwo Finansów	469
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1 177
Krajowa Informacja Skarbowa	11
	<hr/>
	1 657 <hr/>

Liczba skarg i wniosków w 2021 r. zwiększyła się o 8,87 % w porównaniu do 2020 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2021 r. kształtuje się następująco:

- 1)** skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 14,5 %, tj. 166 spośród 1145 (dla porównania w 2020 r. – 15,25 %),
- 2)** skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 66,99 %, tj. 767 spośród 1145 (dla porównania w 2020 r. – 62,33 %),
- 3)** skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 18,51 %, tj. 212 spośród 1145 (dla porównania w 2020 r. - 22,42 %).

Liczba skarg i wniosków wyraźnie się zwiększyła w stosunku do roku poprzedniego. Należy też zauważyć, że zwiększył się procent rozpatrzonych skarg, które uznano za niezasadne, zmniejszyła się zaś liczba skarg i wniosków, które załatwiono pozytywnie.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 13 sprawach, co stanowi 0,72 % ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów (dla porównania w 2020 r. – 15 spraw, co stanowiło 0,91 %). W Ministerstwie zanotowano jedną skargę załatwioną po ustawowym terminie (0,21 % skarg i wniosków rozpatrzonych w Ministerstwie), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 12 skarg załatwionych po terminie (0,91 % skarg rozpatrzonych przez ww. jednostki).

Problematyka skarg i wniosków, z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe została przedstawiona w tabeli w pkt III Sprawozdania pn. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie w 2021 r.

Monitoring i koordynacja rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie należały do zadań Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego. Biuro obsługiwało również numer telefonu przeznaczony do kontaktów z klientami Urzędu (+48 22 694 44 81). Pracownicy Biura udzielali informacji i pomagali w uzyskaniu potrzebnych informacji klientom zgłaszającym się do Ministerstwa telefonicznie oraz e-mail.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGLYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2021 r. do Ministerstwa wpłynęło 479 skarg i wniosków. Na 43 komórki organizacyjne wchodzące w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywało 13 komórek organizacyjnych, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 88 % wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: KAS). 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 2020 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej	422	191	2
2.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	29	24	
3.	Departament Cei	8	4	
4.	Departament Poboru Podatków	4	0	4
5.	Departament Podatku od Towarów i Usług	4	1	
6.	Departament Orzecznictwa Podatkowego	3	1	
7.	Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier	2	1	
8.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznej	1	0	
9.	Departament Systemu Podatkowego	1	0	
10.	Departament Zarządzania Informatyzacją	1	0	
11.	Biuro Inspekcji Wewnętrznej	1	0	
12.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	2	2	
13.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1	1	
Razem		479	225	6

Pozostałe komórki organizacyjne Ministerstwa 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 Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej

Do Departamentu Organizacji i Współpracy Międzynarodowej KAS wpłynęły łącznie 422 skargi i wnioski, z których:

- a) 231 załatwiono we własnym zakresie, w tym 8 pozytywnie, 180 negatywnie, 43 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 191 przekazano zgodnie z właściwością.

Podobnie jak w latach ubiegłych, przesyłając skargi według właściwości do jednostek podległych, Departament zwracał się z prośbą o przekazanie informacji dotyczącej sposobu załatwienia sprawy oraz – w przypadku, gdyby zarzuty zostały uznane za zasadne – o podjętych działaniach w tym zakresie.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych i orzeczniczych (podatkowe, celne, karne skarbowe, administracyjne, egzekucyjne),
- niewłaściwego działania organów administracji skarbowej,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- spraw pracowniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- skarg na pracowników.

Tak jak w latach poprzednich, nie odnotowano spraw, w których wiodącą problematyką byłaby korupcja pracowników.

Główną przyczyną wniesionych skarg było niezadowolenie ze sposobu prowadzonych przez organy skarbowe postępowań egzekucyjnych, kontrolnych oraz podatkowych. Kierowanie skarg do Ministra Finansów i Szefa KAS, w związku z rozpatrywaniem spraw przez organy w postępowaniu orzeczniczym, jest więc zjawiskiem powtarzalnym. Skarżący podważają w skargach dokonane w toku postępowań ustalenia organów oraz uzasadnienia zawarte w wydanych rozstrzygnięciach.

