

Sprawozdanie z wykonania planu działalności Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu za rok 2025

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2025

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
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	≥ 33 671 600 tys. zł	32 596 424 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 wierzyielskie, rachunkowość, egzekucja administracyjna) celem omówienia zagadnień związanych z realizacją należności publicznoprawnych i wprowadzania metod rozwiązywania problemów.	Cykliczny monitoring wpływów budżetowych oraz wykonania miernika zgodnie z modelem monitorowania należności podatkowych i celnych przesłanym pismem z dnia 3.10.2024 r. DKS3.0723.15.2024. Dane z obszaru tego wskaźnika prezentowano i omawiano na spotkaniach z Naczelnikami Urzędów i kierownikami komórek organizacyjnych odpowiadających za realizację miernika. Każde działania podejmowane w obszarze spraw wierzyielskich, rachunkowości i egzekucji administracyjnej wpływają na realizację należności publicznoprawnych (np. zadania wykazane poniżej dla egzekucji zaległości).
		1.1.8. Egzekucja zaległości	≥ 746 800 tys. zł	649 211 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 bezczynność 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 wierzyielskie, egzekucja administracyjna) celem omówienia zagadnień związanych ze sprawami egzekucyjnymi i przedegzekucyjnymi. 6. Pisma do NUS w ramach nadzoru w przypadku znaczącego spadku wskaźnika.	Przeprowadzano monitoring: - kwot wyegzekwowanych, stopnia realizacji wskaźnika oraz efektywności egzekucji, - przebiegu prowadzonych postępowań egzekucyjnych, - prawidłowości wywiązywania się urzędów skarbowych z realizowanych zadań w obszarze egzekucji administracyjnej, - prawidłowości wywiązywania się urzędów skarbowych z realizowanych zadań w obszarze spraw wierzyielskich, - prawidłowości wywiązywania się urzędów skarbowych z realizowanych zadań w obszarze miękkiej egzekucji. Dane z obszarów mających wpływ na realizację egzekucji zaległości (zadania z obszaru egzekucji zaległości i spraw wierzyielskich) prezentowano i omawiano na spotkaniach z Naczelnikami Urzędów i kierownikami komórek organizacyjnych podległych jednostek.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
		1.1.9. Efektywne zarządzanie zaległościami	≤ 103 %	98,18 %	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 wierzycielskie) 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.	Przeprowadzano monitoring: - poziomu wykonania wskaźnika ograniczania przyrostu zaległości wymagalnych, - obszaru zaległości odpisanych w stosunku do przedawnionych (wskaźnik ZOP), - dokonywanych zabezpieczeń na etapie kontroli i na etapie postępowania, - obszaru orzekania o odpowiedzialności osób trzecich/spadkobierców, - bezczynności podejmowania działań ww. zakresie, - zaległości zagrożonych przedawnieniem, - zaległości, dla których nie można obliczyć terminu przedawnienia, z uwagi na zawieszenie jego biegu. Dane z obszarów mających wpływ na realizację wskaźnika ograniczania przyrostu zaległości prezentowano i omawiano na cyklicznych spotkaniach z Naczelnikami Urzędów i kierownikami komórek organizacyjnych podległych jednostek. Dział Egzekucji administracyjnej tut. Izby przeprowadził liczne szkolenia, których celem było wsparcie urzędów skarbowych w realizacji wskaźnika.
