

## SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli  
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów  
oraz jednostkach organizacyjnych  
podległych Ministrowi Finansów w 2018 roku

Akceptuje  
MINISTER FINANSÓW



dr hab. Teresa Czerwińska

**Biuro Kontroli**  
Warszawa, marzec 2019 r.

## WSTĘP

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

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>1</sup>, Dział VIII (dalej: Kpa),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>2</sup>,  
oraz
- 3) zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 12 października 2017 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów<sup>3</sup>,

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów (dalej: Regulaminu), 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<sup>4</sup>.

W 2018 r. za koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów (dalej: Ministerstwa), a także dokonywanie okresowych ocen przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa oraz przez jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, odpowiadało Biuro Kontroli, zgodnie z postanowieniami Regulaminu<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2018 r., poz. 2096, z późn. zm.

<sup>2</sup> Dz. U. poz. 46.

<sup>3</sup> Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

<sup>4</sup> § 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. Fin. z 2018 r. poz. 21, z późn. zm.).

<sup>5</sup> § 62a ust. 2 pkt 7 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. Fin. z 2018 r. poz. 21, z późn. zm.).

## I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2018 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	14 <sup>6</sup>	1
Jednostki organizacyjne	38	23
<b>Razem:</b>	<b>52</b>	<b>24</b>

## II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2018 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	485	167	318	8	243	67	2
Jednostki organizacyjne	1277	337	940	148	624	168	5
<b>Razem:</b>	<b>1762</b>	<b>504</b>	<b>1258</b>	<b>156</b>	<b>867</b>	<b>235</b>	<b>7</b>

\*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.

<sup>6</sup> Liczba przyjętych interesantów uwzględnia wielokrotne spotkania z dwoma osobami.

**III ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW ZAŁATWIANYCH WE WŁASNYM ZAKRESIE  
W 2018 ROKU WEDŁUG PROBLEMATYKI**

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>196</b>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	9	24	33
3.	Skargi na pracowników	28	<b>226</b>	<b>254</b>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<b>81</b>	<b>544</b>	<b>625</b>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	6	29	35
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	9	3	12
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<b>66</b>	0	66
9.	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w pkt 1-8, np. wnioski prezentujące koncepcje zmian systemu podatkowego w Polsce, skargi na inny organ)	19	18	37
<b>Razem</b>		<b>318</b>	<b>940</b>	<b>1258</b>

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>2018 r.</u>
<b>Ministerstwo Finansów</b>	485
<b>izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe</b>	1 275
<b>Krajowa Informacja Skarbowa</b>	0
<b>Krajowa Szkoła Skarbowości</b>	2
	<hr/> <b>1 762</b> <hr/>

Dla porównania w zestawieniu poniżej prezentujemy również dane dotyczące skarg i wniosków w latach 2016– 2017 z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe:

	<u>2017 r.</u>
<b>Ministerstwo Finansów</b>	552
<b>izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe<sup>7</sup></b>	1 391
<b>Krajowa Informacja Skarbowa</b>	5
<b>Krajowa Szkoła Skarbowości<sup>8</sup></b>	0
	<hr/> <b>1 948</b> <hr/>

	<u>2016 r.</u>
<b>Ministerstwo Finansów</b>	588
<b>izby i urzędy skarbowe</b>	1 219
<b>urzędy kontroli skarbowej</b>	80
<b>izby i urzędy celne</b>	348
	<hr/> <b>2 235</b> <hr/>

<sup>7</sup> Do 1 marca 2017 r.: izby i urzędy skarbowe, urzędy kontroli skarbowej, izby i urzędy celne.

<sup>8</sup> Do 1 marca 2017 r.: Centrum Edukacji Zawodowej Resortu Finansów.

Biorąc pod uwagę wyżej wskazane dane liczbowe, można stwierdzić, że w ostatnich trzech latach odnotowano zauważalną tendencję spadkową liczby wpływających skarg i wniosków (w 2018 r. wpłynęło 9,55% mniej skarg i wniosków niż w 2017 r. i aż 21,16% mniej skarg i wniosków niż w 2016 r.).

