

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych
Resortu Finansów w 2020 roku

Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego
Warszawa, marzec 2021 r.

WSTĘP

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia obywateli w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej - w ramach działań: budżet państwa, finanse publiczne oraz instytucje finansowe - 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 (dalej: Ministerstwa), na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa⁴ 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 2020 r. za koordynowanie rozpatrywania przez komórki organizacyjne Ministerstwa skarg i wniosków, a także dokonywanie okresowych ocen przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Ministerstwa i przez jednostki organizacyjne podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, odpowiadało Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego⁵.

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.

² Dz. U. 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 (t.j. Dz. Urz. Min. Fin. z 10 czerwca 2020 r. poz. 80, z późn. zm.).

⁵ § 67a ust. 2 pkt 11 Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do zarządzenia Ministra Finansów z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (t.j. Dz. Urz. Min. Fin. z 10 czerwca 2020 r. poz. 80, z późn. zm.).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2020 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych Obywateli	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	2	0
Jednostki organizacyjne	24	11
Razem:	26	11

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2020 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	469	218	251	12	160	79	2
Jednostki organizacyjne	1188	324	864	158	535	171	13
Razem:	1657	542	1115	170	695	250	15

***Pozytywny sposób załatwienia sprawy** – oznacza, że w toku rozpatrywania skargi lub wniosku uznano zasadność zarzutów zawartych w skardze lub uznano słuszność wniesionego wniosku.

****Negatywny sposób załatwienia sprawy** – oznacza, że w toku rozpatrywania skargi 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 2020 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	48	104	152
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	17	52	69
3.	Skargi na pracowników	12	171	183
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	48	457	505
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	6	38	44
6.	Korupcja pracowników	0	0	0
7.	Sprawy pracownicze	31	12	43
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	57	9	66
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	32	21	53
Razem		251	864	1115

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. Dla porównania w zestawieniu prezentujemy również dane dotyczące skarg i wniosków z 2019 roku z podziałem na Ministerstwo i jednostki podległe.

	<u>2019</u>	<u>2020 r.</u>
Ministerstwo Finansów	459	469
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1 219	1 177
Krajowa Informacja Skarbowa	5	11
Krajowa Szkoła Skarbowości	2	0
	<hr/> 1 685	<hr/> 1 657

Liczba skarg i wniosków w 2020 r. zmniejszyła się o 1,66 % w porównaniu do 2019 r.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2020 r. kształtuje się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 15,25 %, tj. 170 spośród 1115 (dla porównania w 2019 r. - 12 %),
- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 62,33 %, tj. 695 spośród 1115 (dla porównania w 2019 r. – 66,31 %),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 22,42 %, tj. 250 spośród 1115 (dla porównania w 2019 r. - 21,69 %).

Liczba skarg i wniosków utrzymywała się na nieznacznie niższym poziomie w stosunku do roku poprzedniego. Należy natomiast zauważyć, że zmniejszył się procent rozpatrzonych skarg, które uznano za niezasadne, wzrosła zaś liczba skarg i wniosków, które załatwiono pozytywnie, tj. uznano zasadność zarzutów zawartych w skargach lub uznano słuszność wniesionych wniosków.

W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego liczba przyjęć obywateli spadła zarówno w Ministerstwie (z 11 do 2), jak i w jednostkach podległych (z 36 do 24). Najprawdopodobniej spadek ten był spowodowany pandemią i wprowadzonymi ograniczeniami.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 15 sprawach, co stanowi 0,91 % ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów (dla porównania w 2019 r. – 10 spraw, co stanowiło 0,83 %). W Ministerstwie zanotowano dwie skargi załatwione po ustawowym terminie (0,43 % skarg i wniosków rozpatrzonych), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 13 skarg załatwionych po terminie (1,09 % 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 2020 r.