		1.1.12. Weryfikacja realizacji obowiązku ewidencjonowania obrotu przy wykorzystaniu kasy rejestrującej oraz wydawania paragonów fiskalnych w trybie nabycia sprawdzającego	≥ 1 064	1 670	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,	1. Przekazano urzędowi narzędzie elektroniczne Mapa działań weryfikacyjnych w obszarze kas rejestrujących, celem optymalizacji procesu typowania podmiotów do działań w trybie nabycia sprawdzającego (5 aktualizacji danych w trakcie roku). 2. Przekazywano NUS dane dotyczące nabyć sprawdzających, wykorzystując narzędzie elektroniczne KOKPIT, po zakończeniu każdego kwartału. 3. Podczas niektórych narad z NUS i NDUCS, omawiano zagadnienia związane z poziomem realizacji nabyć sprawdzających. 4. Przekazano 5 pism nadzorczych do NUS oraz DUCS dot. analizy uzyskanych wyników oraz prawidłowości rejestracji przebiegu i rezultatów nabycia sprawdzającego w ZISAR Plus. 5. Przeprowadzono 2 szkolenia dla funkcjonariuszy pn. <i>Prawidłowość ewidencjonowania obrotu za pomocą kas rejestrujących w świetle obowiązujących przepisów prawa</i>. W ramach szkoleń omówiono zagadnienia problematyczne związane z realizacją nabycia sprawdzającego zgłoszone przez DUCS. 6. Opracowano prezentację dot. ewidencjonowania obrotu przy zastosowaniu kas rejestrujących, przedstawioną na spotkaniu w Urzędzie Skarbowym w Jeleniej Górze z przedsiębiorcami – przedstawicielami branży turystycznej regionu jeleniogórskiego.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
					5. nadzór nad systemami do ewidencjonowania nabyć sprawdzających, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie.	7. Na poziomie IAS, przygotowano i wydrukowano ulotki informacyjne dot. rachunków/paragonów kelnerskich, celem dystrybucji na ww. spotkaniu z przedsiębiorcami. 8. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania nabyć sprawdzających, pod kątem rzetelności wprowadzanych danych. 9. Opracowywanie „Metodyki typowania podmiotów zaniżających deklarowane obroty”. Projekt ten ma na celu opracowanie założeń i przygotowanie narzędzia służącego do procesu typowania podmiotów do nabyć sprawdzających oraz czynności sprawdzających. Do prac analityczno-koncepcyjnych zostali zaproszeni pracownicy z wybranych US. Obecnie trwają prace przygotowawcze poprzedzające wdrożenie rozwiązania we wszystkich podległych US.
		1.1.13. Skuteczność kontroli podatkowych	≥ 91%	98 %	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. Przekazywano Naczelnikom dane dotyczące działalności kontrolnej, wykorzystując narzędzie elektroniczne KOKPIT, po zakończeniu każdego kwartału. 2. Omawiano podczas cyklicznych narad DIAS z NUS zagadnienia związane z realizacją kontroli i tego wskaźnika. 3. Zorganizowano cykl szkoleń w zakresie analizy sprawozdań finansowych, ksiąg rachunkowych na potrzeby zwalczania oszustw podatkowych (łącznie 13 szkoleń). 4. Przesłano 2 pisma nadzorcze do NUS, celem wzmocnienia nadzoru nad wykonaniem miernika z uwagi na stwierdzone deficyty. 5. Prowadzono stały monitoring realizacji ww. miernika, celem osiągnięcia oczekiwanego poziomu. 6. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie 7. Przesłano 2 pisma nadzorcze do NUS celem wzmocnienia nadzoru nad ewidencjonowaniem kontroli podatkowej w ZISAR 8. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie 9. Przeprowadzono szkolenie w zakresie prawdziwości ewidencjonowania kontroli podatkowych w systemie ZISAR 10. Przeprowadzono cykl szkoleń z kar porządkowych, które mają duży wpływ na skuteczność prowadzonych kontroli podatkowych (20 szkoleń)
		1.1.14 Skuteczność kontroli celno-skarbowej	≥ 81 %	84,4 %	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,	1. Przekazywano NDUCS dane dotyczące działalności kontrolnej, wykorzystując narzędzie elektroniczne KOKPIT, po zakończeniu każdego kwartału. 2. Omawiano podczas cyklicznych narad DIAS z NDUCS zagadnienia związane ze sprawną realizacją kontroli i tego wskaźnika. 3. Do NDUCS przekazywano cyklicznie dane z wynikami w ww. zakresie (przeważnie co 2 tygodnie), celem wzmocnienia nadzoru