Przyczyną wnoszenia skarg było również niezadowolenie z działań organów w zakresie:

- złożonych informacji sygnałnych,
- postępowań karnych skarbowych,
- braku bądź nieterminowego zwrotu nadpłaty lub podatku,

- braku możliwości kontaktu z urzędami skarbowymi.

Aby zmniejszyć możliwości powstania przesłanek do złożenia skarg Departament na bieżąco kierował zalecenia do podjęcia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych uchybień, wzmocnienia nadzoru w danym obszarze, objęcia nadzorem terminowości prowadzonych spraw.

Wydano rekomendacje m.in. w zakresie:

- niestosowania procedury administracyjnej do spraw wydawania i prostowania świadectw służby funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej,
- wprowadzenia zmian poprawiających jakość świadczonych usług przez Krajową Informację Skarbową,
- przestrzegania ustawowych terminów przekazywania spraw,
- zobowiązania pracowników do zachowania jak najwyższej staranności przy aktualizacji danych osobowych pracowników/funkcjonariuszy,
- podawania w stanowisku w sprawie skargi informacji zgodnych ze stanem faktycznym sprawy oraz niezwłocznego podejmowania działań w celu ustalenia okoliczności mających wpływ na przedawnienie zobowiązania,
- podjęcia działań obligujących do informowania sygnalistów o przepisach regulujących tajemnicę skarbową,
- kwalifikowania pisma jako skargi i nadania mu trybu procesowego.

W 2021 r. skierowano łącznie 19 rekomendacji, tj. o 5 więcej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym.

Departament kontynuował przekazywanie spraw – po dokładnej analizie i po ich rozpatrzeniu – do departamentów merytorycznych Ministerstwa, do wykorzystania służbowego w ramach sprawowanego nadzoru nad działaniem jednostek podległych, w tym głównie w zakresie czynności sprawdzających, egzekucji administracyjnej, jednolitości orzecznictwa. W 2021 r. przekazano łącznie 99 spraw.

We współpracy z Krajową Szkołą Skarbowości (dalej: KSS) Departament zorganizował szkolenie pt. „Skargi i wnioski – rozpatrywanie zarzutów kierowanych pod adresem organów administracji skarbowej i ich pracowników. Formułowanie zawiadomień w prostym języku”. Szkolenie odbyło się 28 i 29 października 2021 r. w Filii Krajowej Szkoły Skarbowości we Wrocławiu.

Ponadto, 23 listopada 2021 roku przedstawiciele Departamentu wzięli udział w naradzie on-line z kierownikami komórek kontroli wewnętrznej izb administracji skarbowej, Krajowej Informacji Skarbowej (dalej: KIS) i KSS. Na naradzie omówiono wzór sprawozdania z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz wyjaśniono kilka zagadnień merytorycznych, dotyczących procedury rozpatrywania skarg i wniosków.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 2 interesantów. W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego liczba przyjęć interesantów utrzymała się na tym samym poziomie.

Podczas ww. spotkań poruszane były sprawy odnoszące się do toczących się postępowań podatkowych.

1.2 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

Do Departamentu Wspierania Polityk Gospodarczych wpłynęło 29 wniosków, z których:

- a) 5 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 24 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka wniosków dotyczyła w szczególności:

- spraw związanych z zaspokajaniem roszczeń byłych właścicieli mienia przejętego przez Skarb Państwa w związku z nacjonalizacją mienia lub uznaniem za nieważne orzeczeń wydanych wobec osób represjonowanych za działalność na rzecz niepodległego Państwa Polskiego,
- wypłaty odszkodowań lub zadośćuczynienia w związku z decyzjami reprivatyzacyjnymi dotyczącymi nieruchomości warszawskich, wydanymi z naruszeniem prawa.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Departament Ceł

Do Departamentu Ceł wpłynęło łącznie 8 skarg i wniosków, z których:

- a) 4 załatwiono we własnym zakresie, wszystkie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 4 przekazano zgodnie z właściwością.

Wszystkie wnioski dotyczyły kwestii likwidacji jednego z oddziałów celnych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.4 Departament Poboru Podatków

Do Departamentu Poboru Podatków wpłynęły 4 skargi, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień.

Tematyka wniosków dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowego działania usługi e-PIT,
- braku możliwości uzyskania pomocy w związku z problemami w obsłudze nowego oprogramowania służącego do wysyłania sprawozdania JPK do KIS i urzędu skarbowego.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 4 interesantów. Podczas spotkań poruszane były sprawy dotyczące działania usługi Twój e-PIT oraz nowego oprogramowania służącego do wysyłania sprawozdań JPK. Przekazano informacje i wskazówki na temat aktualnego działania systemów informatycznych.

