

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych
podległych Ministrowi Finansów w 2022 roku

Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego
Warszawa, marzec 2023 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,
oraz
- 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 2022 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 i Audytu Wewnętrznego⁵.

¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 2000, z późn. zm.

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

⁴ § 30 ust. 1 pkt 9 lit. g Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Finansów z dnia 31 stycznia 2022 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2022 r. poz. 8, z późn. zm.).

⁵ § 72a ust. 2 pkt 11 Zarządzenia Ministra Finansów z dnia 31 stycznia 2022 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2022 r. poz. 8, z późn. zm.).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2022 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	15	0
Jednostki organizacyjne	11	1
Razem:	26	1

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁĄTWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2022 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	458	178	280	15	190	75	2
Jednostki organizacyjne	1133	400	733	121	503	109	21
Razem:	1591	578	1013	136	693	184	23

***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 2022 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	<u>67</u>	<u>85</u>	<u>152</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	27	46	73
3.	Skargi na pracowników	10	<u>162</u>	<u>172</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<u>48</u>	<u>382</u>	<u>430</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	5	26	31
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	19	2	21
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<u>48</u>	22	70
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	<u>56</u>	8	64
Razem		280	733	1013

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>2022 r.</u>
Ministerstwo Finansów	458
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1114
Krajowa Informacja Skarbowa	19
	<hr/> 1 591 <hr/>

Centrum Informatyki Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2022 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego i nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.

Dla porównania poniżej przedstawiono analogiczne dane dotyczące skarg i wniosków z 2021 r.:

	<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/>

Liczba skarg i wniosków w 2022 r. **zmniejszyła się o 11,8 %** w porównaniu do 2021 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2022 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 13,43 %, tj. 136 spośród 1013 (dla porównania w 2021 r. – 15,25 %),

- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 68,41 %, tj. 693 spośród 1013 (dla porównania w 2021 r. – 62,33 %),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 18,16 %, tj. 184 spośród 1013 (dla porównania w 2021 r. - 22,42 %).

Liczba skarg i wniosków w 2022 r. wyraźnie się zmniejszyła 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 i załatwionych w inny sposób.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 23 sprawach, co stanowi 1,45 % ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów w 2022 r. (dla porównania w 2021 r. dotyczyło to 13 spraw, co stanowiło 0,72 %). W Ministerstwie zanotowano dwie skargi załatwione po ustawowym terminie (0,44 % skarg i wniosków rozpatrzonych w Ministerstwie), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 21 skarg załatwionych po terminie (1,85 % 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 2022 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, pomagali w uzyskaniu potrzebnych informacji oraz kierowali klientów zgłaszających się do Ministerstwa do właściwych instytucji bądź komórek organizacyjnych.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGLYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2022 r. do Ministerstwa wpłynęło 458 skarg i wniosków, które rozpatrywało 19 komórek organizacyjnych Ministerstwa, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą 81,44 % wszystkich spraw, rozpatrzył Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej. Liczba spraw, które wpłynęły do Ministerstwa, liczba spraw przekazanych do jednostek podległych lub innych organów oraz liczba przyjętych interesantów, w podziale na komórki organizacyjne, kształtowała się następująco:

L.p.	Nazwa komórki organizacyjnej Ministerstwa	Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa w 2022 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej	373	160	2
2.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	36	1	
3.	Departament Relacji z Klientami	12	1	12
4.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	6	2	
5.	Departament Polityki Podatkowej	5	2	
6.	Departament Zwalczenia Przemocności Ekonomicznej	4	0	
7.	Departament Podatku od Towarów i Usług	3	0	
8.	Biuro Ministra	2	0	
9.	Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości	2	0	
10.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	2	1	
11.	Departament Podatku Akcyzowego i Podatku od Gier	1	0	
12.	Departament Budżetu Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej	1	0	
13.	Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	4	4	
14.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego	2	2	1
15.	Departament Prawny	1	1	
16.	Departament Poboru Opłat Drogowych	1	1	
17.	Departament Poboru Podatków	1	1	
18.	Departament Ceł	1	1	
19.	Departament Instytucji Płatniczej	1	1	
Razem		458	178	15

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 373 skargi, z których:

- a) 213 załatwiono we własnym zakresie, w tym 9 pozytywnie, 168 negatywnie, 36 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 160 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 dotyczyła w szczególności:

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (głównie w sprawach podatkowych i egzekucyjnych, a ponadto karnych skarbowych),
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- niewłaściwego działania organów administracji skarbowej,
- nieterminowego załatwiania spraw,
- spraw pracowniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy,
- skarg na pracowników.