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2018 r. kształtuje się następująco:

- 1)** skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 12,4%, tj. 156 spośród 1258 (dla porównania w 2017 r. - 11,27%),
- 2)** skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 68,92%, tj. 867 spośród 1258 (dla porównania w 2017 r. - 73,01%),
- 3)** skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 18,68% tj. 235 spośród 1258 (dla porównania w 2017 r. - 15,72%).

Liczba skarg i wniosków utrzymywała się na nieco niższym poziomie w stosunku do roku poprzedniego. Należy zauważyć, że zmniejszył się procent rozpatrzonych skarg, które uznano za niezasadne, a nieznacznie zwiększył procent skarg i wniosków, które uznano za zasadne. Wzrosła również liczba skarg i wniosków, które załatwiono w inny sposób, tzn. udzielono wyjaśnień, pozostawiono bez rozpatrzenia lub podtrzymano stanowisko bez udzielania odpowiedzi na skargi, zgodnie z art. 239 Kpa.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło zaledwie w 7 sprawach, co stanowi 0,4% ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów (dla porównania w 2017 r. – 13 spraw, co stanowiło 0,67%). W Ministerstwie zanołowano jedną skargę i jeden wniosek załatwione po ustawowym terminie (0,41% skarg i wniosków rozpatrzonych w Ministerstwie), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 5 skarg i wniosków załatwionych po terminie (0,4% skarg rozpatrzonych przez ww. jednostki).

Wnoszone skargi dotyczyły najczęściej działalności organów administracji skarbowej w związku z prowadzonymi przez nie postępowaniami i wydanymi decyzjami, w tym odmawiającymi udzielenia ulg w spłacie zobowiązań podatkowych. Przyczynami składanych skarg w resorcie finansów było także niewłaściwe – w ocenie skarżących – postępowanie pracowników i funkcjonariuszy, w związku z wykonywanymi przez nich obowiązkami służbowymi, w tym głównie związanymi z odprawami celnymi i obsługą bezpośrednią. Częstym powodem składania skarg – podobnie jak w latach ubiegłych – było również przeświadczenie, że w związku ze zgłaszanymi sygnałami o nieprawidłowościach w rozliczaniu należnych podatków przez określone podmioty, organy nie podejmowały żadnych czynności. Takie odczucie wynikało przede wszystkim z braku możliwości udzielenia zawiadamiającym żądanych przez nich informacji o podjętych działaniach, z uwagi na tajemnicę skarbową.

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 2018 r.

Monitoring i koordynacja rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie należały do zadań Biura Kontroli. Biuro obsługiwało również numer telefonu dedykowany 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, mailowo lub osobiście.

## INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGŁYCH

### 1. Ministerstwo Finansów

W 2018 r. do Ministerstwa wpłynęło 485 skarg i wniosków. Na 41 komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywało 15 komórek, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Zauważyć należy, że największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą niemal 90% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Organizacji i Wdrożeń. 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 2018 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji i Wdrożeń	433	163	13 <sup>9</sup>
2.	Biuro Inspekcji Wewnętrznej	25 <sup>10</sup>		1
3.	Departament Cel	6	1	
4.	Departament Budżetu, Logistyki i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej	4		
5.	Biuro Kontroli	3		
6.	Biuro Dyrektora Generalnego	3	2	
7.	Departament Podatków Dochodowych	2		
8.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	2		
9.	Departament Gwarancji i Poręczeń	1		
10.	Departament Podatku od Towarów i Usług	1		
11.	Departament Zwalczenia Przeszłości Ekonomicznej	1		
12.	Departament Systemu Podatkowego	1		
13.	Departament Informatyzacji	1		
14.	Biuro Logistyki	1		
15.	Departament Audytu Środków Publicznych	1	1	
	<b>Razem</b>	<b>485</b>	<b>167</b>	<b>14</b>

<sup>9</sup> patrz: przypis 6.

<sup>10</sup> 24 skargi zostały złożone w tej samej sprawie przez zainteresowaną osobę oraz wspierającą ją organizację zawodową.