1.5 Departament Podatku od Towarów i Usług

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynęły 2 skargi i 2 wnioski, z których:

- a) 2 skargi i 1 wniosek załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 1 wniosek przekazano zgodnie z właściwością.

Obie skargi dotyczyły legislacji w zakresie VAT, deklaracji VAT, publikacji formularza internetowego VAT-7K w 2020 r., zaś wniosek dotyczył rozszerzenia zakresu zwolnienia, o którym mowa w art. 43 ust. 1 pkt 11 ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług⁶.

Skargi rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu, natomiast odpowiedzi na wniosek udzielono kilka dni po terminie z uwagi na konieczność przeprowadzenia kompleksowej analizy problematyki będącej przedmiotem wniosku.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

⁶ Dz. U. z 2021 r., poz. 685, z późn. zm.

1.6 Departament Orzecznictwa Podatkowego

Do Departamentu Orzecznictwa Podatkowego wpłynęły 2 skargi na pracowników, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie oraz jeden wniosek, który przekazano zgodnie z właściwością.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Podatków Sektorowych oraz Podatku od Gier

Do Departamentu Podatków Sektorowych oraz Podatku od Gier wpłynął jeden wniosek, który załatwiono we własnym zakresie negatywnie oraz jedna skarga, którą przekazano zgodnie z właściwością.

Wniosek dotyczył zmiany przepisów określających warunki zwolnienia od podatku od spadków i darowizn osób najbliższych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęła skarga na przewodniczącego jednego z gremiów doradczych Ministerstwa, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

W związku z nałożonym na Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego 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 oraz kierując ich do właściwych podmiotów.

1.9 Departament Systemu Podatkowego

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynął wniosek z propozycją zmiany przepisów, który załatwiono we własnym zakresie pozytywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Zarządzania Informatyzacją

Do Departamentu Zarządzania Informatyzacją wpłynął jeden wniosek dotyczący nieaktualnego adresu e-mail, który został załatwiony we własnym zakresie pozytywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Biuro Inspekcji Wewnętrznej

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęła jedna skarga na pracownika, która została załatwiona we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęły 2 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 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 według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. JEDNOSTKI PODLEGŁE MINISTROWI FINANSÓW

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

Do izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych oraz urzędów celno-skarbowych w 2021 r. wpłynęło 1 308 skarg i wniosków, z czego:

- a) 884 załatwiono we własnym zakresie:
 - 155 (17,53 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach lub akceptując wnioski,
 - 579 (65,5 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 150 (16,97 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b) 424 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- egzekucji administracyjnej, w tym zajęć wierzytelności i blokad rachunków bankowych,
- kontroli celno-skarbowej, w tym długiego czasu oczekiwania na odprawę celną, trudności przy odprawie celnej zwierząt towarzyszących podróżnym,
- kontroli oraz postępowań podatkowych, w tym długotrwałości ich prowadzenia,
- czynności sprawdzających, w tym braku działania w związku ze składanymi informacjami sygnałnymi o innych podatnikach,
- zaświadczeń, w tym nieterminowego ich wydawania bądź podania w zaświadczeniu nieprawidłowych informacji,
- sposobu doręczania korespondencji,
- nieudzielenia bądź udzielenia niepełnej odpowiedzi na wystąpienia klientów,
- zwrotów i nadpłat podatków,
- ujawnienia danych osobowych i tajemnicy skarbowej,
- nieprawidłowego działania usługi Twój e-PIT
- zachowania pracowników i funkcjonariuszy w trakcie wykonywania czynności służbowych, w tym podczas kontroli, rozmów telefonicznych, obsługi i odpraw podróżnych,
- procedur bezpieczeństwa wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19.

