

Plan działalności Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu na rok 2025

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji na rok 2025

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
1	1.1. Wzrost skuteczności i efektywności poboru należności podatkowych i niepodatkowych oraz bezpieczny i skuteczny system ochrony granic i przepływu towarów	1.1.7. Realizacja należności publicznoprawnych (definicja: Kwota wpływów w okresie sprawozdawczym (wpłaty – zwroty) do realizacji dla danego województwa, bez pomniejszenia o udziały JST w CIT i PIT)	≥ 37 739 300 tys. zł	1. Bieżące (miesięczne/kwartalne) monitorowanie dochodów, stopnia realizacji wskaźnika i odpowiednie reagowanie na brak należytych wpływów podatkowych, ewentualne diagnozowanie przyczyn nieosiągnięcia planu. 2. Pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku wyników. 3. Cykliczne spotkania z NUS i kierownikami komórek organizacyjnych (sprawy wierzycielskie, rachunkowość, egzekucja administracyjna) celem omówienia zagadnień związanych z realizacją należności publicznoprawnych i wprowadzania metod rozwiązywania problemów.	<i>Kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2025</i>
		1.1.8. Egzekucja zaległości (definicja: Kwota wyegzekwowana w okresie sprawozdawczym)	≥ 746 800 tys. zł	1. Bieżące (miesięczne/kwartalne) monitorowanie wysokości egzekwowanych zaległości, stopnia realizacji wskaźnika i odpowiednie reagowanie na brak należytych kwot, ewentualne diagnozowanie przyczyn nieosiągnięcia planu. 2. Weryfikowanie prawidłowości prowadzonych postępowań egzekucyjnych w tym pod względem stosowania środków egzekucyjnych, by eliminować beczynność w podejmowaniu działań windykacyjnych. 3. Monitorowanie czynności przedwindykacyjnych - wystawianie upomnień, tytułów wykonawczych, szybkość podejmowania działań. 4. Monitorowanie liczby podejmowanych czynności egzekucyjnych i kwot ściągniętych oraz kwartalne monitorowanie wpływów z miękkiej egzekucji. 5. Cykliczne spotkania z NUS i kierownikami komórek organizacyjnych (sprawy wierzycielskie, egzekucja administracyjna) celem omówienia zagadnień związanych ze sprawami egzekucyjnymi i przedegzekucyjnymi. 6. Pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku wskaźnika.	

