

Biała Podlaska, dnia 15 kwietnia 2021 r.

Pan Mariusz Gojny
Dyrektor Izby Administracji Skarbowej
w Katowicach

PETYCJA

w sprawie zarządzania wizerunkiem Izby Administracji Skarbowej w Katowicach oraz wizerunkiem Krajowej Administracji Skarbowej a także relacjami z klientami tej organizacji

Działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 870) wnosi w interesie publicznym petycję o podjęcie działań w celu poprawy wizerunku Izby Administracji Skarbowej w Katowicach oraz wizerunku Krajowej Administracji Skarbowej a także relacji z klientami tej organizacji.

UZASADNIENIE

Jak wynika z przeprowadzonej analizy portalu internetowego Izby Administracji Skarbowej w Katowicach występują przypadki braku aktualizacji informacji. W folderze „Załatwianie spraw” - „Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw” jako podstawę prawną działania powołano zarządzenie Nr 1 Ministra Finansów z dnia 7 stycznia 2015 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt w izbach skarbowych i urzędach skarbowych.

Zarządzenie to nie obowiązuje od ponad 4 lat ponieważ zostało uchylone na mocy § 6 zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 28 lutego 2017 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego izb administracji skarbowej.

Ponadto na stronie internetowej Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nie dokonuje się aktualizacji publikatorów powołanych tam aktów prawnych. Przykładowo według strony internetowej Izby („Działalność” - „Przedmiot działalności i kompetencje”) ostatni tekst jednolity ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej został zamieszczony w Dz.U. z 2019 r. poz. 768, podczas, gdy od tego czasu Marszałek Sejmu ogłosił już dwa kolejne teksty jednolite tej ustawy w Dz. U. z 2020 r. poz. 505 oraz w Dz. U. z 2021 r. poz. 422. Analogiczna uwaga dotyczy również innych aktów prawnych opublikowanych na stronie Izby np. w folderze „Załatwianie spraw” - „Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw”. Są to wybrane przykłady informacji zamieszczonych na stronie internetowej Izby, które wymagają zmiany.

Ponadto na stronie Izby powołano (folder „Załatwianie spraw” – „Stan spraw”) nieobowiązujące rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2011 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz.U. z 2015 r., poz. 2355 ze zm.). Rozporządzenie to utraciło moc z dniem wejścia w życie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 grudnia 2015 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 730) w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 10 stycznia 2014 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 183 oraz z 2015 r. poz. 1311).

Z kolei w folderze „Załatwianie spraw” - „Przydatne linki” znajduje się odesłanie do Dziennika Urzędowego Ministra Finansów (ostatni akt prawny z 2020 r.), natomiast brak jest linku do Dziennika Urzędowego Ministerstwo Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej wydawanego od dnia 6 października 2020 r.

Proces zarządzania informacją na stronie internetowej musi mieć charakter ciągły i systematyczny. Niewystarczające jest aktualizowanie informacji w sposób doraźny „od czasu do czasu”, a taka sytuacja wydaje się mieć obecnie miejsce.

wskazuje też na zasadność zamieszczania na stronie internetowej życzeń dla klientów w okresie świątecznym i noworocznym.

Brak publikacji życzeń może świadczyć o braku właściwego zarządzania relacjami z klientami, ponieważ okres świąteczny w polskiej tradycji wiąże się z pamięcią o tych, na których nam zależy. To także możliwość podziękowania (życzenia noworoczne) za rok współpracy szczególnie istotna w trudnym okresie pandemii. Brak życzeń na

portalach internetowych może być traktowany przez klientów Krajowej Administracji Skarbowej jako wyraz lekceważenia bądź obojętności ze strony organizacji.

Zarządzanie wizerunkiem organizacji jest procesem o charakterze ciągłym i wiąże się z podejmowaniem działań mających wpływ na jej postrzeganie. Działania te powinny mieć charakter systematyczny i spójny w całej instytucji obejmując zarówno poziom Ministerstwa Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej jak i szczebel regionalny czyli izb administracji skarbowej.

Celem niniejszej petycji nie jest krytykowanie jej adresata, ale wskazanie jakie elementy zarządzania wizerunkiem i relacjami z klientem wymagają poprawy z korzyścią dla społeczeństwa. Misją stowarzyszenia jest dążenie do poprawy jakości działania administracji publicznej.

Ponieważ problem bieżącej aktualizacji danych zamieszczanych na stronach internetowych izb administracji skarbowej ma charakter szerszy i nie dotyczy wyłącznie Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, zasadne jest także zasygnalizowanie konieczności dokonania kompleksowego przeglądu portali internetowych izb przez Ministerstwo Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej.

Uwzględniając powyższe wnoszę jak na wstępie.

Proszę o poinformowanie o podjętych czynnościach poprzez przekazanie stanowiska Dyrektora wyłącznie w formie elektronicznej.

Z wyrazami szacunku