

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych nadzorowanych
i podległych Ministrowi Finansów w 2023 roku

Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego
Warszawa, marzec 2024 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 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 2023 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 2023 r. poz. 775, z późn. zm.

² Dz. U. 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 31 stycznia 2022 roku w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2022 r. poz. 8, z późn. zm.).

⁵ § 72 ust. 2 pkt 11 zarządzenia Ministra Finansów z 31 stycznia 2022 roku 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 2023 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	1	0
Jednostki organizacyjne	15	8
Razem:	16	8

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2023 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	456	197	259	14	157	88	1
Jednostki organizacyjne	1437	456	981	137	673	171	28
Razem:	1893	653	1240	151	830	259	29

***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.

*****Inny sposób załatwienia sprawy** – oznacza, że udzielono wyjaśnień w sprawie lub pozostawiono wystąpienia bez rozpatrzenia, lub poinformowano o podtrzymaniu stanowiska.

III ZESTAWIENIE ZAŁATWIONYCH WE WŁASNYM ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW W 2023 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)	<u>58</u>	<u>73</u>	<u>131</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	19	21	40
3.	Skargi na pracowników	11	<u>187</u>	<u>198</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<u>57</u>	<u>664</u>	<u>721</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	6	20	26
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	24	4	28
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<u>38</u>	2	40
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	10	56
Razem		259	981	1240

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>2023 r.</u>
Ministerstwo Finansów	456
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1397
Krajowa Informacja Skarbowa	40
	<hr/>
	1 893
	<hr/>

Centrum Informatyki Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2023 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 2022 r.:

	<u>2022 r.</u>
Ministerstwo Finansów	458
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1 114
Krajowa Informacja Skarbowa	19
	<hr/>
	1 591
	<hr/>

Liczba skarg i wniosków w 2023 r. **zwiększyła się o 18,98 %** w porównaniu do 2022 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2023 r. przedstawiał się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 12,18 %, tj. 151 spośród 1240 (dla porównania w 2022 r. – 13,43 %),
- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 66,93 %, tj. 830 spośród 1240 (dla porównania w 2022 r. – 68,41 %),

- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 20,89 %, tj. 259 spośród 1240 (dla porównania w 2022 r. - 18,16 %).

Liczba skarg i wniosków w 2023 r. wyraźnie się zwiększyła w stosunku do roku poprzedniego. Procent rozpatrzonych skarg, które uznano za zasadne i niezasadne, pozostał na zbliżonym poziomie, natomiast zwiększyła się liczba skarg i wniosków, które załatwiono w inny sposób.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 29 sprawach, co stanowi 1,53 % ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów w 2023 r. (dla porównania w 2022 r. dotyczyło to 23 spraw, co stanowiło 1,45 %). W Ministerstwie zanotowano jedną skargę załatwioną po ustawowym terminie (0,21 % skarg i wniosków rozpatrzonych w Ministerstwie), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 28 skarg załatwionych po terminie (1,94 % 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 2023 r.

Monitoring oraz 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 PODLEŻYCH MINISTROWI FINANSÓW LUB PRZEZ NIEGO NADZOROWANYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2023 r. do Ministerstwa wpłynęło 456 skarg i wniosków, które rozpatrywało 14 komórek organizacyjnych Ministerstwa, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Jeden z departamentów, choć nie odnotował wpływu korespondencji o charakterze skargi bądź wniosku, przyjął wizytę obywatela w sprawie złożonego wcześniej wniosku. Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą 85,09 % wszystkich spraw, rozpatrzył Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: KAS). 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 2023 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej	388	181	
2.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	39	3	
3.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	6	2	
4.	Departament Polityki Podatkowej	5	3	
5.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego	3	1	
6.	Departament Budżetu Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej	3	1	
7.	Departament Kluczowych Podmiotów	2	0	
8.	Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości	2	0	
9.	Biuro Ministra	1	0	
10.	Departament Poboru Podatków	1	0	
11.	Departament Instytucji Płatniczej	2	2	
12.	Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	2	2	
13.	Departament Relacji z Klientami	1	1	
14.	Departament Ceł	1	1	
15.	Departament Prawny	0	0	1
Razem		456	197	1

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 KAS wpłynęło łącznie 388 skarg i wniosków, z których:

- a) 207 załatwiono we własnym zakresie, w tym 9 pozytywnie, 144 negatywnie, 54 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 181 przekazano zgodnie z właściwością.

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

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

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

Najczęstszą przyczyną wniesionych skarg było przekonanie skarżących o niewłaściwym działaniu organów administracji skarbowej oraz niezadowolenie z postępowań egzekucyjnych, podatkowych, kontrolnych, spraw karnych skarbowych. Podobnie jak w poprzednich latach, obywatele często podejmowali polemikę z zawiadomieniami Szefa KAS i dyrektorów izb administracji skarbowej o sposobie załatwienia ich skarg. Powodem wnoszonych skarg było też przeświadczenie skarżących, że w związku ze zgłaszanymi przez nich informacjami sygnałnymi o nieprawidłowościach w rozliczaniu podatków przez określone podmioty, organy podatkowe nie podejmowały żadnych czynności. Wynika to przede wszystkim z braku możliwości udzielenia zawiadamiającym żądanych przez nich informacji o podjętych działaniach, z uwagi na tajemnicę skarbową.

Departament na bieżąco kierował zalecenia, dotyczące podjęcia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych uchybień.

Wydano rekomendacje m.in. w zakresie:

- obowiązków procesowych organu, który otrzymał zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa oraz konieczności wskazania konkretnego organu, do którego zawiadomienie zostało przekazane, tak by zawiadamiający miał wiedzę, który organ prowadzi sprawę z jego zawiadomienia,
- postępowania karnego skarbowego, w tym skutków podjęcia zawieszono postępowania ze znacznym opóźnieniem,
- zasad rozpatrywania skarg złożonych w toku postępowania, w tym zwrócono się do poszczególnych dyrektorów izb administracji skarbowej o przypomnienie podległym organom o sposobie rozpatrywania tego typu skarg,
- terminu obowiązywania oświadczeń o zastosowaniu ulgi dla pracujących seniorów, stanowiących podstawę dokonywania świadczeń przez płatnika,
- obowiązku właściwej kwalifikacji korespondencji związanej z dostępem do informacji publicznej oraz respektowania ustawowego 14-dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi na wniosek lub zawiadomienie o niezafatwieniu sprawy i wyznaczeniu nowego terminu,
- sposobu postępowania w przypadku otrzymania podania wniesionego na adres poczty elektronicznej, gdy wniesiono tożsame podanie w sposób przewidziany przepisami prawa,
- terminowego zawiadamiania skarżących o przekazaniu skarg zgodnie z właściwością,
- obliczania terminów do zafatwienia skarg oraz wymaganych prawem elementów zawiadomienia o niezafatwieniu sprawy (skargi) w terminie.

Zagadnienia dotyczące skarg i wniosków oraz sprawozdawczości realizowanej na potrzeby Ministerstwa zostały omówione na naradzie z kierownikami komórek kontroli wewnętrznej izb administracji skarbowej. Ponadto, we współpracy z Krajową Szkołą Skarbowości, przeprowadzono również szkolenie „Skargi, wnioski, petycje”. W szkoleniu wzięli udział pracownicy Departamentu oraz jednostek KAS.

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 2023 r. wystąpił jeden przypadek przekazania skargi po terminie. Przyczyną niedotrzymania terminu był jej wpływ do Departamentu z opóźnieniem.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.2 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęło 39 skarg i wniosków, z których:

- a) 36 załatwiono we własnym zakresie, w tym 3 pozytywnie, a 33 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień o zasadach i trybie postępowań,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- błędnego prowadzenia czynności oraz przewlekłości w prowadzeniu postępowania administracyjnego,
- przymusowej restrukturyzacji jednego z podmiotów rynku finansowego,
- wypłaty przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (dalej: BFG) środków gwarantowanych,
- braku udostępnienia informacji publicznej przez BFG.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu. Ministerstwo udzieliło wszelkich niezbędnych informacji dotyczących stanu prawnego podnoszonych spraw. Z uwagi na obowiązujący stan prawny (będący implementacją przepisów prawa UE) nie było możliwości spełnienia roszczeń skarżących. Odpowiedzi zawierały zatem wyjaśnienia o zasadach i trybie postępowań z zakresu przymusowej restrukturyzacji. Wskazywano także jedyną możliwą prawnie drogę dochodzenia swoich praw.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

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

- a) 4 załatwiono we własnym zakresie, w tym 3 negatywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- udzielenia niewłaściwej – zdaniem skarżącego – odpowiedzi na zadane pytanie,
- wypłaty dotacji z Funduszu Reprywatyzacji,
- umorzenia należności pieniężnej.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.4 Departament Polityki Podatkowej

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

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie negatywnie,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- organizacji pracy w Departamencie,
- zmian w przepisach ustawy z 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa⁶,
- wyniku egzaminu na doradcę podatkowego.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.5 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęły 3 skargi, z których:

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

Skargi dotyczyły:

- braku skierowania do zaopiniowania organizacjom związkowym projektowanych zmian w jednej z ustaw,
- nieudzielenia odpowiedzi na korespondencję przez jeden z departamentów Ministerstwa,
- opieszałości w załatwieniu sprawy przez urząd wojewódzki.

Skargi rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

⁶ t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2383, z późn. zm.

Przyjęcia obywateli

W związku z nałożonym na Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego zadaniem pełnienia dyżuru telefonicznego w sprawach skarg i wniosków, Biuro udzielało telefonicznie informacji o trybie i sposobie załatwiania spraw zgłaszanych przez obywateli oraz kierowało do właściwych komórek organizacyjnych i podmiotów.

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.6 Departament Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej

Do Departamentu Budżetu, Majątku i Kadr KAS wpłynęły 3 skargi i wnioski, z których:

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

Skargi i wnioski dotyczyły:

- nierozpatrzenia wniosku o wyłączenie organów podatkowych,
- przeprowadzenia wśród funkcjonariuszy służby celno-skarbowej ankiet nt. kontroli celno-skarbowej na potrzeby pracy naukowej.

Skargi i wnioski rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Kluczowych Podmiotów

Do Departamentu Kluczowych Podmiotów wpłynęły 2 skargi, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie.

Skargi dotyczyły nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach administracyjnych.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości

Do Departamentu Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości wpłynęły 2 skargi na działanie Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Biuro Ministra

Do Biura Ministra wpłynęła 1 skarga na działania Głównej Komisji Orzekającej w sprawach o naruszenie dyscypliny finansów publicznych, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Poboru Podatków

Do Departamentu Poboru Podatków wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie pozytywnie. Skarga dotyczyła braku zapewnienia dostępności cyfrowej aplikacji e-Paragony. We współpracy z Aplikacje Krytyczne Sp. z o.o. przygotowano nową wersję aplikacji, w której wyeliminowano zgłoszone błędy.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Departament Instytucji Płatniczej

Do Departamentu Instytucji Płatniczej wpłynęły 2 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęły 2 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13 Departament Relacji z Klientami

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

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Ceł

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

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15 Departament Prawny

W 2023 r. do Departamentu Prawnego nie wpłynęły żadne skargi i wnioski.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. przyjęto jedną osobę w sprawie złożonego przez nią w 2022 r. wniosku, który jest w trakcie rozpatrywania. Wniosek dotyczy rozpoczęcia wydobywania wraz z ustaleniem logistyki we wszystkich fazach procesu wydobywczego dóbr, tj. mienia ukrytego na terenie wskazanych powiatów oraz o symboliczne odszkodowanie z tytułu wskazania miejsca wydobywania. Podczas dwóch spotkań wnoszący przekazał dodatkowe informacje oraz dokumenty.

2. JEDNOSTKI PODLEGŁE MINISTROWI FINANSÓW ORAZ PRZEZ NIEGO NADZOROWANE

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

Do izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych oraz urzędów celno-skarbowych w 2023 r. wpłynęło 1397 skarg i wniosków, z czego:

- a) 978 załatwiono we własnym zakresie:
 - 137 (14,01 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach lub akceptując wnioski,
 - 673 (68,81 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 168 (17,18 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b) 419 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- prowadzonych postępowań karnych skarbowych, kontrolnych, podatkowych,
- sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników i funkcjonariuszy (np. nieprawidłowe wysyłanie korespondencji, nieodpowiednia obsługa bezpośrednia, nieprofesjonalne kontakty telefoniczne, przekazanie informacji o zajęciu komorniczym osobie trzeciej, nieprawidłowe udzielanie informacji, przekazanie błędnego formularza do wypełnienia),
- prowadzenia egzekucji administracyjnej (np. niepowiadomienie banku o wstrzymaniu zajęcia egzekucyjnego, nieuchylenie zajęcia wierzytelności z rachunku bankowego i wkładu oszczędnościowego, pomimo dokonanej wpłaty na rachunek organu egzekucyjnego),
- nieterminowego i nieprawidłowego działania w sprawach zwrotu podatków i nadpłat (np. zwrócenie należności na niewłaściwe konto, zwrócenie nadpłaty przekazem pocztowym zamiast na konto, brak zwrotu w terminie, nieuwzględnienie złożonej korekty i dokonanie zwrotu wynikającego z pierwotnej deklaracji, przekazanie nadpłaty wierzycielowi, pomimo zawieszenia postępowania egzekucyjnego, przekazanie nadpłaty w niepełnej wysokości),
- braku lub nieprawidłowej odpowiedzi na pisma/wnioski klientów, w tym złożone w trybie dostępu do informacji publicznej,
- nieprawidłowości w zakresie wydawania zaświadczeń (np. zagubienie wniosku o wydanie zaświadczenia, wydanie błędnego zaświadczenia, nieterminowe załatwienie wniosku o wydanie zaświadczenia),

- rezerwacji wizyt w urzędach skarbowych, w tym pomyłek w rezerwowaniu terminów,
- działań organów w sprawach doniesień na innych podatników oraz zawiadomień o popełnieniu przestępstw skarbowych,
- nieodpowiedniego sposobu organizacji pracy oddziałów celnych granicznych, a w konsekwencji wydłużonego czasu oczekiwania na odprawę,
- obsługi zgłoszeń celnych i przesyłek pocztowych, w tym nadesłanych z zagranicy,
- naruszenia przepisów RODO,
- nieprawidłowości podczas realizacji procedury tranzytu.

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	70	7,16 %
2.	Kujawsko-pomorskie	40	4,09 %
3.	Lubelskie	88	9,00 %
4.	Lubuskie	34	3,48 %
5.	Łódzkie	62	6,34 %
6.	Małopolskie	48	4,91 %
7.	Mazowieckie	198	20,25 %
8.	Opolskie	24	2,45 %
9.	Podkarpackie	51	5,21 %
10.	Podlaskie	21	2,14 %
11.	Pomorskie	65	6,65 %
12.	Śląskie	94	9,61 %
13.	Świętokrzyskie	16	1,64 %
14.	Warmińsko-mazurskie	41	4,19 %
15.	Wielkopolskie	87	8,89 %
16.	Zachodniopomorskie	39	3,99 %
Ogółem:		978	100,00 %

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2023 r. przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 26 spraw załatwiono po terminie. Przyczynami nieterminowego przekazania skarg były m. in. niewłaściwa interpretacja przepisów Kpa, dotyczących obliczania terminów na załatwianie skarg, których termin przypadał na dzień ustawowo wolny od pracy lub sobotę, spóźnione przekazywanie spraw pomiędzy komórkami, trudności w interpretacji charakteru złożonych pism, błędy w kwalifikacji pism, awaria systemu elektronicznego.

W celu wyeliminowania nieterminowości w załatwianiu skarg, w zależności od wagi popełnionych błędów, wydane zostały zalecenia w zakresie konieczności terminowego załatwiania skarg oraz przekazywania ich we właściwej formie (elektronicznej lub papierowej). Przeprowadzono również szkolenie w zakresie terminowości przekazywania skarg oraz wyznaczono pracowników do udziału w szkoleniu z rozpatrywania skarg. Pouczono pracowników i zobowiązano ich do załatwiania spraw w terminie.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych wzrosła z 21 do 26.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2023 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 15 obywateli (dla porównania w 2022 r. - 11 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- długiego czasu oczekiwania na odprawę celną oraz funkcjonowania oddziału celnego drogowego,
- zachowania funkcjonariusza w trakcie kontroli celno-skarbowej,
- działania naczelnika, jako finansowego organu postępowania przygotowawczego,
- postępowania w zakresie udzielenia ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych oraz postępowania egzekucyjnego,
- przebiegu postępowania zabezpieczającego,
- treści pisma naczelnika urzędu skarbowego w sprawie zaliczenia kwoty na poczet zaległości,
- braku możliwości umówienia się na wizytę w celu zapoznania się z dokumentami,
- przewlekłości w wyjaśnieniu wątpliwości skarżącego, nieotrzymania odpowiedzi na pytania oraz działań pracowników.

W zgłoszonych sprawach przeprowadzono postępowania wyjaśniające i wydano zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg. Ponadto, dwie sprawy zostały przekazane zgodnie z właściwością. Prowadzono również bezpośrednio rozmowy mające na celu wyjaśnienie poruszonych spraw.

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

Podniesione w skargach zarzuty były wnikliwie badane w ramach prowadzonych postępowań wyjaśniających. W wydawanych zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg szczegółowo wyjaśniano skarżącemu stan faktyczny oraz przepisy prawa, w oparciu o które działają organy. Dyrektorzy izb administracji skarbowych na bieżąco reagowali na stwierdzone nieprawidłowości, kierując przede wszystkim do naczelników urzędów skarbowych adekwatne zalecenia, zobowiązując ich m. in. do podjęcia działań zapewniających prawidłową realizację zadań, zmierzających do eliminacji nieprawidłowości.

Ponadto, w obszarach, których dotyczyły skargi:

- przeprowadzano kontrole funkcjonalne / uproszczone,
- wprowadzano zmiany organizacyjne,
- prowadzono rozmowy z pracownikami i funkcjonariuszami, wskazując na wagę popełnionych błędów, przypominając przy tym o obowiązku wykonywania czynności służbowych zgodnie z przepisami prawa i wytycznymi,
- omawiano stwierdzone nieprawidłowości na cyklicznych naradach.

Liczba skarg i stopień ich zasadności jest też jednym z czynników branych pod uwagę przy planowaniu kontroli.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2023 r. do Krajowej Informacji Skarbowej (dalej: KIS) wpłynęło 40 skarg, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa,
- b) 37 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła:

- długiego oczekiwania i nieodebrania połączenia na infolinii,
- przerywania połączenia z klientem przez konsultanta w czasie trwania rozmowy,
- zbyt długiego czasu zawieszenia rozmowy przez konsultantów.

Dwie sprawy rozpatrzono po terminie. Pracownicy komórki kontroli wewnętrznej KIS przeprowadzili we wszystkich delegaturach spotkania informacyjne przypominające istotę skarg powszechnych ze szczególnym zwróceniem uwagi na obowiązek niezwłocznego przekazywania skarg do ww. komórki organizacyjnej.

Działania naprawcze podejmowane przez Krajową Informację Skarbową

Dyrektor KIS przeprowadził kontrolę z zakresu zawieszania rozmów telefonicznych. W związku z zaleceniami kontroli przypomniano pracownikom elementy prawidłowego zawieszenia rozmów, w szczególności powrotu do rozmowy podczas przedłużającej się konsultacji. Powyższe uwzględniano również podczas instruktaży i szkoleń z komunikacji prowadzonych dla nowo zatrudnionych konsultantów.

Przyjęcia obywateli

W 2023 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.