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
		1.1.9. Efektywne zarządzanie zaległościami (definicja: Kwota zaległości wymagalnych według stanu na koniec okresu sprawozdawczego roku bieżącego w stosunku do kwoty zaległości wymagalnych według stanu na koniec analogicznego okresu sprawozdawczego roku poprzedniego)	$\leq 103 \%$	1. Bieżące (miesięczne/kwartalne) monitorowanie zaległości, stopnia realizacji wskaźnika i odpowiednie reagowanie na wzrost zaległości podatkowych, ewentualne diagnozowanie przyczyn nieosiągnięcia planu. 2. Monitorowanie stosowania zabezpieczeń wykonania zobowiązań podatkowych. 3. Monitorowanie wydawanych orzeczeń o odpowiedzialności osób trzecich za zaległości podatkowe. 4. Monitorowanie przedawnionych zaległości i ich odpisywanie. 5. Cykliczne spotkania z NUS i kierownikami komórek organizacyjnych (sprawy wierzyielskie) celem omówienia zagadnień wpływających na ograniczenie przyrostu zaległości. 6. Pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku wskaźnika. 7. Prowadzenie szkoleń w celu poprawy umiejętności pracowników prowadzących postępowania.	
		1.1.12. Weryfikacja realizacji obowiązku ewidencjonowania obrotu przy wykorzystaniu kasy rejestrującej oraz wydawania paragonów fiskalnych w trybie nabycia sprawdzającego (definicja: Liczba skutecznych weryfikacji (zakończonych nałożeniem mandatu karnego) punktów sprzedaży towarów lub usług w zakresie realizacji obowiązku ewidencjonowania obrotu przy wykorzystaniu kasy rejestrującej oraz wydawania paragonów fiskalnych dokonanych w trybie nabycia sprawdzającego)	$\geq 1\,064$	Kontynuacja form nadzoru przyjętych w roku 2024, tj.: 1. wykorzystanie narzędzia elektronicznego Mapa działań weryfikacyjnych w obszarze kas rejestrujących, do cyklicznego (co kwartał, w okresie akcji LATO co tydzień) prezentowania NUS i NUCS wyników podległych urzędów w tym obszarze, między innymi celem wykorzystania zarządczego przy planowaniu działań weryfikacyjnych oraz monitorowania ewentualnych deficytów w realizacji tego miernika, 2. cykliczne spotkania z NUS i NDUCS celem omówienia zagadnień związanych ze sprawną realizacją nabyć sprawdzających i wypracowania metod rozwiązywania problemów, 3. szkolenia dla pracowników US i DUCS celem podnoszenia ich kwalifikacji, 4. pisma do NUS i NDUCS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku ustaleń z nabyć sprawdzających, 5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania nabyć sprawdzających, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
		1.1.13. Skuteczność kontroli podatkowych (definicja: Liczba kontroli podatkowych pozytywnych (z ustaleniami podatkowymi powyżej 5 000 zł lub kwotą zmniejszenia straty powyżej 15 000 zł) w stosunku do ogólnej liczby kontroli podatkowych zakończonych w okresie rozliczeniowym)	≥ 91%	Kontynuacja form nadzoru przyjętych w roku 2024, tj.: 1. wykorzystanie narzędzia elektronicznego KOKPIT do cyklicznego prezentowania Naczelnikom wyników podległych urzędów w tym obszarze, między innymi celem monitorowania ewentualnych deficytów w realizacji tego miernika, 2. cykliczne spotkania z NUS celem omówienia zagadnień związanych ze sprawną realizacją kontroli i wypracowania metod rozwiązywania problemów, 3. szkolenia dla kontrolujących celem podnoszenia ich kwalifikacji, 4. pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku wyników działalności kontrolnej, 5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	
		1.1.14. Skuteczność kontroli celno-skarbowej (definicja: Liczba kontroli celno-skarbowych pozytywnych dotyczących podatków (z ustaleniami podatkowymi powyżej 20 000 zł) w stosunku do liczby zrealizowanych kontroli celno-skarbowych dotyczących podatków ogółem)	≥ 81%	Kontynuacja form nadzoru przyjętych w roku 2024, tj.: 1. wykorzystanie narzędzia elektronicznego KOKPIT do cyklicznego prezentowania Naczelnikowi DUCS wyników podległego urzędu w tym obszarze, między innymi celem monitorowania ewentualnych deficytów w realizacji tego miernika, 2. cykliczne spotkania z Naczelnikiem DUCS celem omówienia zagadnień związanych ze sprawną realizacją kontroli w obszarze objętym ww. miernikiem i wypracowania metod rozwiązywania problemów, 3. szkolenia dla kontrolujących celem podnoszenia ich kwalifikacji, 4. pisma do DUCS w ramach nadzoru w przypadku stwierdzenia deficytów w realizacji ww. miernika, 5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
		1.1.15. Efektywność kontroli celno-skarbowej (definicja: Kwota ustaleń dokonanych w wyniku kontroli celno-skarbowych dotyczących podatków)	≥ 485 400 tys. zł	Kontynuacja form nadzoru przyjętych w roku 2024, tj.: 1. wykorzystanie narzędzia elektronicznego KOKPIT do cyklicznego prezentowania Naczelnikowi DUCS wyników podległego urzędu w tym obszarze, między innymi celem monitorowania ewentualnych deficytów w realizacji tego miernika, 2. cykliczne spotkania z Naczelnikiem DUCS celem omówienia zagadnień związanych ze sprawną realizacją kontroli w obszarze objętym ww. miernikiem i wypracowania metod rozwiązywania problemów, 3. szkolenia dla kontrolujących celem podnoszenia ich kwalifikacji, 4. pisma do DUCS w ramach nadzoru w przypadku stwierdzenia deficytów w realizacji ww. miernika, 5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	
		1.1.16. Kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających (definicja: Łączna kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających)	≥ 724 mln zł	Kontynuacja form nadzoru przyjętych w roku 2024, tj.: 1. wykorzystanie narzędzia elektronicznego KOKPIT do cyklicznego prezentowania Naczelnikom wyników podległych urzędów w tym obszarze, między innymi celem monitorowania ewentualnych deficytów w realizacji tego miernika, 2. cykliczne spotkania z NUS celem omówienia zagadnień związanych ze sprawną realizacją czynności sprawdzających i wypracowania metod rozwiązywania problemów, 3. szkolenia dla pracowników US celem podnoszenia ich kwalifikacji, 4. pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku ustaleń z czynności sprawdzających, 5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania czynności sprawdzających, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	
		1.1.17. Zatrzymania towarów niespełniających wymagań (definicja: Liczba zatrzymań towarów niespełniających wymagań)	≥ 240	Monitorowanie wykonania w kolejnych okresach (miesięcznie), monitorowanie w zakresie ewentualnego niewykonania - przyczyny, adekwatna reakcja.	