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

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE MINISTERSTWA FINANSÓW I JEDNOSTEK PODLEGŁYCH

1. Ministerstwo Finansów

W 2020 r. do Ministerstwa wpłynęło 469 skarg i wniosków. Na 43 komórki organizacyjne wchodzące w skład Ministerstwa, skargi i wnioski rozpatrywało 17 komórek, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Zauważyć należy, że największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą ponad 86 % wszystkich spraw ogółem, rozpatrzył Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej⁶ (dalej: Departament DOM). Liczba spraw, które wpłynęły do Ministerstwa, w podziale na komórki organizacyjne, kształtowała się następująco:

L.p.	Nazwa komórki organizacyjnej Ministerstwa	Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa w 2020 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej	404	195	2
2.	Departament Systemu Podatkowego	21	3	
3.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	11	2	
4.	Departament Podatku od Towarów i Usług	3		
5.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego	3		
6.	Biuro Inspekcji Wewnętrznej	3		
7.	Biuro Komunikacji i Promocji	2		
8.	Departament Analiz	1		
9.	Departament Nadzoru nad Kontrolami	2		
10.	Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier	2	1	
11.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	8	8	
12.	Departament Ceł	4	4	
13.	Biuro Dyrektora Generalnego	1	1	
14.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1	1	
15.	Departament Instytucji Płatniczej	1	1	
16.	Departament Zwalczania Przemocności Ekonomicznej	1	1	
17.	Departament Finansów Samorządu Terytorialnego	1	1	
Razem		469	218	2

⁶ Dane wykazane w sprawozdaniu dot. Departamentu DOM, w związku z reorganizacją Ministerstwa, obejmują także skargi i wnioski rozpatrzone w 2020 r. przez były Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej oraz wydziały, które przeszły do Departamentu DOM z innych departamentów.

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 Krajowej Administracji Skarbowej wpłynęły łącznie 404 skargi i wnioski, z których:

- a) 209 załatwiono we własnym zakresie, w tym 3 pozytywnie, 145 negatywnie, 61 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień, bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 195 przekazano zgodnie z właściwością.

Przesyłając skargi według właściwości do jednostek podległych, Departament DOM zwracał się z prośbą o przekazanie informacji, dotyczącej sposobu załatwienia sprawy oraz – w przypadku, gdy zarzuty zostały uznane za zasadne – informacji o podjętych działaniach.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

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

Jedna skarga została rozpatrzona po przekroczeniu ustawowego terminu, co było spowodowane otrzymaniem skargi już po upływie terminu na jej załatwienie.

Główną przyczyną wniesionych skarg było niezadowolenie ze sposobu prowadzonych przez organy skarbowe postępowań egzekucyjnych, kontrolnych oraz podatkowych. Prowadzone postępowania skarżący odbierali emocjonalnie, często czuli się urażeni samym faktem ich prowadzenia, podważali dokonane w toku postępowań ustalenia organów oraz uzasadnienia zawarte w wydanych rozstrzygnięciach. Wyrażali jednocześnie niezadowolenie z odpowiedzi na ich poprzednie skargi, nie akceptując udzielonych wyjaśnień o obowiązującej

procedurze zaskarżania merytorycznych rozstrzygnięć oraz o braku możliwości ingerencji Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: KAS) w indywidualne sprawy.

Skarżący zgłaszali również niezadowolenie z nieterminowego, w ich ocenie, działania organów, w tym w zakresie złożonych informacji sygnałnych, zwrotu podatku VAT i nadpłat.

Przyczyną skarg było również niezadowolenie pracowników/funkcjonariuszy z działań pracodawcy, związanych m.in. z wypowiedzeniem umowy i pracę, negatywnym rozpatrzeniem wniosku o awans oraz postępowaniami dotyczącymi warunków i przebiegu służby.

Aby zmniejszyć możliwości powstania przesłanek do złożenia skarg Departament DOM na bieżąco kierował zalecenia w celu podjęcia działań zmierzających do eliminacji stwierdzonych uchybień, wzmocnienia nadzoru w danym obszarze, analizy orzeczenia korzystnego dla skarżącego oraz objęcia nadzorem terminowości prowadzonych spraw.

Ponadto, wydano rekomendacje w zakresie:

- terminowości udzielenia odpowiedzi na wystąpienie skarżącego,
- doręczenia zawiadomienia o przekazaniu skargi,
- stosowania przy wydawaniu zaświadczeń dla funkcjonariuszy tzw. „Dobrych praktyk”,
- sposobu rozpatrywania skarg przekazanych w toku prowadzonego postępowania,
- możliwości przekazania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wniosku w sprawie zwrotu pobranych składek na ubezpieczenie społeczne z tytułu zatrudnienia, w kontekście RODO,
- postępowania w przypadku uznawania ponagleń za uzasadnione,
- postępowania w przypadku otrzymania skargi skierowanej do niewłaściwego organu,
- zapewnienia poprawności danych wprowadzonych do Centralnego Rejestru Podmiotów – Krajowej Ewidencji Podatników dla skarżącego,
- terminowości przekazywania skarg oraz sposobu postępowania ze skargą zgłoszoną telefonicznie w związku z pandemią,
- dokonywania zwrotu nadpłaty podatku.