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
					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.	nad wykonaniem ww. miernika z uwagi na stwierdzone deficyty (łącznie 14 pism). 4. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie
		1.1.15. Efektywność kontroli celno-skarbowej	≥ 485 400 tys. zł	491 387 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. Przekazywano NDUCS dane dotyczące działalności kontrolnej, wykorzystując narzędzie elektroniczne KOKPIT, po zakończeniu każdego kwartału. 2. Omawiano podczas cyklicznych narad DIAS z NDUCS zagadnienia związane ze sprawną realizacją kontroli i tego wskaźnika. 3. Do NDUCS przekazywano cyklicznie dane w ww. zakresie (przeważnie co 2 tygodnie), celem wzmocnienia nadzoru nad wykonaniem ww. miernika z uwagi na stwierdzone deficyty (łącznie 16 pism). 4. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania kontroli, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie. 5. Intensyfikacja współpracy z NUS woj. dolnośląskiego pod kątem typowania podmiotów do kontroli celno-skarbowych- zadanie "oczy i uszy DUCS". 6. Zorganizowano cykl szkoleń w zakresie analizy sprawozdań finansowych, ksiąg rachunkowych na potrzeby zwalczania oszustw podatkowych (łącznie 13 szkoleń).
		1.1.16. Kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających	≥ 724 mln zł	756 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,	1. Przekazywano NUS dane dotyczące czynności sprawdzających, wykorzystując narzędzie elektroniczne KOKPIT, po zakończeniu każdego kwartału. 2. Omawiano podczas cyklicznych narad DIAS zagadnienia związane z realizacją tego wskaźnika. 3. Przesłano 5 pism nadzorczych do NUS, celem wzmocnienia nadzoru nad wykonaniem miernika z uwagi na stwierdzone deficyty. 4. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania czynności sprawdzających, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie. 5. Przeprowadzono 3 szkolenia dla pracowników podległych urzędów w zakresie czynności sprawdzających, w tym jedno z prawidłowości ustalania kwoty WUSZ.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
					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.	6. Przesłano 14 pism nadzorczych do NUS, celem wzmocnienia nadzoru nad ewidencjonowaniem czynności sprawdzających, w tym również kwot ustaleń. 7. Prowadzono nadzór nad systemem do ewidencjonowania czynności sprawdzających, celem rzetelnej sprawozdawczości w tym zakresie. 8. Zorganizowano cykl szkoleń w zakresie analizy sprawozdań finansowych, ksiąg rachunkowych na potrzeby zwalczania oszustw podatkowych (łącznie 13 szkoleń). 9. Przeprowadzono cykl szkoleń z kar porządkowych, które mają duży wpływ na skuteczność prowadzonych czynności sprawdzających (20 szkoleń). 10. Opracowywanie „Metodyki typowania podmiotów zaniżających deklarowane obroty”. Projekt ten ma na celu opracowanie założeń i przygotowanie narzędzia służącego do procesu typowania podmiotów do nabyć sprawdzających oraz czynności sprawdzających. Do prac analityczno-koncepcyjnych zostali zaproszeni pracownicy z wybranych US. Obecnie trwają prace przygotowawcze poprzedzające wdrożenie rozwiązania we wszystkich podległych US.
		1.1.17. Zatrzymania towarów niespełniających wymagań	≥ 240	264	Monitorowanie wykonania w kolejnych okresach (miesięcznie), monitorowanie w zakresie ewentualnego niewykonania - przyczyny, adekwatna reakcja.	Kontrole mające na celu wykluczenie wprowadzania na rynek towarów nie spełniających wymogów bezpieczeństwa produktów i systemu oceny zgodności.
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	≥ 95 %	99 %	Monitoring i nadzór wykonania audytów zleconych przez DAS MF. Motywacja zespołu w odniesieniu do wykonanych zadań.	Analiza zleczanych i wykonywanych zadań w odniesieniu do czasu realizacji i zakresu tematycznego. Wzmacnianie zespołów audytowych dodatkowymi zasobami kadrowymi w przypadkach skomplikowanego stanu faktycznego oraz rozległego zakresu badania.