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
2	1.2. Efektywne i przejrzyste zarządzanie środkami publicznymi	1.2.2. Terminowość realizacji przez izby administracji skarbowej audytów środków zagranicznych w odniesieniu do projektów oraz systemów zarządzania i kontroli (definicja: Liczba terminowo zakończonych audytów (w tym: m.in. audytów operacji, audytów systemu zarządzania i kontroli, audytów certyfikujących) w stosunku do liczby tych audytów zleconych do wykonania Wydziałom Audytu Środków Pochodzących z Budżetu UE oraz Niepodlegających Zwrotowi Środków z Pomocy Udzielanej przez Państwa Członkowskie EFTA (ICE) w izbach administracji skarbowej przez komórkę właściwą ds. audytu środków publicznych, w danym roku kalendarzowym)	≥ 95 %	Monitoring i nadzór wykonania audytów zleconych przez DAS MF. Motywacja zespołu w odniesieniu do wykonanych zadań.	<i>Kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2025</i>
3	2.2. Zapewnienie wysokiej jakości, profesjonalnej i efektywnej obsługi klientów we wszystkich urzędach skarbowych	2.2.1. Skuteczność załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w urzędzie skarbowym (FCR) (definicja: Liczba wszystkich respondentów, którzy odpowiedzieli „tak” na pytanie „Na załatwienie mojej sprawy potrzebowiałem(am) tylko 1 wizyty w urzędzie skarbowym” w stosunku do liczby wszystkich respondentów)	≥ 89 %	1. Analiza danych w CIZ (Centrum Informacji Zarządczej) raportu "Badanie Satysfakcji Klienta - jakość obsługi". 2. Monitorowanie wypracowanego w us wskaźnika FCR oraz analiza komentarzy klientów po wizycie. 3. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia aktualnych danych oraz wypracowania odpowiedniej organizacji pracy w us, która pozwoli na załatwienie sprawy przez klienta na jednej wizycie. 4. Wdrożenie w us strategii "Kompleksowe przygotowanie klienta do załatwienia sprawy podczas jednej wizyty"	<i>Kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2025</i>
4	2.4. Zapewnienie terminowości załatwianych odwołań	2.4.1. Czas rozpatrywania odwołań przez dyrektora izby administracji skarbowej (definicja: Udział procentowy postępowań odwoławczych w II instancji prowadzonych przez dyrektora izby administracji skarbowej zakończonych w okresie sprawozdawczym oraz postępowań będących w toku na koniec okresu sprawozdawczego, prowadzonych dłużej niż 90 dni, w ogólnej liczbie postępowań w II instancji prowadzonych przez dyrektora izby administracji skarbowej zakończonych w okresie sprawozdawczym oraz postępowań będących w toku na koniec okresu sprawozdawczego)	≤ 50 %	1. Bieżące (miesięczne/kwartalne) monitorowanie (sporządzanie raportów) prowadzonych postępowań, stopnia obciążenia pracą poszczególnych osób w komórkach, ilości kończonych postępowań oraz czasu ich trwania i ewentualne diagnozowanie przyczyn nieosiągnięcia planu. 2. Adekwatna reakcja w przypadku wystąpienia odchylenia od założonego planu (w tym również w przypadku wystąpienia wzrostu obciążenia pracą poszczególnych osób/komórek). 3. Bieżący nadzór kierownictwa nad rozpatrywanymi sprawami odwoławczymi. 4. Prowadzenie szkoleń oraz narad wewnętrznych w celu poprawy umiejętności pracowników prowadzących postępowania.	<i>Kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2025</i>