Podobnie jak w poprzednich latach, najczęstszą przyczyną wniesionych skarg było niezadowolenie z postępowań egzekucyjnych, podatkowych, kontrolnych, spraw karnych skarbowych. Skargi składano niezależnie od środków prawnych przysługujących w ww. postępowaniach. Obywatele często też podejmowali polemikę z zawiadomieniami Szefa KAS i dyrektorów izb administracji skarbowej o sposobie załatwienia ich poprzednich skarg.

Departament na bieżąco kierował zalecenia w celu podjęcia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych uchybień, wzmocnienia nadzoru w danym obszarze, objęcia nadzorem terminowości prowadzonych spraw.

Wydano rekomendacje m. in. w zakresie:

- nienadawania zastrzeżeniom do protokołu kontroli podatkowej dodatkowo trybu skargowego,
- braku podstaw stosowania Kpa do przedłużania (wyznaczania nowego) terminu podjęcia decyzji o wypłacie dotacji do barów mlecznych,
- obsługi wniosków w procesie rejestracji w Centralnym Rejestrze Podmiotów Akcyzowych (CRPA) przez organ rejestrowy,
- terminowego przekazywania skarg,
- informowania występujących, jakie organy państwa są właściwe w sprawach przez nich zgłaszanych, w tym w sprawach przestępstw ściganych z urzędu,
- obowiązku niezwłocznego przekazywania składanych informacji sygnałnych do organów właściwych i informowania o tym wnoszących,
- stosowania właściwych podstaw prawnych do żądania od podmiotu spełnienia określonych wymogów przy rejestracji pełnomocnictwa celnego,
- obowiązku informowania kandydatów o wynikach rekrutacji,
- niezwłocznego udzielania odpowiedzi na pisma pracowników,
- unikania sformułowań sugerujących tryb skargowy w informacjach, dotyczących uzupełniania świadectwa pracy przez stosowne wpisy,
- wzmocnienia nadzoru w obszarze załatwiania skarg składanych w toku postępowania podatkowego, w przypadku zarzutów kierowanych wobec pracownika, ale ściśle związanych z postępowaniem podatkowym,
- postępowania w przypadku skarg otrzymanych do wiadomości,
- konieczności bezzwłocznego rozpatrzenia zarzutów skargi powszechnej oraz powiadomienia skarżącego o sposobie jej załatwienia, w związku z błędnym przyjęciem, że okoliczność złożenia przez skarżącego skarg do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego uniemożliwia rozpatrzenie skargi powszechnej,
- postępowania organu w przypadkach podań, dotyczących kilku spraw, w tym spraw niepodlegających załatwieniu przez organy podatkowe,
- zachowania szczególnej ostrożności przy kierowaniu korespondencji w przypadku odwołania pełnomocnictwa,

- podjęcia działań mających na celu nadanie prawidłowego biegu wnioskowi o udostępnienie akt postępowania.

Departament kontynuował również 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 2022 r. wystąpiły dwa przypadki przekazania skargi po terminie. W pierwszym przypadku Departament otrzymał skargę z opóźnieniem, w drugim zaś skarga wymagająca głębszej analizy porównawczej z poprzednimi skargami, składanymi przez tą samą osobę, wpłynęła w okresie świątecznym i została przekazana dzień po terminie.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 2 interesantów. W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego liczba przyjęć interesantów utrzymała się na tym samym poziomie.

Spotkania dotyczyły:

- działania pracowników oraz Dyrektora Krajowej Informacji Skarbowej w związku z procedowaniem wniosku o wydanie indywidualnej interpretacji prawa podatkowego,
- niewłaściwej organizacji jednego z przejść granicznych.

1.2 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęło 36 skarg i wniosków, z których:

- a) 35 załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 negatywnie, a 34 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień oraz wypłacono zaliczkę na poczet postępowania upadłościowego,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- decyzji dotyczącej wszczęcia przymusowej restrukturyzacji i umorzenia obligacji, wydanej przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). W opinii obywateli, BFG mógł podjąć inne rozstrzygnięcie. Ponadto, skargi wnoszono również na nienależyte wykonywanie zadań przez BFG oraz jego pracowników w ww. sprawie,
- postępowania upadłościowego jednego z podmiotów rynku finansowego.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu. Ministerstwo udzieliło wszelkich niezbędnych informacji dotyczących przyczyn i skutków podjęcia przez BFG kontestowanej decyzji

w zakresie przymusowej restrukturyzacji. Ministerstwo wskazało skarżącym właściwą drogę odwoławczą oraz inne możliwości dochodzenia swoich praw.

W zakresie pozostałych skarg, podjęte zostały czynności zmierzające do udzielenia przez BFG niezbędnych informacji skarżącym, w stosownym terminie, w tym np. poprzez wskazanie ewentualnego trybu dochodzenia roszczeń. Obie skargi na pracowników zostały uznane za bezzasadne.

W związku z postanowieniem sądu Ministerstwo wpłaciło zaliczkę na poczet kosztów postępowania upadłościowego działając tym samym w celu ochrony interesów pozostałych wierzycieli, biorących udział w postępowaniu upadłościowym. Zadbano tym samym o ogólny interes społeczny.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Departament Relacji z Klientami

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

- a) 11 załatwiono we własnym zakresie, w tym 4 pozytywnie, 5 negatywnie, a 2 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- niedostatecznej wydajności serwerów uniemożliwiającej wysyłanie dokumentów w kluczowych okresach rozliczeń,
- zbyt późnego udostępniania interaktywnych formularzy,
- błędnej funkcjonalności formularzy,
- braku możliwości składania elektronicznie zeznań z urzędzeń z systemem operacyjnym iOS,
- umożliwienia składania zeznań przez ePUAP.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Departament na bieżąco wspierał technicznie użytkowników serwisów Ministerstwa. Planuje także rozszerzenie funkcjonalności nowych formularzy o możliwość podpisu Profilem Zaufanym.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 12 interesantów. Tematyka spotkań była tożsama z wyżej wymienionymi zagadnieniami podnoszonymi w skargach i wnioskach rozpatrywanych przez Departament w 2022 r.

1.4 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

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

- a) 4 załatwiono we własnym zakresie negatywnie,
- b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- wypłaty dotacji ze środków Funduszu Reprywatyzacji,
- refundacji wydatku poniesionego w związku z koniecznością zwrotu przejętej nieruchomości ,
- zaspokajania 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 bytu Państwa Polskiego lub zadośćuczynień w związku z decyzjami reprywatyzacyjnymi, dotyczącymi nieruchomości warszawskich.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.5 Departament Polityki Podatkowej

Do Departamentu Polityki Podatkowej wpłynęło 5 skarg i wniosków, z których:

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

Skarga dotyczyła sposobu zaadresowania korespondencji, zaś wnioski dotyczyły kwestii zawieszenia uchwały jednego z samorządów zawodowych oraz przystąpienia Ministerstwa do toczącego się postępowania przed Komendantem Stołecznym Policji.

Skargi i wnioski rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.6 Departament Zwalczania Przeszpczości Ekonomicznej

Do Departamentu Zwalczania Przeszpczości Ekonomicznej wpłynęły 4 skargi na pracowników, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Podatku od Towarów i Usług

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynęły 3 wnioski, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie oraz w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Wnioski dotyczyły kwestii zmiany formuły konsultacji pracowników Ministerstwa z podmiotami gospodarczymi w związku z wprowadzaniem zmian w przepisach prawnych oraz wprowadzenia określonych zapisów prawnych w ustawie z 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe⁶.