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

### **1.1 Departament Organizacji i Wdrożeń**

Do Departamentu Organizacji i Wdrożeń wpłynęły łącznie 433 skargi i wnioski, z których:

- a) 270 załatwiono we własnym zakresie, w tym 4 pozytywnie, 206 negatywnie, 60 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień, pozostawiono bez rozpatrzenia, bądź podtrzymano stanowisko bez udzielania odpowiedzi na skargi zgodnie z art. 239 Kpa,
- b) 163 przekazano zgodnie z właściwością.

Przesyłając skargi według właściwości do jednostek podległych, Departament Organizacji i Wdrożeń zwracał się o przekazanie informacji, dotyczącej sposobu załatwienia sprawy, w tym – 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 orzeczniczych,
- niewłaściwego działania organów administracji skarbowej,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- spraw pracowniczych,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- niewłaściwej organizacji pracy
- utworzenia Krajowej Informacji Skarbowej we wskazanej przez wnioskodawcę miejscowości.

Wszystkie skargi i wnioski, które wpłynęły w 2018 r. do Departamentu Organizacji i Wdrożeń, zostały rozpatrzone w ustawowym terminie. Warto wskazać, że do problematyki określonej, jako niewłaściwe działanie organów administracji skarbowej, zaliczono sprawy z wielowątkową tematyką, w tym także dotyczącą postępowań orzeczniczych.

Mając na celu zachowanie staranności merytorycznej oraz skuteczną obsługę napływających skarg Departament Organizacji i Wdrożeń kontynuował przekazywanie spraw – po dokładnej analizie i po ich rozpatrzeniu – do departamentów merytorycznych Ministerstwa do ewentualnego wykorzystania w ramach sprawowanego nadzoru nad działaniem jednostek podległych, w tym nad jednolitością orzecznictwa, czy też prac nad zmianami systemowymi lub legislacyjnymi.

Ponadto, w ramach nadzoru nad przyjmowaniem i terminowością oraz prawidłowością załatwiania skarg i wniosków przez dyrektorów izb administracji skarbowej, w związku z uchybieniami, które stwierdzono w toku



rozpatrywania skarg, Departament Organizacji i Wdrożeń skierował do wszystkich dyrektorów izb administracji skarbowej pismo, w którym wskazał zagadnienia, na które należy zwrócić szczególną uwagę, m.in. w zakresie prawidłowej kwalifikacji pism, terminowości, poprawności prezentowanych stanowisk.

W dniach 29-30 października 2018 r. Departament - we współpracy z Krajową Szkołą Skarbowości - zorganizował szkolenie pt. „Skargi i wnioski – procedura rozpatrywania zarzutów kierowanych pod adresem organów administracji skarbowej i ich pracowników”. W szkoleniu wzięli udział pracownicy Departamentu oraz izb administracji skarbowej zajmujący się koordynacją pracy komórek ds. skarg i wniosków.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. odbyło się 13 spotkań<sup>11</sup> w sprawach skarg i wniosków.

Tematyka spraw dotyczyła m.in.:

- egzekucji administracyjnej,
- opodatkowania emerytury z USA,
- prowadzonych postępowań podatkowych,
- opieszałości w zwrotach podatku akcyzowego,
- niezadowolonia z przyznanego wynagrodzenia za pracę kuratora.

Dodać należy, że Departament Organizacji i Wdrożeń zwrócił się do dyrektorów izb administracji skarbowej o przedstawienie krótkiej informacji nt. realizacji wymogów wynikających z art. 253 Kpa w kierowanych przez nich izbach. W szczególności zwrócono uwagę na § 3 ww. przepisu, zgodnie z którym dni i godziny przyjęć obywateli powinny być dostosowane do potrzeb obywateli, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy. W związku z dokonanymi ustaleniami i stwierdzonymi uchybieniami skierowano do wszystkich dyrektorów izb administracji skarbowej pismo, dotyczące obowiązku informowania o terminach przyjęć w sprawach skarg i wniosków w urzędzie oraz o innych możliwościach kontaktu w dogodnym dla interesantów terminie.