W 2020 r. skierowano łącznie 14 zaleceń, tj. o 8 mniej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym.

Spośród rozpatrywanych spraw Departament DOM przekazał 97 z nich do departamentów merytorycznych Ministerstwa, do wykorzystania służbowego w ramach sprawowanego nadzoru nad działaniem jednostek

podległych, w tym głównie w zakresie czynności sprawdzających, egzekucji administracyjnej, jednolitości orzecznictwa.

W dniach 19-21 sierpnia 2020 r. odbyło się szkolenie pt. „Skargi i wnioski – procedura rozpatrywania zarzutów pod adresem organów administracji skarbowej i ich pracowników, a także tryb rozpatrywania skarg złożonych przez pracowników”. W szkoleniu wzięli udział pracownicy Wydziału Skarg i Wniosków Departamentu oraz podległych jednostek KAS zajmujący się skargami i wnioskami. Celem szkolenia było omówienie regulacji prawnych i zagadnień, dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków, problemów z właściwą kwalifikacją skarg i wniosków, zagadnień związanych z przykładowymi nieprawidłowościami, odpowiedzialności z tytułu naruszenia procedury rozpatrywania skarg i wniosków.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 2 interesantów. W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego liczba przyjęć interesantów spadła w Ministerstwie z 11 do 2. Najprawdopodobniej spadek ten był spowodowany pandemią i ograniczeniem dostępu do gmachu Ministerstwa.

W ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków poruszane były sprawy odnoszące się do egzekucji administracyjnej oraz wydanych decyzji w sprawach dotyczących podatku VAT i PIT.

1.2 Departament Systemu Podatkowego

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynęło 21 skarg i wniosków, z których:

- a) 18 załatwiono we własnym zakresie, w tym 6 negatywnie, a 12 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- przedstawienia propozycji zmian w podatkach, prawie podatkowym, systemie podatkowym,
- nieprawidłowości w działaniu deklaracji na stronie www.gov.pl.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęło łącznie 11 wniosków, z których:

- a) 9 załatwiono we własnym zakresie, wszystkie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 2 przekazano zgodnie z właściwością.

Wszystkie wnioski dotyczyły kwestii związanych z decyzją Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w sprawie rozpoczęcia przymusowej restrukturyzacji jednego z banków spółdzielczych.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.4 Departament Podatku od Towarów i Usług

Do Departamentu Podatku od Towarów i Usług wpłynęły 3 skargi, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie, w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa.

Jedna skarga została rozpatrzona po przekroczeniu ustawowego terminu, co było spowodowane koniecznością przeprowadzenia kompleksowej analizy problematyki poruszonej w wystąpieniu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 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 braku satysfakcjonującej odpowiedzi na złożoną przez wnoszącego petycję.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W związku z realizowanym przez 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 oraz kierując obywateli do właściwych podmiotów.

1.6 Biuro Inspekcji Wewnętrznej

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęły 3 skargi na pracowników, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie negatywnie.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Biuro Komunikacji i Promocji

Do Biura Komunikacji i Promocji wpłynęła 1 skarga, którą rozpatrzono we własnym zakresie negatywnie i 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie w inny sposób.

Tematyka skargi i wniosku dotyczyła:

- sposobu załatwienia sprawy, której nie uznano za petycję,
- oznaczania datą publikowanych informacji na stronie internetowej i na profilach Ministerstwa w mediach społecznościowych.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Departament Analiz

Do Departamentu Analiz wpłynęła 1 skarga na pracownika, którą załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Departament Nadzoru nad Kontrolami

Do Departamentu Nadzoru nad Kontrolami wpłynęły 2 skargi na pracowników, które załatwiono we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier

Do Departamentu Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości i 1 wniosek, który załatwiono we własnym zakresie w inny sposób.

Tematyka wniosku dotyczyła zainicjowania zmian legislacyjnych znoszących niektóre obowiązki podatników.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

Do Departamentu Wspierania Polityk Gospodarczych wpłynęło 7 wniosków i 1 skarga, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Ceł

Do Departamentu Ceł wpłynęły 4 skargi, które przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13 Biuro Dyrektora Generalnego

Do Biura Dyrektora Generalnego wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Finansowania Sfery Budżetowej

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15 Departament Instytucji Płatniczej

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

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16 Departament Zwalczania Przeszpczości Ekonomicznej

Do Departamentu Zwalczania Przeszpczości Ekonomicznej wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego

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

Przyjęcia obywateli

W 2020 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 2020 r. wpłynęło 1 177 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 858 załatwiono we własnym zakresie:
 - 157 (18,30 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach,
 - 531 (61,89 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 170 (19,81 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 319 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- egzekucji administracyjnej, w tym zajęć wierzytelności i blokad rachunków bankowych,
- tytułów wykonawczych i upomnień w związku z bezpodstawnym wystawieniem/wysłaniem,
- kontroli celno-skarbowej i podatkowej oraz postępowań podatkowych, w tym długotrwałości ich prowadzenia, a także ustaleń dokonanych w ich toku i wydanych rozstrzygnięć, które były niezgodne z oczekiwaniem skarżących,
- czynności sprawdzających,
- zaświadczeń, w tym nieterminowego ich wydawania,
- postępowań karnych skarbowych, mandatów karnych,
- obsługi bezpośredniej, w tym w zakresie nieprawidłowości w udzielaniu informacji,
- zwrotów i zaliczania nadpłat podatków, w tym nieterminowości oraz nieprawidłowości w przekazywaniu nadpłat,
- zachowania pracowników i funkcjonariuszy w trakcie wykonywania czynności służbowych, w tym podczas rozmów telefonicznych, odpraw podróżnych i pojazdów na przejściach granicznych, kontroli drogowych, czynności analitycznych, oględzin.

Skarżący poruszali także kwestie bezczynności w udzielaniu odpowiedzi na wystąpienia lub udzielenie niepełnej odpowiedzi, opieszałości przy rejestracji VAT oraz bezpodstawnego wykreślenia z rejestru podatników VAT, kontroli zgłoszeń celnych, nieprawidłowości w kierowanych wezwaniach, błędnym wysyłaniu korespondencji, braku działania w zakresie zgłaszanych sygnałów o nieprawidłowościach w rozliczaniu należnych podatków przez innych podatników.

W związku z pandemią pojawiły się także skargi w obszarze organizacji pracy jednostek w czasie pandemii, tj. ograniczenia czasu pracy oraz pracy w reżimie sanitarnym, niezadowolenia z funkcjonowania urn podawczych oraz braku stosowania przez pracowników/funkcjonariuszy środków ochrony (maseczek, płynów do dezynfekcji).

Liczba spraw wg podziału na województwa:

LICZBA SPRAW WEDŁUG PODZIAŁU NA WOJEWÓDZTWA			
Województwo		Liczba spraw rozpatrzonych	Procent spraw rozpatrzonych
1.	Dolnośląskie	53	4,50%
2.	Kujawsko-pomorskie	48	4,08%
3.	Lubelskie	71	6,03%
4.	Lubuskie	13	1,10%
5.	Łódzkie	94	7,99%
6.	Małopolskie	87	7,39%
7.	Mazowieckie	346	29,40%
8.	Opolskie	38	3,23%
9.	Podkarpackie	34	2,89%
10.	Podlaskie	36	3,06%
11.	Pomorskie	66	5,61%
12.	Śląskie	107	9,09%
13.	Świętokrzyskie	13	1,11%
14.	Warmińsko-mazurskie	27	2,29%
15.	Wielkopolskie	91	7,73%
16.	Zachodniopomorskie	53	4,50%
Ogółem:		1177	100,00%

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2020 r. przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe 13 spraw załatwiono po terminie. Wszystkie przypadki dotyczyły nieterminowego przekazania skargi do właściwego organu. Przyczynami nieterminowego przekazania skarg było m.in. nieprawidłowe odczytanie charakteru wystąpienia i wątpliwości związane z właściwą kwalifikacją pism. W celu wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości zobowiązano kadrę kierowniczą do przestrzegania przez pracowników zasad, dotyczących realizacji zadań związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz polecono analizowanie wnikliwie i ze szczególną starannością treści pism wpływających do urzędów w celu ich właściwej kwalifikacji, a także pouczono pracowników o konieczności terminowego załatwiania spraw.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych wzrosła z 7 do 13.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2020 r. w sprawach skarg i wniosków przyjęto 24 obywateli (dla porównania w 2019 r. - 36 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- działań pracowników i funkcjonariuszy w zakresie rewizji środków transportu i czynności przeszukania osoby, skierowania pojazdu do kontroli szczegółowej, uszkodzenia pojazdu,
- nieudzielenia pomocy na sali obsługi w wypełnieniu formularza,
- realizacji decyzji zabezpieczającej należności w podatku VAT,
- odmowy wszczęcia postępowania egzekucyjnego, które zostało już zakończone,
- procedowania postępowania egzekucyjnego,
- ogólnego niezadowolenia z pracy Krajowej Administracji Skarbowej,
- braku miejsca parkingowego dla klientów.

Ponadto, przyjęto także przedstawicieli lokalnych władz jednej z gmin w sprawie Punktu Obsługi Podatnika w tej gminie.

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

Ujawnione w trakcie rozpatrywania skarg nieprawidłowości były każdorazowo wyszczególniane w treści pisma polecającego ich usunięcie w przyszłości i ewentualnego wyciągnięcia konsekwencji w stosunku do pracowników odpowiedzialnych za stwierdzone uchybienia. Ponadto:

- podejmowano działania polegające na kontroli przestrzegania w postępowaniach podatkowych, egzekucyjnych, karnych skarbowych oraz kontrolnych, obowiązujących procedur wynikających z przepisów prawa,
- w uzasadnieniu zawiadomień informujących o uznaniu skarg za bezzasadne szczegółowo i wyczerpująco powoływano przepisy prawne i ewentualne orzecznictwo w oparciu, o które działał organ w danej sprawie,
- prowadzono działania edukacyjne dla podatników skierowane do różnych grup odbiorców, które obejmowały: publikowanie na stronach BIP informacji o zmianach w przepisach prawa podatkowego oraz innych informacji ułatwiających prowadzenie działalności gospodarczej,
- wystosowano zalecenie, w którym wskazano, iż zgodnie z kierunkami działań i rozwoju KAS na lata 2017-2020 oczekiwania i potrzeby klientów muszą znajdować się w centrum zainteresowania,
- zalecono, aby pomimo wprowadzonych ograniczeń w działaniu KAS, z uwagi na zaistniałą sytuację epidemiczną, zapewnić ciągłość obsługi i wsparcia podatników w wykonywaniu ich obowiązków oraz możliwość kontaktu telefonicznego w godzinach pracy urzędów,
- w związku z pandemią, na przejściach granicznych podjęto działania mające na celu minimalizowanie sytuacji kumulowania się dużej liczby kierowców/podróżnych na sali odpraw,
- analizowano liczbę skarg i stopień ich zasadności jako jeden z czynników m.in. przy planowaniu kontroli,
- prowadzono i nadal są prowadzone działania mające na celu zobowiązanie pracowników do bezwzględного przestrzegania wszelkich uregulowań oraz obowiązujących zasad,
- sprawowano bieżący nadzór nad pracownikami i funkcjonariuszami w zakresie prawidłowości i terminowości realizacji zadań oraz profesjonalnej i przyjaznej obsługi interesantów.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2020 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło 11 skarg i wniosków, z których:

- a) 6 załatwiono we własnym zakresie – 4 negatywnie, 1 - pozytywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielając wyjaśnień dotyczących obowiązujących przepisów prawa,
- b) 5 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła:

- wydłużenia czasu pracy infolinii,

- skarg na pracowników,
- niewłaściwego działania organów skarbowych, podatkowych i celnych,
- niewłaściwej organizacji pracy.

Sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2020 r. nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

Informacje dodatkowe

Centrum Informatyzacji Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2020 r. nie rozpatrywały spraw mających cechy skargi bądź wniosku w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również nie przyjmowały obywateli w ww. zakresie.