

SPRAWOZDANIE

z rozpatrzonych skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli
w sprawach skarg i wniosków w Ministerstwie Finansów
oraz jednostkach organizacyjnych resortu finansów
podległych lub nadzorowanych przez Ministra Finansów i
Gospodarki w 2025 roku

WSTĘP

Organizacja, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjęcia obywateli w Ministerstwie Finansów oraz w jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Finansów i Gospodarki były prowadzone na podstawie:

- 1) ustawy z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego¹ (Dział VIII ustawy),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków²,

oraz

- 3) zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 12 października 2017 roku w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Finansów³,

Komórki organizacyjne Ministerstwa Finansów, na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów⁴ 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 2025 roku za koordynowanie rozpatrywania przez Ministerstwo Finansów (dalej: Ministerstwo) 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 Wewnętrznego⁵.

¹ Dz. U. z 2025 r. poz. 1691.

² Dz. U. z 2002 r. poz. 46.

³ Dz. Urz. Min. Roz. i Fin. poz. 207.

⁴ § 30 ust. 1 pkt 9 lit. o Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do obwieszczenia Ministra Finansów z dnia 3 lutego 2025 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu zarządzenia Ministra Finansów w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2025 roku poz. 7, z późn. zm.).

⁵ § 72 ust. 2 pkt 11 Regulaminu Organizacyjnego Ministerstwa Finansów, stanowiącego załącznik do obwieszczenia Ministra Finansów z dnia 3 lutego 2025 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu zarządzenia Ministra Finansów w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2025 roku poz. 7, z późn. zm.).

I ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ OBYWATELI W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2025 ROKU

Wyszczególnienie	Liczba przyjętych interesantów	
	Ogółem	w tym przez Kierownictwo
-1-	-2-	-3-
Ministerstwo Finansów	7	0
Jednostki organizacyjne	9	5
Razem:	16	5

II ZESTAWIENIE DOTYCZĄCE SPOSOBU ZAŁĄTWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2025 ROKU

Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z kol. 4)			Załatwiono po terminie (kol. 3+4)
	Ogółem (kol. 3+4)	w tym		Pozytywny*	Negatywny**	Inny***	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-
Ministerstwo Finansów	799	375	424	15	296	113	1
Jednostki organizacyjne	2058	823	1235	172	857	206	23
Razem:	2857	1198	1659	187	1153	319	24

***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 2025 ROKU

Lp.	Problematyka	Ministerstwo Finansów	Jednostki organizacyjne	Razem
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
1.	Nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (podatkowe, celne, karne, egzekucyjne)	<u>94</u>	<u>88</u>	<u>182</u>
2.	Nieterminowe załatwianie spraw	30	35	65
3.	Skargi na pracowników	21	<u>156</u>	<u>177</u>
4.	Niewłaściwe działanie organów podatkowych i celnych	<u>126</u>	<u>913</u>	<u>1039</u>
5.	Niewłaściwa organizacja pracy	4	16	20
6.	Korupcja pracowników	0	2	2
7.	Sprawy pracownicze	16	2	18
8.	Nieprawidłowości w załatwianiu skarg	<u>94</u>	9	103
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	39	14	53
Razem		424	1235	1659

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

CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW

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

	<u>2025 roku</u>
Ministerstwo Finansów	799
izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe	1937
Krajowa Informacja Skarbowa	116
Polska Agencja Nadzoru Audytowego	5
	<hr/>
	2 857
	<hr/>

Centrum Informatyki Resortu Finansów, Polski Instytut Ekonomiczny oraz Krajowa Szkoła Skarbowości w 2025 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 2024 roku:

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

Liczba skarg i wniosków w 2025 roku zwiększyła się o 30,52 % w porównaniu do 2024 roku.

Sposób załatwiania skarg i wniosków rozpatrzonych przez resort finansów we własnym zakresie w 2025 roku przedstawiał się następująco:

- 1) skargi i wnioski załatwione pozytywnie stanowią 11,27 %, tj. 187 spośród 1659 (dla porównania w 2024 roku – 11,07 %),

- 2) skargi i wnioski załatwione negatywnie stanowią 69,50 %, tj. 1153 spośród 1659 (dla porównania w 2024 roku – 69,68 %),
- 3) skargi i wnioski załatwione „w inny sposób”, np. poprzez udzielenie zainteresowanym wyjaśnień, stanowią 19,23 %, tj. 319 spośród 1659 (dla porównania w 2024 roku - 19,25 %).

Statystycznie liczba skarg i wniosków w 2025 roku zdecydowanie się zwiększyła w stosunku do roku poprzedniego. Natomiast, procent rozpatrzonych we własnym zakresie skarg i wniosków, które uznano za zasadne, niezasadne oraz te, które załatwiono w inny sposób pozostał na tym samym poziomie.