### **1.2 Biuro Inspekcji Wewnętrznej**

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęło 25 skarg, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie negatywnie.

#### **Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:**

- nieprawidłowości na jednym z przejść granicznych,
- nieprawidłowości w zarządzaniu przez kadrę kierowniczą dawnej izby celnej.

---

<sup>11</sup> Patrz: przypis 6.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto jedną osobę. Tematyka spotkania związana była z treścią składanych przez nią skarg zawierających informacje nt. rzekomych nieprawidłowości na jednym z przejść granicznych.

### **1.3 Departament Cef**

Do Departamentu Cef wpłynęło łącznie 6 skarg i wniosków, z których:

- a) 5 załatwiono we własnym zakresie, w tym 3 negatywnie, a 2 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

#### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

- nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednej z izb administracji skarbowej,
- pogorszenia standardu obsługi w jednej z izb administracji skarbowej,
- utworzenia placówki Centrum Urzędowego Dokonywania Odpraw (CUDO) we wskazanej przez wnioskodawcę miejscowości,
- zatrzymania przesyłki przez urząd celno-skarbowy,
- trudności w uzyskaniu dokumentu gwarancyjnego.

W jednej ze spraw nastąpiło kilkudniowe opóźnienie w udzieleniu odpowiedzi z uwagi na wielowątkowość sprawy i konieczność rozpoznania różnych postępowań administracyjnych i sądowych na przestrzeni wielu lat wstecz.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.4 Departament Budżetu, Logistyki i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej**

Do Departamentu Budżetu, Logistyki i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej wpłynęły 4 wnioski, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie negatywnie. Tematyka wniosków dotyczyła decyzji podejmowanych w trakcie postępowania kwalifikacyjnego do służby celno-skarbowej.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.5 Biuro Kontroli**

Do Biura Kontroli wpłynęły 3 skargi, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 negatywnie, a 1 w inny sposób, tj. podtrzymano stanowisko bez udzielania odpowiedzi na skargę zgodnie z art. 239 Kpa.

### **Tematyka skarg dotyczyła:**

- nieterminowego załatwiania spraw,
- skargi na pracownika,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Do Biura Kontroli wpływały również sprawy, co do których komórki organizacyjne Ministerstwa miały trudności w kwalifikacji charakteru wystąpienia lub ustalenia właściwości merytorycznej. Biuro przeprowadzało stosowną analizę, czasem również współdziałało w wyjaśnianiu wielowątkowych wystąpień wymagających koordynacji lub współdziałania kilku komórek organizacyjnych Ministerstwa.

Biuro uczestniczyło również – we współpracy z Departamentem Prawnym - w wypracowywaniu stanowiska Ministerstwa odnośnie do niejednoznaczności przepisów prawa regulujących sposób postępowania w przypadku wniesienia skargi drogą elektroniczną bez podania danych adresowych, bądź w języku obcym. Ponadto, pracownicy Biura wielokrotnie przekazywali właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym sygnały o potencjalnych nieprawidłowościach zgłaszanych telefonicznie lub mailowo, zwłaszcza w okresie składania deklaracji podatkowych.

### **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.

## **1.6 Biuro Dyrektora Generalnego**

Do Biura Dyrektora Generalnego wpłynęły 3 wnioski, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie - pozytywnie,
- b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka wniosków dotyczyła kwestii związanych z własnością gruntów. Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.



### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

#### **1.7 Departament Podatków Dochodowych**

Do Departamentu Podatków Dochodowych wpłynęły 1 skarga i 1 wniosek, które załatwiono we własnym zakresie pozytywnie.

##### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:**

- braku odpowiedzi na złożone zapytanie,
- poszerzenia zakresu danych zamieszczanych na stronie internetowej Ministerstwa.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

#### **1.8 Departament Finansowania Sfery Budżetowej**

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęły 2 wnioski, które załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień. Tematyka wniosków dotyczyła wprowadzenia nowego podziału środków finansowych dla Wojewodów poprzez wpisanie do rozporządzenia Ministra Finansów tzw. noty budżetowej.