Liczba spraw wg podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
Województwo		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	34	2,60%
2.	Kujawsko-pomorskie	49	3,75%
3.	Lubelskie	76	5,81%
4.	Lubuskie	25	1,91%
5.	Łódzkie	65	4,97%
6.	Małopolskie	55	4,20%
7.	Mazowieckie	391	29,89%
8.	Opolskie	44	3,37%
9.	Podkarpackie	87	6,65%
10.	Podlaskie	21	1,61%
11.	Pomorskie	97	7,42%
12.	Śląskie	138	10,55%
13.	Świętokrzyskie	22	1,68%
14.	Warmińsko-mazurskie	28	2,14%
15.	Wielkopolskie	117	8,94%
16.	Zachodniopomorskie	59	4,51%
Ogółem:		1308	100,00%

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2021 r. przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 10 spraw załatwiono po terminie. Siedem przypadków dotyczyło nieterminowego przekazania skargi do właściwego organu, a trzy wiązały z udzieleniem odpowiedzi na skargi po terminie. Przyczynami nieterminowego przekazania skarg były m.in. błędna kwalifikacja pism, trudna sytuacja kadrowa, przeoczenie pracownika. Opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na skargi spowodowane były problemami technicznymi związanymi z podpisaniem i wysłaniem dokumentu elektronicznego oraz zbyt późne przedłożenie pisma do podpisu. W celu wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości zobowiązano pracowników do przestrzegania zasad, dotyczących realizacji zadań związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków,

terminowego załatwiania spraw, analizowania ze szczególną starannością treści pism wpływających do urzędów w celu ich właściwej kwalifikacji.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych spadła z 13 do 10.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2021 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 18 obywateli (dla porównania w 2020 r. - 24 obywateli). Najprawdopodobniej spadek ten jest spowodowany pandemią i ograniczeniem dostępu do jednostek. Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- długiego oczekiwania na zakończenie czynności kontrolnych w trakcie kontroli celno-skarbowej,
- działania pracowników w trakcie wykonywania czynności służbowych,
- ujawnienia danych podatkowych,
- niewłaściwego rozliczenia działalności gospodarczej,
- zbyt dużego obciążenia pracą.

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

W przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości, dyrektorzy izb administracji skarbowej kierowali do naczelników urzędów zalecenia, zobowiązując ich m.in. do podjęcia działań zmierzających do eliminacji nieprawidłowości w bieżącej pracy oraz poprawy i doskonalenia sposobu załatwiania spraw i zwiększenia nadzoru nad realizacją zadań. Wskazywano też na konieczność ustalenia przyczyn i osób odpowiedzialnych za powstawanie nieprawidłowości, w tym osób odpowiadających za nadzór, oraz wskazania uzasadnienia do podjęcia postępowań wyjaśniających lub braku konieczności uruchamiania tej procedury. Informacje zwrotne o sposobie wykonania zaleceń były poddawane ocenie.

Ponadto, podejmowano następujące działania, zmierzające do likwidacji przesłanek składania skarg:

- zwracano naczelnikom urzędów uwagę na konieczność odpowiadania na pisma podatników, odbierania telefonów od klientów, zapewnienia w czasie pandemii sprawnej organizacji w zakresie przyjęć interesantów, po uprzednio umówionej wizycie w urzędzie,
- obejmowano kontrolą funkcjonalną obszary działania urzędów, w których dostrzeżono uchybienia,
- organizowano szkolenia dla pracowników,

- omawiano stwierdzone nieprawidłowości na cyklicznych naradach.

Podejmowano też działania polegające na kontroli przestrzegania w postępowaniach podatkowych, egzekucyjnych, karnych skarbowych oraz kontrolnych, obowiązujących procedur wynikających z przepisów prawa. Sprawowano bieżący nadzór nad pracownikami i funkcjonariuszami w zakresie prawidłowości i terminowości realizacji zadań oraz profesjonalnej i przyjaznej obsługi interesantów.

W uzasadnieniu zawiadomień o sposobie załatwienia skarg starano się szczegółowo i wyczerpująco wyjaśnić sposób i podstawy prawne działania organów w sprawach skarżących.

Prowadzono działania edukacyjne dla podatników skierowane do różnych grup odbiorców, które obejmują: publikowanie na stronach BIP jednostek informacji o zmianach w przepisach prawa podatkowego oraz innych informacji ułatwiających prowadzenie działalności.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2021 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło 16 skarg i 1 wniosek, z których:

- a) 6 skarg i 1 wniosek załatwiono we własnym zakresie – 3 skargi negatywnie, 1 wniosek pozytywnie, a 3 skargi w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa,
- b) 10 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:

- trudności z połączeniem lub zbyt długi czas oczekiwania na połączenie z konsultantem infolinii,
- zrywanie połączeń, w tym po długim czasie oczekiwania,
- przerwanie połączenia czat.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2021 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

Informacje dodatkowe

Centrum Informatyzacji Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2021 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.