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
5	4.6. Zwiększenie skuteczności korzystania z usług w e-Urzędzie Skarbowym	4.6.1. Promowanie usługi wydawania zaświadczeń w e-Urzędzie Skarbowym (ZAS-DF, ZAS-DFU, ZAS-W) (definicja: Liczba wniosków o wydanie zaświadczenia ZAS-DF, ZAS-DFU, ZAS-W składanych za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego w stosunku do liczby wszystkich wniosków o wydanie ww. zaświadczeń złożonych każdym kanałem (osobiście, pocztą, ePUAP, e-US) w danym okresie sprawozdawczym)	≥ 38 %	1. Analiza danych z raportu "Zaświadczenia - statystyki dla urzędów skarbowych" 2. Analiza odpowiedzi na pytanie 15 z badania rozszerzonej ankiety dot. Standardów obsługi. 3. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia danych dot. liczby złożonych wniosków o wydanie zaświadczeń w e-Urzędzie Skarbowym oraz współczynnika pozytywnych odpowiedzi na pytanie 15 z badania rozszerzonej ankiety dot. Standardów obsługi. 4. Prowadzenie nadzoru nad liczbą wniosków o wydanie zaświadczenia ZAS-DF, ZAS-DFU, ZAS-W składanych za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego w stosunku do liczby wszystkich wniosków o wydanie ww. zaświadczeń złożonych każdym kanałem (osobiście, pocztą, ePUAP, e-US) w danym okresie sprawozdawczym. 5. Wdrożenie w us strategii "Wzrost świadomości klientów na temat usług oferowanych przez e-US".	Kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2025
		4.6.2. Poprawa jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych przez urzędy skarbowe w kontekście wydawania zaświadczeń (definicja: Liczba zaświadczeń wygenerowanych automatycznie w e-Urzędzie Skarbowym (ZAS-DF, ZAS-DFU i ZAS-W) w stosunku do wszystkich wniosków o wydanie zaświadczenia złożonych za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego w danym okresie sprawozdawczym)	≥ 73 %	1. Analiza danych z raportu "Zaświadczenia - statystyki dla urzędów skarbowych". 2. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia danych dot. liczby wydanych zaświadczeń w e-Urzędzie Skarbowym. 3. Prowadzenie nadzoru nad liczbą zaświadczeń wygenerowanych automatycznie w e-Urzędzie Skarbowym w stosunku do liczby wszystkich wniosków o wydanie zaświadczeń złożonych za pośrednictwem e-US. 4. Wdrożenie w us strategii "Wzrost świadomości klientów na temat usług oferowanych przez e-US".	

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienia do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
		4.6.3.Badanie Liczby wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego (definicja: Liczba wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego w stosunku do liczby zarejestrowanych podatników w danej izbie administracji skarbowej na koniec okresu sprawozdawczego)	≥ 8 %	1. Analiza danych z raportu "Zgody na korespondencję w e-US - statystyki dla urzędów skarbowych". 2. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia danych dot. liczby wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego w stosunku do liczby zarejestrowanych podatników w us. 3. Wdrożenie w us strategii "Wzrost świadomości klientów na temat usług oferowanych przez e-US".	

CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2025

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	
1	2	3	4	5

Wrocław, dnia 30.12.2024 r.

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu

Julitta Grzebyk

Dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym