

# SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli  
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów  
oraz jednostkach organizacyjnych  
podległych Ministrowi Finansów w 2024 roku

**Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego**  
Warszawa, marzec 2025 roku

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 roku Kodeks postępowania administracyjnego<sup>1</sup> (Dział VIII ustawy),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>2</sup>,  
oraz
- 3) zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 12 października 2017 roku w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów<sup>3</sup>,

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów<sup>4</sup> 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 2024 roku 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 Wewnętrznego<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 572.

<sup>2</sup> Dz. U. Nr 5, poz. 46.

<sup>3</sup> Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

<sup>4</sup> § 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.).

<sup>5</sup> § 72 ust. 1 pkt 4 lit. b 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 2024 ROKU

| Wyszczególnienie        | Liczba przyjętych interesantów |                          |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|
|                         | Ogółem                         | w tym przez Kierownictwo |
| -1-                     | -2-                            | -3-                      |
| Ministerstwo Finansów   | 6                              | 0                        |
| Jednostki organizacyjne | 32                             | 15                       |
| <b>Razem:</b>           | <b>38</b>                      | <b>15</b>                |

## II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2024 ROKU

| Wyszczególnienie        | Załatwiono w okresie sprawozdawczym |                               |                                | Sposób załatwienia<br>(z kol. 4) |             |         | Załatwiono po terminie<br>(kol. 3+4) |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------|---------|--------------------------------------|
|                         | Ogółem<br>(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   | 546                                 | 263                           | 283                            | 11                               | 192         | 80      | 3                                    |
| Jednostki organizacyjne | 1643                                | 653                           | 990                            | 130                              | 695         | 165     | 14                                   |
| Razem:                  | 2189                                | 916                           | 1273                           | 141                              | 887         | 245     | 17                                   |

\***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 WEDŁUG PROBLEMATYKI W 2024 ROKU

| Lp.          | Problematyka                                                                                                                                                            | Ministerstwo Finansów | Jednostki organizacyjne | Razem       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|
| -1-          | -2-                                                                                                                                                                     | -3-                   | -4-                     | -5-         |
| 1.           | Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)                                                                     | <u>62</u>             | <u>87</u>               | <u>149</u>  |
| 2.           | Nieterminowe załatwianie spraw                                                                                                                                          | 4                     | 18                      | 22          |
| 3.           | Skargi na pracowników                                                                                                                                                   | 12                    | <u>168</u>              | <u>180</u>  |
| 4.           | Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych                                                                                                                     | <u>77</u>             | <u>653</u>              | <u>730</u>  |
| 5.           | Niewłaściwa organizacja pracy                                                                                                                                           | 4                     | 28                      | 32          |
| 6.           | Korupcja pracowników                                                                                                                                                    | 0                     | 0                       | 0           |
| 7.           | Sprawy pracownicze                                                                                                                                                      | 22                    | 2                       | 24          |
| 8.           | Nieprawidłowości w załatwianiu skarg                                                                                                                                    | <u>67</u>             | 10                      | 77          |
| 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 | 35                    | 24                      | 59          |
| <b>Razem</b> |                                                                                                                                                                         | <b>283</b>            | <b>990</b>              | <b>1273</b> |

Szczegółowe informacje dotyczące rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz w jednostkach organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra zostały przedstawione w pkt IV Sprawozdania.

## IV CZĘŚĆ OPISOWA

### CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW

Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa oraz jednostek podległych kształtowała się według zestawienia jak niżej.

|                                                                              | <u>2024 r.</u> |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Ministerstwo Finansów</b>                                                 | 546            |
| <b>izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe</b> | 1547           |
| <b>Krajowa Informacja Skarbowa</b>                                           | 92             |
| <b>Polska Agencja Nadzoru Audytowego</b>                                     | 4              |
|                                                                              | <hr/>          |
|                                                                              | <b>2 189</b>   |

Centrum Informatyki Resortu Finansów oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2024 roku 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 2023 roku:

|                                                                              | <u>2023 r.</u> |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Ministerstwo Finansów</b>                                                 | 456            |
| <b>izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe</b> | 1 397          |
| <b>Krajowa Informacja Skarbowa</b>                                           | 40             |
|                                                                              | <hr/>          |
|                                                                              | <b>1 893</b>   |

Liczba skarg i wniosków w 2024 roku **zwiększyła się o 15,64 %** w porównaniu do 2023 roku

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2024 r. przedstawiał się następująco:

- 1)** skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowiły 11,07 %, tj. 141 spośród 1273 (dla porównania w 2023 roku – 12,18 %),
- 2)** skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowiły 69,68 %, tj. 887 spośród 1273 (dla porównania w 2023 roku – 66,93 %),

- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 19,25 %, tj. 245 spośród 1273 (dla porównania w 2023 roku - 20,89 %).

Liczba skarg i wniosków w 2024 roku wyraźnie się zwiększyła w stosunku do roku poprzedniego. Procent rozpatrzonych skarg, które uznano za zasadne oraz te, które załatwiono w inny sposób nieznacznie się zmniejszył, natomiast zwiększyła się liczba skarg i wniosków, które załatwiono negatywnie.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 17 sprawach, co stanowi 0,78 % ogółu spraw, które wpłynęły do resortu finansów w 2024 roku (dla porównania w 2023 roku dotyczyło to 29 spraw, co stanowiło 1,53 %).

W Ministerstwie zanotowano trzy skargi i wnioski załatwione po ustawowym terminie ( 0,55 % skarg i wniosków rozpatrzonych w Ministerstwie), natomiast w jednostkach podległych odnotowano 14 skarg załatwionych po terminie (0,85 % 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 2024 roku.

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 PODLEGLYCH MINISTROWI FINANSÓW LUB PRZEZ NIEGO NADZOROWANYCH

### 1. Ministerstwo Finansów

W 2024 roku do Ministerstwa wpłynęło 546 skarg i wniosków, które rozpatrywało 20 komórek organizacyjnych Ministerstwa, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą 84,25 % 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 2024 r. | Liczba skarg i wniosków przekazanych | Liczba przyjętych interesantów |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1.           | Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej                            | 460                                                               | 223                                  | 3                              |
| 2.           | Departament Rozwoju Rynku Finansowego                                               | 14                                                                | 1                                    |                                |
| 3.           | Departament Finansów Samorządu Terytorialnego                                       | 14                                                                | 11                                   |                                |
| 4.           | Departament Systemu Podatkowego                                                     | 13                                                                | 6                                    |                                |
| 5.           | Departament Prawny                                                                  | 13                                                                | 11                                   |                                |
| 6.           | Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego                                                | 5                                                                 | 3                                    |                                |
| 7.           | Departament Relacji z Klientami                                                     | 4                                                                 | 1                                    |                                |
| 8.           | Biuro Inspekcji Wewnętrznej                                                         | 3                                                                 | 0                                    |                                |
| 9.           | Departament Kluczowych Podmiotów                                                    | 3                                                                 | 1                                    | 3                              |
| 10.          | Departament Podatków i Opłat Stanowiących Dochód Jednostek Samorządu Terytorialnego | 3                                                                 | 1                                    |                                |
| 11.          | Biuro Ministra                                                                      | 2                                                                 | 0                                    |                                |
| 12.          | Departament Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej                                  | 2                                                                 | 0                                    |                                |
| 13.          | Departament Finansowania Sfery Budżetowej                                           | 2                                                                 | 1                                    |                                |
| 14.          | Biuro Dyscypliny Finansów Publicznych                                               | 1                                                                 | 0                                    |                                |
| 15.          | Biuro Dyrektora Generalnego                                                         | 1                                                                 | 0                                    |                                |
| 16.          | Departament Strategii                                                               | 1                                                                 | 0                                    |                                |
| 17.          | Departament Regulacji Rynku Gier i Podatku od Gier                                  | 1                                                                 | 0                                    |                                |
| 18.          | Departament Budżetu Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej                 | 2                                                                 | 2                                    |                                |
| 19.          | Departament Instytucji Płatniczej                                                   | 1                                                                 | 1                                    |                                |
| 20.          | Departament Nadzoru nad Kontrolami                                                  | 1                                                                 | 1                                    |                                |
| <b>Razem</b> |                                                                                     | <b>546</b>                                                        | <b>263</b>                           | <b>6</b>                       |

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 460 skarg i wniosków, z których:

- a)** 237 załatwiono we własnym zakresie, w tym 4 pozytywnie, 176 negatywnie, 57 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b)** 223 przekazano zgodnie z właściwością.

Podobnie jak w latach ubiegłych, przysyłając 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 (m.in. zwrotu kosztów postępowania sądowego, działania organów w sprawach złożonych informacji sygnałnych o innych podatnikach, niezadowolone z odpowiedzi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej, interpretacji przepisów prawa podatkowego),
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (głównie w sprawach podatkowych, egzekucyjnych, karnych skarbowych),
- 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. Ponadto, przyczyną skarg było niezadowolenie skarżących z zawiadomień Szefa KAS i dyrektorów izb administracji skarbowej o sposobie załatwienia ich poprzednich skarg. Skargi składane były również w sprawach, dotyczących indywidualnych stosunków pracy, łączących skarżących z poszczególnymi izbami administracji skarbowej.



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

Wydano rekomendacje m.in. w zakresie:

- respektowania obowiązku właściwej kwalifikacji pism i zasad rozpatrywania skarg, w szczególności w toku postępowania orzeczniczego,
- powstrzymania się w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg od komentarzy, które mogą być odebrane przez skarżącego jako hamowanie krytyki,
- obowiązku terminowego zawiadamiania skarżących o przekazaniu skarg zgodnie z właściwością,
- przeprowadzenia szczegółowej analizy zapadłych w sprawie skarżącego orzeczeń sądowych, podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania w przyszłości nieprawidłowości będących wynikiem błędnego stosowania przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym przeprowadzenia szkoleń dla pracowników,
- udzielania wnoszącym odpowiedzi z podziękowaniami za wszelkie przekazane informacje/sygnały,
- zwiększenia nadzoru nad terminowością pracy kierowanej izby, mając na uwadze czas, po którym podjęto działania w sprawie pisma skarżącego.

Temat dotyczący załatwiania skarg i wniosków został ujęty w Planie kontroli jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Finansów lub przez niego nadzorowanych na rok 2025.

W październiku 2024 roku odbyło się szkolenie pn. „Skargi, wnioski i petycje” zorganizowane przez Krajową Szkołę Skarbowości dla pracowników Departamentu Organizacji KAS oraz podległych 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 2024 roku wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku przyjęto trzech obywateli w sprawach:

- egzekucji administracyjnej i kontroli,
- egzekucji administracyjnej i postępowań podatkowych,
- niewłaściwej obsługi skarżącego w urzędzie skarbowym.

## **1.2 Departament Rozwoju Rynku Finansowego**

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęło 14 skarg i wniosków, z których:

- a) 13 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 pozytywnie, 6 negatywnie, a 5 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień o zasadach i trybie postępowania,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

- postępowań sądowych, dotyczących sprawy dochodzenia roszczeń przez Ministerstwo z tytułu udzielonej gwarancji,
- podjęcia działań w celu odzyskania wierzytelności od dłużników jednego z banków spółdzielczych,
- wydania zaświadczenia w przedmiocie spłaty należności Skarbu Państwa,
- podjęcia czynności nadzorczych nad częścią procesu przymusowej restrukturyzacji banku,
- beczynności Bakowego Funduszu Gwarancyjnego.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu. Ministerstwo udzieliło wszelkich niezbędnych informacji, dotyczących stanu prawnego podnoszonych spraw.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.3 Departament Finansów Samorządu Terytorialnego**

Do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego wpłynęło łącznie 14 skarg i wniosków, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 pozytywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 11 przekazano zgodnie z właściwością.

### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

- propozycji poprawienia funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego,
- braku inwestycji w gminie,
- usprawnienia pracy w jednostkach samorządu terytorialnego.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.4 Departament Systemu Podatkowego**

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynęło łącznie 13 skarg i wniosków, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 negatywnie, a 5 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 6 przekazano zgodnie z właściwością.

### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

- obowiązujących rozwiązań systemu podatkowego,
- treści pouczenia we wzorze zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli podatkowej.

W odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski udzielono szczegółowych informacji w zakresie obowiązujących przepisów, wyjaśniających podniesione wątpliwości i podstawy prawne działania Ministerstwa oraz izb administracji skarbowej. Wzięto pod uwagę rozważenie zmiany treści pouczenia zamieszczonego we wzorze zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli podatkowej, aby wynikało z niego wprost prawo do złożenia korekty w okresie od otrzymania zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli podatkowej do wszczęcia kontroli podatkowej.

W 2024 roku wystąpiły dwa przypadki udzielenia odpowiedzi po terminie z uwagi na początkową błędną kwalifikację pisma oraz problemy techniczne systemu EZD.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.5 Departament Prawny**

Do Departamentu Prawnego wpłynęło łącznie 12 skarg i 1 wniosek, z których:

- a) 1 skargę i 1 wniosek załatwiono we własnym zakresie negatywnie,
- b) 11 skarg przekazano zgodnie z właściwością.

Skarga i wniosek dotyczyły:

- rozpoczęcia wydobywania mienia ukrytego na terenie wskazanych powiatów oraz o symboliczne odszkodowanie z tytułu wskazania miejsca wydobywania,
- niezafatwienia sprawy w terminie przez Wojewodę.

W 2024 roku wystąpił jeden przypadek rozpatrzenia wniosku po terminie. Powodem opóźnienia była konieczność zebrania wszystkich niezbędnych dokumentów od kilku organów administracji, obszernych akt z archiwum zakładowego Ministerstwa oraz przeprowadzenie złożonej analizy przed podjęciem decyzji, co do sposobu załatwienia wniosku.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.6 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego**

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęło 5 skarg, z których:

- a) 2 załatwiono we własnym zakresie negatywnie oraz w inny sposób, tj. pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Skargi dotyczyły działań przełożonego w związku z realizacją działań służbowych w ramach KAS.

Skargi rozpatrzono 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 komórek organizacyjnych i podmiotów.

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## **1.7 Departament Relacji z Klientami**

Do Departamentu Relacji z Klientami wpłynęły 4 wnioski i 1 skarga, z których:

- a) 3 wnioski załatwiono we własnym zakresie (w tym 2 pozytywnie), a 1 wniosek załatwiono w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) skargę przekazano zgodnie z właściwością.

Wnioski dotyczyły:

- wdrożenia rozwiązań, które pozwolą opiekunom i pełnomocnikom osób ubezwłasnowolnionych oraz osób niepełnosprawnych na załatwianie spraw online w e-Urzędzie Skarbowym w imieniu swoich podopiecznych,
- wprowadzenia usprawnień w procesie składania pełnomocnictw ogólnych oraz zapewnienia w urzędach skarbowych stanowisk komputerowych dla klientów,
- umożliwienia podpisywania podpisem zaufanym deklaracji podatkowych, zamiast wymaganego certyfikatu kwalifikowanego.

W odpowiedzi na złożony wniosek uruchomiono nową usługę w serwisie e-Urząd Skarbowy, umożliwiającą składanie deklaracji podatkowych bez konieczności posiadania certyfikatu kwalifikowanego.

Wszystkie wnioski rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.8 Biuro Inspekcji Wewnętrznej**

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęły 3 skargi na nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Biura. Zostały one załatwione we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień. Wszystkie skargi rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.9 Departament Kluczowych Podmiotów**

Do Departamentu Kluczowych Podmiotów wpłynęły 2 wnioski i 1 skarga, z których:

- a) 2 wnioski o spotkanie z przedstawicielami organu załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 pozytywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) skargę przekazano zgodnie z właściwością.

Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku przyjęto trzech obywateli w sprawach złożonych wniosków.

#### **1.10 Departament Podatków i Opłat Stanowiących Dochód Jednostek Samorządu Terytorialnego**

Do Departamentu Podatków i Opłat Stanowiących Dochód Jednostek Samorządu Terytorialnego wpłynęły 2 skargi i 1 wniosek, z których:

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

Skarga i wniosek dotyczyły braku dostępności cyfrowej formularza podatkowego oraz propozycji zmiany przepisów ustawowych. Sprawy zostały rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

#### **1.11 Biuro Ministra**

Do Biura Ministra wpłynęły 2 skargi, które zostały załatwione we własnym zakresie - negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Skargi dotyczyły działania Zastępcy Przewodniczącego Głównej Komisji Orzekającej w Sprawach o Naruszenie Dyscypliny Finansów Publicznych oraz Zastępcy Głównego Rzecznika Dyscypliny Finansów Publicznych.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

#### **1.12 Departament Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej**

Do Departamentu Zwalczania Przestępczości Ekonomicznej wpłynęły 2 skargi na funkcjonowanie Krajowego Telefonu Interwencyjnego KAS, które zostały załatwione we własnym zakresie - negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.13 Departament Finansowania Sfery Budżetowej**

Do Departamentu Finansowania Sfery Budżetowej wpłynęły 2 skargi, z których jedna została załatwiona we własnym zakresie - negatywnie, a druga została przekazana zgodnie z właściwością. Skarga dotyczyła formy odpowiedzi na pismo. Obie sprawy zostały załatwione z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.14 Biuro Dyscypliny Finansów Publicznych**

Do Biura Dyscypliny Finansów Publicznych wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie pozytywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Skarga dotyczyła opóźnienia w doręczeniu orzeczenia Głównej Komisji Orzekającej w Sprawach o Naruszenie Dyscypliny Finansów Publicznych.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.15 Biuro Dyrektora Generalnego**

Do Biura Dyrektora Generalnego wpłynęła 1 skarga dotycząca naboru do korpusu służby cywilnej, którą załatwiono we własnym zakresie - negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.16 Departament Strategii**

Do Departamentu Strategii wpłynął 1 wniosek, który został załatwiony we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień. Wniosek dotyczył publikowania danych ZUS i PIT i został rozpatrzony z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.17 Departament Regulacji Rynku Gier i Podatku od Gier**

Do Departamentu Regulacji Rynku Gier i Podatku od Gier wpłynął 1 wniosek o zmianę przepisów ustawowych, który został załatwiony we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.18 Departament Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej**

Do Departamentu Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej wpłynęły 2 skargi, które przekazano według właściwości, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku 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 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

### **1.20 Departament Nadzoru nad Kontrolami**

Do Departamentu Nadzoru nad Kontrolami wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.



## **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 2024 roku wpłynęło 1547 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 980 załatwiono we własnym zakresie:
  - 128 (13,06 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach lub akceptując wniosek,
  - 693 (70,71 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
  - 159 (16,23 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 567 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

#### **Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:**

- prowadzonych postępowań karnych skarbowych, kontrolnych, podatkowych,
- niedochowania standardów obsługi klientów KAS podczas wykonywania zadań służbowych,
- nieterminowego i nieprawidłowego zwrotu, bądź naliczenia podatków i nadpłat,
- nieudzielenia bądź udzielenia niepełnej odpowiedzi klientom KAS,
- braku podejmowania działań w związku z przekazanymi informacjami sygnałnymi,
- nieprawidłowej obsługi deklaracji lub korekty deklaracji,
- niezasadnego pobierania kosztów egzekucyjnych,
- bezpodstawnego wysyłania upomnień,
- skierowania korespondencji do niewłaściwego podmiotu,
- nieodpowiedniej organizacji pracy oddziałów celnych granicznych (OC),
- naruszenia przepisów RODO,
- naruszenia przepisów o tajemnicy skarbowej,
- skrócenia czasu oczekiwania pojazdów na odprawę celną,
- sporządzania i przekazania wojewodzie rocznych informacji o działalności,
- utworzenia dodatkowego stanowiska pracy w sekretariacie urzędu,
- utworzenia FREE Wi Fi.

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        | 64                         | 6,53 %                      |
| 2.                                          | Kujawsko-pomorskie  | 44                         | 4,49 %                      |
| 3.                                          | Lubelskie           | <u>96</u>                  | <u>9,80 %</u>               |
| 4.                                          | Lubuskie            | 19                         | 1,94 %                      |
| 5.                                          | Łódzkie             | 56                         | 5,71 %                      |
| 6.                                          | Małopolskie         | 56                         | 5,71 %                      |
| 7.                                          | Mazowieckie         | <u>211</u>                 | <u>21,53 %</u>              |
| 8.                                          | Opolskie            | 35                         | 3,57 %                      |
| 9.                                          | Podkarpackie        | 42                         | 4,29 %                      |
| 10.                                         | Podlaskie           | 15                         | 1,53 %                      |
| 11.                                         | Pomorskie           | 54                         | 5,51 %                      |
| 12.                                         | Śląskie             | <u>96</u>                  | <u>9,80 %</u>               |
| 13.                                         | Świętokrzyskie      | 16                         | 1,63 %                      |
| 14.                                         | Warmińsko-mazurskie | 37                         | 3,77 %                      |
| 15.                                         | Wielkopolskie       | <u>107</u>                 | <u>10,92 %</u>              |
| 16.                                         | Zachodniopomorskie  | 32                         | 3,27 %                      |
| Ogółem:                                     |                     | 980                        | 100,00 %                    |

### Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2024 roku przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe, 14 spraw załatwiono po terminie. Przyczynami nieterminowego przekazania i rozpatrzenia skarg były m.in. okresowe awarie systemu elektronicznego, trudności w interpretacji charakteru sprawy, niedopatrzenie pracownika, konieczność przygotowania obszernych wyjaśnień w sprawie.

W celu wyeliminowania nieterminowości w załatwianiu skarg, w zależności od wagi popełnionych błędów, wydane zostały zalecenia w zakresie konieczności terminowego przekazywania i rozpatrywania skarg.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych spadła z 26 do 14.

### **Przyjęcia obywateli**

W jednostkach podległych w 2024 roku w sprawach skarg i wniosków przyjęto 32 obywateli (dla porównania w 2023 roku - 15 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła w szczególności:

- opóźnień zwrotu podatku VAT,
- działań organów podatkowych, kontrolnych, egzekucyjnych, finansowych organów postępowania przygotowawczego, w związku z długością trwania postępowań oraz wydanymi rozstrzygnięciami,
- zakazów i ograniczeń w przywozie towarów,
- niewłaściwego zachowania funkcjonariusza służby celno-skarbowej w trakcie kontroli celno-skarbowej,
- odmowy przyjęcia w oddziale celnym zgłoszenia do procedury wywozu towaru,
- ujawnienia tajemnicy skarbowej przez pracownika urzędu skarbowego,
- niesłusznie wystosowanego wezwania do złożenia zeznania,
- wyglądu budynku urzędu.

W zgłoszonych sprawach przeprowadzono postępowania wyjaśniające i wydano zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg. Ponadto, jedną ze spraw przekazano do Rzecznika Dyscyplinarnego w celu rozważenia wszczęcia postępowania wyjaśniającego wobec jednego z pracowników.

### **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, prowadzono:

- szkolenia,

- bieżący nadzór w zakresie prawidłowości i terminowości realizacji zadań,
- działania edukacyjne dla podatników, w tym przede wszystkim poprzez strony BIP,
- kontrole funkcjonalne oraz narady,
- rozmowy z pracownikami, w tym w zależności od wagi błędów wyciągano wobec nich konsekwencje służbowe,
- aktualizację wytycznych, procedur.

## 2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2024 roku do Krajowej Informacji Skarbowej (dalej: KIS) wpłynęły 92 skargi, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 negatywnie, a 6 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 85 przekazano zgodnie z właściwością.

### Tematyka skarg dotyczyła:

- znużenia pracownika na infolinii,
- udzielenia informacji niezetelnej, niepełnej lub błędnej,
- wyrażenia niecenzuralnej opinii o podatniku.

Wszystkie skargi rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

### Działania naprawcze podejmowane przez Krajową Informację Skarbową

Dyrektor KIS przypomniał pracownikom zasady prowadzenia rozmów telefonicznych, przeprowadził cykliczne szkolenia merytoryczne, przeprowadził z pracownikiem rozmowę dyscyplinującą.

### Przyjęcia obywateli

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

## 2.3 Polska Agencja Nadzoru Audytowego

W 2024 roku do Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego wpłynęły 2 skargi i 2 wnioski, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie w tym 2 pozytywnie, a 1 negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu,
- b) 1 wniosek przekazano zgodnie z właściwością.

Skargi i wnioski, dotyczyły działalności organów Polskiej Izby Biegłych Rewidentów i Komisji Egzaminacyjnej.

### **Przyjęcia obywateli**

W 2024 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.