

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów
w 2019 roku

Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego
Warszawa, marzec 2020 r.

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia 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 administracyjnego¹ (Dział VIII ustawy),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków²,
- 3) zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 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 2019 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 oraz przez jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, odpowiadało Biuro Kontroli, zgodnie z postanowieniami Regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów⁵, następnie, po zmianie struktury organizacyjnej, od 29 maja 2019 r. - Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego⁶.

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 256.

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 dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2019 r. poz. 51, z późn. zm.).

⁵ § 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.).

⁶ § 67a ust. 2 pkt 11 Zarządzenia Ministra Finansów z dnia 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 2019 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	11 ⁷	0
Jednostki organizacyjne	36	22
Razem:	47	22

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2019 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	459	149	310	6	209	95	3
Jednostki organizacyjne (IAS, US, UCS, KIS, KSS)	1226	328	898	139	592	167	7
Razem:	1685	477	1208	145	801	262	10

***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.

⁷ W tym jednego interesanta przyjęto czterokrotnie.

III ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW WEDŁUG PROBLEMATYKI ZAŁATWIONYCH WE WŁASNYM ZAKRESIE W 2019 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	84	111	195
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	12	36	48
3.	Skargi na pracowników	10	216	226
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	47	478	525
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	2	25	27
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	25	8	33
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	84	5	89
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	46	19	65
Razem		310	898	1208

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 Finansów oraz jednostek podległych kształtowała się według zestawienia jak niżej.

	<u>2019 r.</u>
Ministerstwo Finansów	459
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1 219
Krajowa Informacja Skarbowa	5
Krajowa Szkoła Skarbowości	2
	<hr/>
	1 685

Dla porównania w zestawieniu prezentujemy również dane dotyczące skarg i wniosków z 2018 roku z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe:

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

Warto zauważyć, że liczba skarg i wniosków w 2019 r. zmniejszyła się o 4,37% w porównaniu do 2018 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2019 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 12%, tj. 145 spośród 1208 (dla porównania w 2018 r. - 12,4%),

- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 66,31%, tj. 801 spośród 1208 (dla porównania w 2018 r. – 68,92%),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 21,69 % tj. 262 spośród 1208 (dla porównania w 2018 r. - 18,68%).

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, natomiast wzrosła liczba skarg i wniosków, które załatwiono w inny sposób.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 10 sprawach, co stanowi 0,59% ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów (dla porównania w 2018 r. – 7 spraw, co stanowiło 0,4%). W Ministerstwie Finansów zanotowano jedną skargę i dwa wnioski załatwione po ustawowym terminie (0,65% skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 7 skarg załatwionych po terminie (0,57% skarg i wniosków, które wpłynęły do ww. jednostek).

Obszary, których dotyczyły skargi i wnioski, z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe zostały przedstawione w tabeli w pkt III Sprawozdania pn. Zestawienie skarg i wniosków według problematyki, załatwionych we własnym zakresie w 2019 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 uzyskiwaniu potrzebnych informacji klientom zgłaszającym się do Ministerstwa telefonicznie, mailowo lub osobiście.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGŁYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2019 r. do Ministerstwa wpłynęło 459 skarg i wniosków. Na 41 komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywało 18 komórek organizacyjnych, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Zauważyć należy, że największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 84% wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej⁸. 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 2019 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej	389	135	11 ⁹
2.	Departament Systemu Podatkowego	37	1	
3.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	6	3	
4.	Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	6	5	
5.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego	3		
6.	Departament Informacji Finansowej	3	1	
7.	Departament Poboru Podatków	2		
8.	Departament Podatków Dochodowych	2		
9.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	2	2	
10.	Departament Podatku od Towarów i Usług	1		
11.	Biuro Ministra	1		
12.	Biuro Komunikacji i Promocji	1		
13.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1		
14.	Departament Cen Transferowych i Wycen	1		
15.	Biuro Inspekcji Wewnętrznej	1		
16.	Departament Zwalczania Przeszłości Ekonomicznej	1		
17.	Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier	1	1	
18.	Departament Ceł	1	1	
Razem		459	149	11

⁸ Dane wykazane w sprawozdaniu, w związku z reorganizacją Ministerstwa Finansów, obejmują także skargi i wnioski rozpatrzone w 2019 r. przez były Departament Organizacji i Wdrożeń.