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)	≥ 89 %	88,30 %	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,	1. Cykliczny monitoring wskaźnika w Centrum Informacji Zarządczej. 2. Analiza przyczyn niezłażenia sprawy podczas jednej wizyty oraz komentarzy klienta po wizycie w kontekście FCR. 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.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
					która pozwoli na załatwienie sprawy przez klienta na jednej wizycie. 4. Wdrożenie w us strategii "Kompleksowe przygotowanie klienta do załatwienia sprawy podczas jednej wizyty"	4. Zadania SMART w kwartalnym planie działania dla us, które w poprzednim kwartale nie uzyskały wskaźnika na wymaganym poziomie. 6. Omawianie danych z obszaru FCR podczas narady kierownictwa IAS z Naczelnikami Urzędów Skarbowych woj. Dolnośląskiego oraz podczas spotkań z kierownikami SOB.
4	2.4. Zapewnienie terminowości załatwianych odwołań	2.4.1. Czas rozpatrywania odwołań przez dyrektora izby administracji skarbowej	≤ 50 %	51,46 %	1. Bieżące (miesięczne/kwortalne) 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 odchyłań 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 porad wewnętrznych w celu poprawy umiejętności pracowników prowadzących postępowania.	1. Bieżący monitoring postępowań w toku, bieżący monitoring czasu trwania postępowań, monitoring stopnia obciążenia pracą poszczególnych komórek orzecznich oraz ich pracowników. 2. Bieżący nadzór kierownictwa nad rozpatrywanymi sprawami odwoławczymi. 3. Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń merytorycznych w celu poprawy, poszerzenia oraz aktualizacji wiedzy i umiejętności pracowników prowadzących postępowania odwoławcze.
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)	≥ 38 %	76,75 %	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".	1. Cykliczny monitoring i analiza danych w Centrum Informacji Zarządczej CIŻ. 2. Cokwartalna analiza odpowiedzi na pytanie 15 z badania rozszerzonej ankiety dot. Standardów obsługi na poziomie us. 3. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia danych dot. liczby złożonych wniosków o wydanie zaświadczeń w e-Urzędzie Skarbowym. 4. Promocja e-us podczas Spotkań Dolnośląskich Liderów Biznesu. 5. Omawianie danych z obszaru promowania e-us podczas narady kierownictwa IAS z Naczelnikami Urzędów Skarbowych woj. Dolnośląskiego oraz podczas spotkań z kierownikami SOB.
		4.6.2. Poprawa jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych przez	≥ 73 %	70,77 %	1. Analiza danych z raportu "Zaświadczenia - statystyki dla urzędów skarbowych".	1. Cykliczny monitoring i analiza danych w Centrum Informacji Zarządczej CIŻ. 2. Cokwartalna analiza odpowiedzi na pytanie 15 z badania rozszerzonej ankiety dot. Standardów obsługi na poziomie us.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
		urzędy skarbowe w kontekście wydawania zaświadczeń			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".	3. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia aktualnych danych oraz wypracowania odpowiedniej organizacji pracy w us, która pozwoli na wypracowanie wskaźnika na wymaganym poziomie. 4. Zadania SMART w kwartalnym planie działania dla us, które w poprzednim kwartale nie uzyskały wskaźnika na wymaganym poziomie. 5. Promocja e-us podczas Spotkań Dolnośląskich Liderów Biznesu. 6. Omawianie danych z obszaru wskaźnika podczas narady kierownictwa IAS z Naczelnikami Urzędów Skarbowych woj. dolnośląskiego oraz podczas spotkań z kierownikami SOB.
		4.6.3. Badanie Liczby wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego	≥ 7,5 %	11,7 %	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".	1. Cykliczny monitoring i analiza danych w Centrum Informacji Zarządczej CIŻ. 2. Cykliczne (minimum raz na kwartał) spotkania z NUS celem przedstawienia danych dot. wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego. 3. Zadania SMART w kwartalnym planie działania dla us, które w poprzednim kwartale nie uzyskały wskaźnika na wymaganym poziomie. 4. Omawianie danych z obszaru zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-US podczas narady kierownictwa IAS z Naczelnikami Urzędów Skarbowych woj. Dolnośląskiego oraz podczas spotkań z kierownikami SOB.

CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2025

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1.						
...						

CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2025

Lp.	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze przyczyny, które wpłynęły na niezrealizowanie celów/wskaźników
	Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	
1	2	3	4	5
1.	1.1.7. Realizacja należności publicznoprawnych	≥ 33 671 600 tys. zł	32 596 424 tys. zł	Przyczyny niezrealizowania wskaźnika: 1. Niska dynamika wpływów z tytułu podatku CIT. Dynamika w podatku CIT na koniec grudnia 2025 r. w porównaniu do grudnia 2024 r. wyniosła 85,66%, co stanowi spadek wpływów o 374 mln zł. Główne przyczyny spadku to: - zmiana właściwości miejscowej z dniem 01.01.2025 r. podmiotów gospodarczych na I MUS w Warszawie, których łączne wpływy w podatku CIT w 2025 r. wyniosły około 119 mln zł, - niższe wpłaty podmiotów gospodarczych, w szczególności z branży związanej z obrotem nieruchomościami. Przyczyną niższych wpływów podatkowych jest zakończenie/sprzedaż w 2024 r. licznych inwestycji, które skutkowały wpłatami w podatku CIT. - wystąpienie incydentalnego przypadku podatnika, który w zeznaniu za rok 2023 (złożonym w 2024 r.) wykazał przychody z zysków kapitałowych w znacznej kwocie. W dniu 02.04.2024 r. podatnik dokonał wpłaty podatku. - zwroty 78 mln z tytułu nadpłat w podatku CIT dla dwóch podmiotów gospodarczych. 2. Zmiana właściwości miejscowej dużych podmiotów gospodarczych z woj. dolnośląskiego na I MUS w Warszawie, to również utrata wpływów budżetowych w PIT i VAT i co za tym idzie niższa dynamika wpływów R/R w tych podatkach. łączna utrata dochodów budżetowych woj. dolnośląskiego z tego tytułu w trzech głównych podatkach to ponad 183 mln zł.
2.	1.1.8. Egzekucja zaległości	≥ 746 800 tys. zł	649 211 tys. zł	W okresie styczeń - grudzień 2025 r. wyegzekwowano 649 211 tys. zł realizując wyznaczony plan roczny na poziomie 86,93 %. Jest jedna z najwyższych kwot wyegzekwowanych w kraju (5 miejsce). Pomimo, że podległe jednostki w badanym okresie miały do załatwienia mniej tytułów wykonawczych SM+SP+CL niż w analogicznym okresie roku ubiegłego, tj. mniej o 67 263 sztuk (w 2025 r. również wpłynęło mniej tytułów), to i tak wyegzekwowały kwotę wyższą niż w okresie styczeń - grudzień 2024 r. (o 15 504 tys. zł). Poza tym, porównując te okresy, dostrzegamy zwiększoną liczbę podejmowanych przez organy egzekucyjne czynności egzekucyjnych: zajęcie innych wierzytelności i zajęcie jednolitych plików kontrolnych (łącznie wzrost o 6 480 czynności), zajęcie świadczenia emerytalno-rentowego (wzrost o 2 678 czynności), a także w zajęciach wynagrodzenia za pracę (wzrost o 5 524 czynności). Kwota wyegzekwowanych zaległości przez IAS we Wrocławiu była jedną z wyższych w kraju i zbliżona, bądź wyższa niż kwoty zaległości wyegzekwowane przez izby administracji skarbowej, które wskaźnik realizacji planu osiągnęły na poziomie pow. 100%. IAS we Wrocławiu jako jedna z 2 izb w kraju, nie zrealizowała planu Szefa KAS. Dyrektor IAS we Wrocławiu pismem z 7 kwietnia 2025 r. nr 0201IWZ.0191.14.2025 poinformował Szefa KAS o zagrożeniu niewykonania planu wskaźnika oraz o dysproporcji wyznaczonych wartości planów do realizacji, zwracając się jednocześnie z prośbą o rozważenie możliwości skorygowania planu miernika do realizacji w 2025 r. dla IAS we Wrocławiu.
3.	2.2.1. Skuteczność załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w urzędzie skarbowym (FCR)	≥ 89 %	88,3 %	Klienci w mniej skomplikowanych sprawach, jak np. uzyskanie zaświadczenia o dochodach lub niezaleganiu coraz częściej decydują się skorzystać z serwisu e-US i rezygnują z przyścia do us. W związku z powyższym w urzędach skarbowych coraz częściej pojawiają się klienci w sprawach, których z uwagi na przepisy prawa i procedury, nie można załatwić podczas jednej wizyty. Załatwienie tych spraw wymaga weryfikacji, czynności sprawdzających lub analizy przez pracownika. Skutkuje to często koniecznością ponownej wizyty klienta. W rezultacie na salach obsługi coraz częściej pojawiają się podatnicy ze sprawami trudniejszymi, których nie można załatwić podczas jednego spotkania. Ponadto klienci często przychodzą nieprzygotowani na wizyty do us, tzn. nie przynoszą wymaganych dokumentów, wniosków, posiadają zadłużenie, błędy w dokumentach, których nie można skorygować na spotkaniu, co powoduje brak możliwości załatwienia sprawy podczas jednej wizyty i wpływa na obniżenie

				wskaźnika FCR. Ponad 50% przyczyn niezadowolonych spraw podczas 1 wizyty w dolnośląskich us w 2025 roku było po stronie klienta, a nie pracownika.
4.	2.4.1. Czas rozpatrywania odwołań przez dyrektora izby administracji skarbowej	≤ 50 %	51,46 %	Przyczyny niezrealizowania wskaźnika to: - skomplikowany charakter spraw odwoławczych, wielowątkowość spraw, - utrudniona współpraca ze stroną postępowania (brak kontaktu, odbieranie pism w ostatnim dniu terminu, nieodbieranie pism), - wielokrotne składanie rozbudowanych wniosków dowodowych przez stronę postępowania, - konieczność prowadzenia postępowania dowodowego w trybie art. 229 o.p. przez organ odwoławczy, - oczekiwanie na odpowiedź prokuratury, administracji podatkowych innych krajów, organów administracji publicznej, - oczekiwanie na dokumenty źródłowe dotyczące wszczęcia postępowania karnego skarbowego niezbędne do badania kwestii instrumentalnego wszczęcia tego postępowania, a także oczekiwanie na uzyskanie zgody prokuratora na włączenie dowodów do akt sprawy i możliwość okazania jej stronie, - konieczność uwzględnienia najnowszego orzecznictwa sądów administracyjnych i TSUE w toku sprawy.
5.	4.6.2. Poprawa jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych przez urzędy skarbowe w kontekście wydawania zaświadczeń	≥ 73 %	70,77 %	Wysokość miernika uzależniona jest od parametrów silnika e-US, którego reguły uwzględniają czynniki niezależne od organizacji pracy, przyjętych procedur oraz kompetencji i zaangażowania pracowników us. Stąd na jego wysokość bardzo duży wpływ miały sytuacje, w których system napotkał na niezależne przeszkody uniemożliwiające obsługę automatyczną, wymagały analizy przez pracownika urzędu i zostały skierowane do manualnej obsługi. Wśród tych niezależnych od us przyczyn najczęściej pojawiały się: brak wpłaty zaległego podatku przy zaświadczeniach o niezaleganiu, brak deklaracji lub zeznań, brak możliwości automatycznego wygenerowania zaświadczeń o osiągniętych przychodach przez osoby do 26 roku życia. IAS we Wrocławiu jest drugą po IAS Warszawie izbą pod względem liczby kierowanych wniosków o niezaleganiu za pośrednictwem e-US. W 2025 roku nasi klienci przez e-US złożyli 94 811 wniosków o zaświadczenie przez e-US, w tym aż 75 586 wniosków o niezaleganiu (co stanowi 80%) oraz 19 225 wniosków o zaświadczenia dochodowe (co stanowi 20%). 66,75 % (powyżej średniej krajowej) wniosków o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu zostało obsłużonych automatycznie. Pomimo uzyskania ponadprzeciętnej wartości wskaźnika dla wniosków o zaświadczenie o niezaleganiu, to stosunkowo duża ich liczba, przy małej liczbie wniosków o zaświadczenie o dochodach znacznie utrudniła osiągnięcie przez IAS we Wrocławiu wymaganej wartości miernika.

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej
we Wrocławiu
Julitta Grzebyk

/dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Wrocław, 19.02.2026 r.