W 2022 r. jeden wniosek załatwiono po terminie z uwagi na spiętrzenie prac legislacyjnych w Departamencie.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Biuro Ministra

Do Biura Ministra wpłynęły 2 skargi na działanie rzeczników dyscypliny finansów publicznych, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości

Do Departamentu Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie: 1 pozytywnie i 1 negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu. Obie skargi dotyczyły funkcjonowania Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego (dalej: PANA).

PANA podjęła działania mające zapewnić przekazywanie informacji wewnątrz agencji o terminie załatwienia sprawy, aby w przyszłości nie dochodziło do opóźnień.

⁶ Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Finansowania Sfery Budżetowej

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęły 2 skargi, z których 1 została załatwiona we własnym zakresie negatywnie, a 1 przekazana zgodnie z właściwością.

Skarga zawierająca zarzut wobec pracownika Departamentu odnoszący się do przyjętej metodyki liczenia wydatków na obronę narodową została załatwiona we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Departament Podatku Akcyzowego i Podatku od Gier

Do Departamentu Podatku Akcyzowego i Podatku od Gier wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Skarga dotyczyła działania komisji przetargowej w sprawie dotyczącej udzielenia koncesji na prowadzenie kasyna gry. Z uwagi na powielenie zastrzeżeń złożonych do protokołu z postępowania przetargowego zarzuty uznano za przedwczesne i bezzasadne, ponieważ Minister Finansów odniesie się do zastrzeżeń w decyzji wydanej na podstawie przepisów ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych⁷.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej

Do Departamentu Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej wpłynęła 1 skarga, którą załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. pozostawiono bez rozpatrzenia. Skarga dotyczyła nierozpatrzenia wniosku o wyłączenie organów podatkowych i została pozostawiona bez rozpatrzenia z uwagi na niespełnienie wymogów formalnych, wynikających z przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa⁸, o czym skarżący był informowany.

⁷ t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 227

⁸ t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2651, z późn. zm.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęły 4 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęły 2 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

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 kierowało do właściwych podmiotów.

W 2022 r. przyjęto w ramach popołudniowego dyżuru jednego interesanta, który przedstawił żądanie przyjęcia do protokołu ustnej skargi na Biuro Rzecznika Finansowego. Pracownik Biura poinformował wnoszącego, że Minister Finansów nie nadzoruje Rzecznika Finansowego. Wnoszący podtrzymał żądanie złożenia skargi do protokołu w Ministerstwie. Na podstawie przeprowadzonej z nim rozmowy wyjaśniającej istotę sprawy, sporządzono protokół skargi oraz poinformowano skarżącego, że zostanie przesłany według właściwości do Rzecznika Finansowego.

1.15 Departament Prawny

Do Departamentu Prawnego wpłynęła 1 skarga, która została przekazana zgodnie z właściwością. Skarga została przekazana po terminie z uwagi na konieczność analizy dokumentu w kontekście innych pism złożonych przez tego samego wnioskodawcę.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16 Departament Poboru Opłat Drogowych

Do Departamentu Poboru Opłat Drogowych wpłynął 1 wniosek, który przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17 Departament Poboru Podatków

Do Departamentu Poboru Podatków wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.18 Departament Ceł

Do Departamentu Ceł wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.19 Departament Instytucji Płatniczej

Do Departamentu Instytucji Płatniczej wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 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 2022 r. wpłynęło 1114 skarg i wniosków, z czego:

- a) 725 załatwiono we własnym zakresie:
 - 121 (16,69 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach lub akceptując wnioski,
 - 503 (69,38 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 101 (13,93 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b) 389 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników i funkcjonariuszy (zarzuty dotyczyły m. in. nieuprzejmości, nieprzestrzegania przepisów prawa i zasad etyki, ujawnienia danych osobowych i tajemnicy skarbowej, nieudzielenia pełnych informacji, przekroczenia uprawnień, nieodbierania telefonów),
- obowiązku rezerwacji wizyt w urzędach skarbowych,
- nieprawidłowego kierowania korespondencji,
- nieterminowych zwrotów podatków i nadpłat lub przekazania zwrotów i nadpłat w innej formie niż życzył sobie klient,
- nieprawidłowości w rozliczeniu wpłat podatkowych oraz opłat celnych,
- prowadzonych spraw karnych skarbowych,
- nieudzielenia bądź udzielenia niepełnej odpowiedzi na wystąpienia klientów,
- nieterminowej obsługi wniosków CEIDG,
- odmowy udzielenia ulg w spłacie zobowiązań,
- egzekucji administracyjnej,
- kontroli celno-skarbowej,
- bezprawnego egzekwowania mandatów karnych.

Liczba spraw załatwionych we własnym zakresie według podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
Województwo		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	47	6,48 %
2.	Kujawsko-pomorskie	12	1,65 %
3.	Lubelskie	80	11,04 %
4.	Lubuskie	19	2,62 %
5.	Łódzkie	54	7,45 %
6.	Małopolskie	34	4,69 %
7.	Mazowieckie	137	18,90 %
8.	Opolskie	20	2,76 %
9.	Podkarpackie	32	4,41 %
10.	Podlaskie	25	3,45 %
11.	Pomorskie	32	4,41 %
12.	Śląskie	87	12 %
13.	Świętokrzyskie	11	1,52 %
14.	Warmińsko-mazurskie	34	4,69 %
15.	Wielkopolskie	67	9,24 %
16.	Zachodniopomorskie	34	4,69 %
Ogółem:		725	100,00 %

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2022 r. przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 21 spraw załatwiono po terminie. Przyczynami nieterminowego przekazania skarg były m. in. spóźnione przekazanie materiału przez inną komórkę, błędna kwalifikacja wystąpienia, długotrwała awaria elektronicznego systemu ewidencji poczty. W celu wyeliminowania nieterminowości w załatwianiu skarg, w zależności od wagi popełnionych błędów, wydane zostaną zalecenia w zakresie konieczności terminowego załatwiania skarg, analizowania ze szczególną starannością treści pism i ich właściwej kwalifikacji.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych wzrosła z 10 do 21.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2022 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 11 obywateli (dla porównania w 2021 r. - 18 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- zachowania funkcjonariuszy w trakcie kontroli celno-skarbowej,
- utrudnień dla osób niepełnosprawnych na terenie przejścia granicznego oraz długiego czasu oczekiwania na odprawę,
- skierowania pojazdu do kontroli z użyciem urządzenia RTG,
- postępowania kwalifikacyjnego do Służby Celno-Skarbowej,
- uszkodzenia dowodu rejestracyjnego pojazdu w trakcie odprawy celnej,
- nabycia sprawdzającego,
- rejestracji wizyt.

We wszystkich zgłoszonych sprawach przeprowadzono postępowania wyjaśniające i wydano zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg.

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

W przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości, dyrektorzy izb administracji skarbowej przede wszystkim kierowali zalecenia do naczelników urzędów, zobowiązując ich m. in. do podjęcia działań eliminujących nieprawidłowości. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w wykonywaniu czynności służbowych przez pracowników lub funkcjonariuszy, prowadzono z nimi rozmowy dyscyplinujące, bądź kierowano do nich pisemne zalecenia, zobowiązując ich do prawidłowej i profesjonalnej realizacji zadań. Ponadto, przeprowadzono kontrole funkcjonalne w obszarach, których dotyczyły skargi oraz omawiano stwierdzone nieprawidłowości na cyklicznych naradach.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2022 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło 19 skarg, z których:

- a) 8 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa,
- b) 11 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła:

- długiego oczekiwania na połączenie z konsultantem infolinii,
- rozłączania połączenia z klientem w czasie oczekiwania na rozmowę z konsultantem,
- zbyt długiego czasu zawieszania rozmów przez konsultantów.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2022 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.