Wnioski rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

#### **1.9 Departament Gwarancji i Poręczeń**

Do Departamentu Gwarancji i Poręczeń wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie.

Tematyka skargi dotyczyła zarzutu naruszenia przepisów prawa poprzez dokonanie ich interpretacji.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.



### **1.10 Departament Podatku od Towarów i Usług**

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie. Tematyka skargi dotyczyła nieterminowego zamieszczenia petycji na stronie internetowej Ministerstwa.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.11 Departament Zwalczania Przystępczości Ekonomicznej**

Do Departamentu Zwalczania Przystępczości Ekonomicznej wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie. Tematyka skargi dotyczyła funkcjonowania Krajowego Telefonu Interwencyjnego Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: KAS).

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.12 Departament Systemu Podatkowego**

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynął 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.13 Departament Informatyzacji**

Do Departamentu Informatyzacji wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie pozytywnie.

Sprawę rozpatrzono z opóźnieniem w udzieleniu odpowiedzi z uwagi na konieczność wyjaśnienia sprawy z podmiotem zewnętrznym.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.14 Biuro Logistyki**

Do Biura Logistyki wpłynął 1 wniosek, który został załatwiony we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.15 Departament Audytu Środków Publicznych**

Do Departamentu Audytu Środków Publicznych wpłynął 1 wniosek, który został przekazany zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 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 2018 r. wpłynęło 1 275 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 938 załatwiono we własnym zakresie:
  - 146 (15,57%) pozytywnie, tj. wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
  - 624 (66,52%) negatywnie, tj. postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
  - 168 (17,91%) w inny sposób, tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 337 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

#### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

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

Skargi wnoszone przez obywateli dotyczyły najczęściej działalności organów administracji skarbowej w związku z prowadzonymi przez nie kontrolami, postępowaniami i wydanymi decyzjami. Skarżący zarzucali ww. organom niewłaściwe interpretowanie przepisów, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu ich spraw.

Istotną przyczyną składanych skarg było również niezadowolenie skarżących z działań organów administracji skarbowej, wynikających z obowiązku realizacji zadań ustawowych w zakresie ustalania, określania i poboru podatków oraz należności celnych, wykonywania egzekucji administracyjnej, kontroli oraz czynności sprawdzających. Przyczynami składanych skarg było również niewłaściwe – w ocenie skarżących – postępowanie pracowników i funkcjonariuszy, w związku z wykonywanymi przez nich obowiązkami służbowymi. Skarżący poruszali również kwestie związane z niewłaściwą organizacją pracy oraz nieterminowym załatwianiem spraw.

Liczba spraw wg podziału na województwa w latach 2017-18:

<b>LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA</b>					
Województwo		2018		2017	
		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych	Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	63	4,94%	65	4,67%
2.	Kujawsko-pomorskie	55	4,31%	42	3,02%
3.	Łubelskie	106	8,31%	<b>133</b>	<b>9,56%</b>
4.	Lubuskie	23	1,80%	30	2,16%
5.	Łódzkie	82	6,43%	94	6,76%
6.	Małopolskie	68	5,33%	86	6,18%
7.	Mazowieckie	<b>347</b>	<b>27,22%</b>	<b>299</b>	<b>21,50%</b>
8.	Opolskie	34	2,67%	26	1,87%
9.	Podkarpackie	47	3,69%	70	5,03%
10.	Podlaskie	28	2,20%	40	2,87%
11.	Pomorskie	104	8,16%	123	8,84%
12.	Śląskie	<b>110</b>	<b>8,63%</b>	<b>163</b>	<b>11,72%</b>
13.	Świętokrzyskie	8	0,63%	20	1,44%
14.	Warmińsko-mazurskie	40	3,14%	58	4,17%
15.	Wielkopolskie	<b>118</b>	<b>9,25%</b>	95	6,83%
16.	Zachodniopomorskie	42	3,29%	47	3,38%
<b>Ogółem:</b>		<b>1 275</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 391</b>	<b>100,00%</b>



### **Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków**

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 5 spraw załatwiono po terminie (2 we własnym zakresie, 3 przekazane). Opóźnienia były spowodowane błędną kwalifikacją wystąpień oraz sytuacją kadrową.

Podkreślić należy, że w porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, **liczba spraw przeterminowanych spadła z 13 do 5.**

### **Przyjęcia obywateli**

W jednostkach podległych w 2018 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 38 obywateli (dla porównania **w 2017 r. - 89 obywateli**). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- prowadzonych indywidualnych postępowań podatkowych i egzekucyjnych,
- postępowań kontrolnych,
- zwrotu nadpłaty,
- ukarania mandatem,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- postępowań rejestracyjnych,
- czynności sprawdzających,
- sposobu i terminowości prowadzonych postępowań.

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

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

W jednostkach organizacyjnych kontynuowano działania z lat ubiegłych. Komórka koordynująca rozpatrywanie skarg i wniosków w KAS na bieżąco kierowała polecenia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych nieprawidłowości.

W celu ograniczenia przyczyn składania skarg i wniosków w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych oraz urzędach celno-skarbowych kontynuowano dotychczasowe działania polegające na:

- prowadzeniu szkoleń zawodowych pracowników i funkcjonariuszy aparatu skarbowego, kładących nacisk na usługową funkcję urzędu i propagujących zasady etyki zawodowej,
- kierowaniu poleceń dotyczących działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych nieprawidłowości,
- omawianiu nieprawidłowości i uchybień w pracy na poradach z kierownictwem podległych jednostek,
- objęciu zagrożonych obszarów kontrolą funkcjonalną,



- bieżącym monitorowaniu sygnałów o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu jednostek w celu określenia wrażliwych obszarów działania oraz doskonalenia jakości świadczonych usług,
- udzielaniu instrukcji w kwestii kompleksowego przywoływania przepisów prawnych i ewentualnego orzecznictwa, na podstawie których działał urząd skarbowy w danej sprawie, w uzasadnieniach zawiadomień o załatwieniu skarg.

Ponadto, kontynuowano działania edukacyjne, także dla obywateli, popularyzujące przepisy prawa podatkowego, jak również na bieżąco informowano podatników o zmianach w przepisach na stronach internetowych oraz w salach obsługi urzędów.

W wyniku rozpatrzenia wniosków uznanych za zasadne podjęto następujące działania:

- w przypadku wniosku, który dotyczył nadmiernego formalizmu w weryfikacji prawa do korzystania z ulgi na dziecko, zalecono korzystanie z danych dostępnych w aplikacjach i bazy danych urzędu,
- wskutek złożenia wniosku w sprawie konieczności wzmocnienia profesjonalnej obsługi podatników na sali obsługi, naczelnik wykorzystał złożone uwagi dokonując zmian w sposobie realizacji zadań oraz odbył z pracownikami spotkanie dyscyplinująco-informacyjne,
- w przypadku wniosku wskazującego na uchybienia w zakresie organizacji procesu obiegu korespondencji wdrożone zostały działania naprawcze, m.in. polegające na ustaleniu i przekazaniu do stosowania zasad postępowania z korespondencją,
- w przypadku wniosku – uznanego za załatwiony w inny sposób – dotyczącego dostosowania budynku urzędu skarbowego do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób z wózkami dziecięcymi, w udzielonej wnioskodawcy odpowiedzi wskazano, że działania w tym zakresie zostaną podjęte w najbliższym możliwym terminie, po uzyskaniu środków finansowych.

## **2.2 Krajowa Szkoła Skarbowości**

W 2018 r. do Krajowej Szkoły Skarbowości wpłynęły 1 skarga i 1 wniosek, które załatwiono we własnym zakresie pozytywnie.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2018 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **Informacje dodatkowe**

Pozostałe jednostki podległe Ministrowi Rozwoju i Finansów, tj. Centrum Informatyzacji Resortu Finansów oraz Krajowa Informacja Skarbowa w 2018 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku

w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.