⁹ W tym jednego interesanta przyjęto czterokrotnie.

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 Krajowej Administracji Skarbowej

Do Departamentu Organizacji i Wdrożeń wpłynęło łącznie 389 skarg i wniosków, z których:

- a)** 254 załatwiono we własnym zakresie, w tym 3 pozytywnie, 195 negatywnie, 56 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b)** 135 przekazano zgodnie z właściwością.

Przesyłając skargi według właściwości do jednostek podległych, Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej 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,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- niewłaściwego działania organów administracji skarbowej,
- spraw pracowniczych.
- skarg na pracowników,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- utworzenia jednoosobowego samodzielnego stanowiska Powiatowego Urzędu Skarbowego.

Jedna skarga została rozpatrzona po przekroczeniu ustawowego terminu, co było spowodowane opóźnionym przekazaniem opinii prawnej w tej sprawie.

Podobnie jak w latach ubiegłych obywatele najczęściej skarżyli się na działalność organów administracji skarbowej w związku z prowadzonymi kontrolami, postępowaniami (głównie podatkowymi i egzekucyjnymi) oraz wydanymi w ich wyniku decyzjami (postanowieniami).

Skarżący wyrażali także niezadowolenie z odpowiedzi na ich poprzednie skargi, nie akceptując wyjaśnień o obowiązującej procedurze zaskarżania merytorycznych rozstrzygnięć oraz o braku możliwości ingerencji Szefa KAS w indywidualne sprawy.

Aby zmniejszyć możliwości zaistnienia przesłanek do złożenia skarg departament na bieżąco kierował zalecenia do podjęcia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych uchybień, wzmocnienia nadzoru w danym

obszarze oraz terminowości prowadzonych spraw. W 2019 r. skierowano łącznie 22 zalecenia do dyrektorów izb administracji skarbowej.

Departament Organizacji KAS kontynuował przekazywanie spraw – po dokładnej analizie i po ich rozpatrzeniu – do departamentów merytorycznych Ministerstwa do wykorzystania w ramach sprawowanego nadzoru nad działaniem jednostek podległych, w tym nad jednolitością orzecznictwa, czy też prac nad zmianami systemowymi lub legislacyjnymi. Każdorazowo, Departament Organizacji KAS dokonując analizy zgłoszonej sprawy i jej uwarunkowań prawnych, miał na względzie, że może stać się ona impulsem m. in. do zmian legislacyjnych.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 11 interesantów¹⁰.

Tematyka spraw dotyczyła m. in.:

- zwrotu podatku VAT oraz składek ZUS,
- nieprawidłowości w kontroli podatkowej prowadzonej na skutek informacji sygnałnej,
- braku odpowiedzi na pismo w sprawie działania komornika sądowego,
- długiego czasu prowadzenia postępowania podatkowego,
- niezadowolenia z przyznanego kuratorowi wynagrodzenia,
- egzekucji administracyjnej,
- niezadowolenia z indywidualnej interpretacji przepisów prawa podatkowego.

1.2 Departament Systemu Podatkowego

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynęło 37 skarg i wniosków, z których:

- a) 36 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 negatywnie, a 34 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień, bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 1 wniosek przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- przedstawienia propozycji zmian w systemie podatkowym,
- interpretacji stosowania przepisów ustawy Ordynacja podatkowa,
- przewlekłego załatwiania sprawy,
- skargi na pracownika,
- braku odpowiedzi na uwagi zgłoszone w ramach opiniowania projektu ustawy.

¹⁰ W tym jednego interesanta przyjęto czterokrotnie.

Dwa wnioski zostały rozpatrzone po przekroczeniu ustawowego terminu, co było spowodowane dużą liczbą spraw realizowanych przez wydział oraz potrzebą zasięgnięcia opinii innych departamentów w sprawach istotnych społecznie.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

Do Departamentu Wspierania Polityk Gospodarczych wpłynęło łącznie 6 wniosków, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie, wszystkie negatywnie,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Wszystkie wnioski dotyczyły kwestii związanych z własnością gruntów. Wnioski zostały rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.4 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęło 6 skarg i wniosków, z których:

- a) 1 załatwiono we własnym zakresie, w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa,
- b) 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka rozpatrzonej skargi dotyczyła nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem biblioteki publicznej.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.5 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęły 2 skargi i 1 wniosek. Skargi załatwiono we własnym zakresie negatywnie, a wniosek załatwiono w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Obie skargi były skargami na pracowników Ministerstwa, wniosek zaś dotyczył podjęcia działań w sprawie Indeksu Należności Przedsiębiorstw.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W związku z nałożonym na Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego zadaniem dotyczącym 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 Departament Informacji Finansowej

Do Departamentu Informacji Finansowej wpłynęły 3 skargi, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie, jedną negatywnie i jedną w inny sposób, tj. pozostawiono bez rozpoznania,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła:

- blokady rachunków bankowych,
- treści dokumentu przygotowanego przez Departament.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Poboru Podatków

Do Departamentu Poboru Podatków wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie.

Tematyka skarg dotyczyła:

- przewlekłości postępowania,
- skargi na pracownika.

Skargi rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Departament Podatków Dochodowych

Do Departamentu Podatków Dochodowych wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie - jedną negatywnie, a drugą w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Tematyka skarg dotyczyła:

- braku podpisu odręcznego na piśmie,
- skargi na pracownika.

Skargi rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęły 2 skargi, które przekazano zgodnie z właściwością, w ustawowym terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2019 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 z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka skargi dotyczyła zwolnienia z obowiązku wysyłania pliku JPK VAT.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Biuro Ministra

Do Biura Ministra wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka skargi dotyczyła sposobu rozstrzygnięcia przez organ sprawy z wniosku o udostępnienie informacji publicznej.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Biuro Komunikacji i Promocji

Do Biura Komunikacji i Promocji wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie pozytywnie.

Tematyka skargi dotyczyła zablokowania użytkownikowi dostępu do publikowanych treści na profilu Ministerstwa na Twitterze. Konto użytkownika zostało zablokowane omyłkowo podczas wyciszania wulgaryzmów, których użytkownik użył w swoim wpisie. Po zgłoszeniu i wyjaśnieniu sprawy użytkownikowi został niezwłocznie odblokowany dostęp do treści publikowanych na profilu Ministerstwa na Twitterze, o czym został on bezpośrednio poinformowany.

Sprawę rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 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 załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka skargi dotyczyła skargi na pracownika.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Cen Transferowych i Wycen

Do Departamentu Cen Transferowych i Wycen wpłynął 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie pozytywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka wniosku dotyczyła sposobu organizacji Forum Cen Transferowych.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15 Biuro Inspekcji Wewnętrznej

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka skargi dotyczyła skargi na pracownika.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16 Departament Zwalczenia Przeszeczności Ekonomicznej

Do Departamentu Zwalczenia Przeszeczności Ekonomicznej wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Tematyka skargi dotyczyła skargi na pracownika.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17 Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier

Do Departamentu Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier wpłynęła 1 skarga, która została przekazana zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.18 Departament Ceł

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

Przyjęcia obywateli

W 2019 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 2019 r. wpłynęło 1 219 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 896 załatwiono we własnym zakresie:
 - 137 (15,29%) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
 - 592 (66,07%) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 167 (18,64%) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 323 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- egzekucji administracyjnej, w tym dokonanych zajęć,
- postępowania (zachowania) pracowników i funkcjonariuszy, w związku z obsługą bezpośrednią, odprawami celnymi, czynnościami sprawdzającymi, kontrolami podatkowymi oraz celno-skarbowymi,
- zwrotów i zaliczania nadpłat podatków, w tym nieterminowości oraz nieprawidłowości w przekazywaniu nadpłat,
- ustaleń dokonanych w toku prowadzonych postępowań oraz wydanych rozstrzygnięć, które były niezgodne z oczekiwaniem skarżących,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- nieprawidłowości w doręczaniu korespondencji, w tym pominięcia pełnomocnika,
- nieterminowego załatwiania spraw, w tym w zakresie zgłaszanych sygnałów o nieprawidłowościach w rozliczaniu należnych podatków przez innych podatników.

Skargi wnoszone przez obywateli dotyczyły najczęściej działalności organów administracji skarbowej w związku z prowadzonymi przez te organy kontrolami, postępowaniami i wydanymi decyzjami.

Liczba spraw według podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
Województwo		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	55	4,51%
2.	Kujawsko-pomorskie	52	4,27%
3.	Lubelskie	99	8,12%
4.	Lubuskie	14	1,15%
5.	Łódzkie	106	8,70%
6.	Małopolskie	59	4,84%
7.	Mazowieckie	312	25,59%
8.	Opolskie	33	2,71%
9.	Podkarpackie	64	5,25%
10.	Podlaskie	50	4,10%
11.	Pomorskie	72	5,91%
12.	Śląskie	90	7,38%
13.	Świętokrzyskie	19	1,56%
14.	Warmińsko-mazurskie	55	4,51%
15.	Wielkopolskie	91	7,46%
16.	Zachodniopomorskie	48	3,94%
Ogółem:		1219	100,00%

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2019 r. przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 7 spraw załatwiono po terminie (1 we własnym zakresie, 6 przekazanych). Przyczyną nieterminowego przekazania skarg były wątpliwości związane z właściwą kwalifikacją wystąpień, a przyczyną opóźnienia załatwienia skargi była absencja pracownika. W celu wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości pouczono jednostki podległe o konieczności terminowego załatwiania spraw oraz polecono wnikliwie i ze szczególną starannością analizować treść pism, w celu ich właściwej kwalifikacji.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych nieznacznie wzrosła z 5 do 7.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2019 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 36 obywateli (dla porównania w 2018 r. - 38 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- zajęć wierzytelności,
- rewizji celnej, w tym zbyt częstego kierowania do kontroli podczas przekraczania drogowego przejścia granicznego,
- prowadzonych postępowań kontrolnych, podatkowych, egzekucyjnych i skargowych,
- wydawania zaświadczeń,
- obsługi deklaracji AKC-U.

Ponadto, w jednym przypadku złożona została skarga na niewłaściwe zachowanie pracownika urzędu wobec innego pracownika. Odnotowano także dwa przypadki niezadowolenia interesantów z braku reakcji naczelnika urzędu skarbowego na złożone zawiadomienia o nieprawidłowościach w rozliczeniach podatkowych innego podatnika.

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

Po ujawnieniu nieprawidłowości w trakcie rozpatrywania skarg wydawano polecenia mające na celu usunięcie uchybień i ewentualnego ukarania odpowiedzialnych pracowników. Liczba skarg, ich zakres, zasadności i waga poruszanych w nich problemów były także jednym z czynników branych pod uwagę przy przyznawaniu nagród naczelnikom urzędów oraz przy planowaniu kontroli.

Nadal prowadzone są działania mające na celu zwrócenie uwagi pracownikom i funkcjonariuszom na bezwzględny obowiązek przestrzegania wszelkich uregulowań oraz obowiązujących zasad, w tym konieczność przestrzegania wysokich standardów w zakresie obsługi klientów oraz dyscypliny pracy.

W ramach prowadzonych działań wprowadzano również mechanizmy poprawiające przepływ informacji i komunikację między komórkami organizacyjnymi danej jednostki.

W celu poprawy komunikacji pomiędzy obywatelem i urzędem na stronach internetowych publikowane są komunikaty i instrukcje oraz informacje o zmianach w przepisach, a także wywieszane są właściwe publikacje w salach obsługi urzędów i na przejściach granicznych.

2.2 Krajowa Szkoła Skarbowości

W 2019 r. do Krajowej Szkoły Skarbowości wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie pozytywnie.

Tematyka skarg dotyczyła:

- niewłaściwej organizacji pracy,
- spraw pracowniczych.

Skargi rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2019 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2.3 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2019 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęły 4 skargi i 1 wniosek, które przekazano zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Informacje dodatkowe

Centrum Informatyki Resortu Finansów w 2019 r. nie rozpatrywało spraw mających cechy skargi, bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowało obywateli w ww. zakresie.