Przekroczenie terminu obowiązującego przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wystąpiło w 24 przypadkach, co stanowi 0,84 % ogółu spraw, które wpłynęły do jednostek organizacyjnych resortu finansów w 2025 roku (dla porównania w 2024 roku dotyczyło to 17 spraw, co stanowiło 0,78 %). W Ministerstwie zanotowano 1 wniosek załatwiony po ustawowym terminie (0,13% skarg i wniosków rozpatrzonych przez Ministerstwo). Natomiast w jednostkach podległych odnotowano 23 skargi i wnioski załatwione po terminie (1,12 % skarg i wniosków 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 2025 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 2025 roku do Ministerstwa wpłynęło łącznie 799 skarg i wniosków, które rozpatrywało 17 komórek organizacyjnych Ministerstwa, zgodnie z ich zakresem przedmiotowym. Największą liczbę skarg i wniosków, stanowiącą 91,11 % 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 2025 r.	Liczba skarg i wniosków przekazanych	Liczba przyjętych interesantów
1.	Departament Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej	728	348	5
2.	Departament Rozwoju Rynku Finansowego	16	1	
3.	Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego	12	9	1
4.	Departament Wspierania Polityk Gospodarczych	10	3	
5.	Departament Prawny	9	9	
6.	Departament Informacji Finansowej	5	0	
7.	Departament Relacji z Klientami	4	0	
8.	Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości	3	0	
9.	Biuro Inspekcji Wewnętrznej	2	0	
10.	Departament Podatku Akcyzowego i Niektórych Danin Publicznych	2	0	
11.	Biuro Ministra	2	1	
12.	Departament Systemu Podatkowego	1	0	
13.	Departament Analiz Krajowej Administracji Skarbowej	1	0	
14.	Departament Kluczowych Podmiotów	1	1	1
15.	Departament Finansowania Sfery Budżetowej	1	1	
16.	Departament Instytucji Płatniczej	1	1	
17.	Departament Międzynarodowej Polityki Podatkowej	1	1	
Razem		799	375	7

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 728 skarg i wniosków, z których:

- a) 380 załatwiono we własnym zakresie, w tym 7 pozytywnie, 279 negatywnie, 94 w inny sposób, tj. udzielono wyczerpujących wyjaśnień bądź pozostawiono bez rozpatrzenia,
- b) 348 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. Po otrzymaniu zwrotnej informacji, wybrane sprawy dodatkowo przekazywano do właściwych komórek organizacyjnych w Ministerstwie Finansów, do wiadomości i wykorzystania służbowego w ramach nadzoru sprawowanego przez te komórki.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- niewłaściwego działania organów administracji skarbowej,
- nieprawidłowości w załatwianiu skarg,
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (głównie w sprawach podatkowych i egzekucyjnych),
- nieterminowego działania organów,
- skarg na pracowników,
- spraw pracowniczych,
- niewłaściwej organizacji pracy.

W 2025 roku w trzech izbach administracji skarbowej zostały przeprowadzone kontrole zatytułowane „Załatwianie skarg i wniosków oraz nadzór w tym zakresie przez dyrektora izby administracji skarbowej”. Działania jednostek kontrolowanych oceniono pozytywnie z uchybieniami. Stwierdzone uchybienia z reguły miały charakter formalny lub redakcyjny, mieszczące się w kryterium rzetelnego działania jednostki kontrolowanej i niepowodujące następstw dla kontrolowanej działalności. Kontrolowanym jednostkom wydano adekwatne

zalecenia, zobowiązując do ich wykonania, co powinno przyczynić się do zwiększania prawidłowości realizacji zadań dotyczących skarg i wniosków.

W grudniu 2025 roku odbyło się cykliczne szkolenie: „Skargi, wnioski i petycje”, zorganizowane przez Krajową Szkołę Skarbowości. W szkoleniu wzięli udział pracownicy Departamentu Organizacji KAS oraz podległych jednostek KAS. Celem szkolenia było zapoznanie uczestników z treścią aktów normatywnych regulujących problematykę skarg, wniosków i petycji oraz nabycie umiejętności trafnej kwalifikacji ww. pism i ich prawidłowego, merytorycznego rozpatrywania.

Wzorem lat poprzednich, Departament kierował do podległych jednostek rekomendacje podjęcia działań zmierzających do eliminacji uchybień stwierdzonych w toku załatwiania skarg. Wytyczne dotyczyły m.in.:

- obowiązku terminowego załatwiania skarg oraz przekazywania skarg i zawiadomienia skarżących o przekazaniu skarg zgodnie z właściwością,
- respektowania zasad rozpatrywania skarg w toku postępowania orzeczniczego oraz zachowania należytej staranności przy sporządzaniu zawiadomień o sposobie załatwiania skarg, aby opisane w nich ustalenia, były zgodne ze stanem faktycznym sprawy,
- podjęcia działań, mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości stwierdzonych przy określaniu właściwości miejscowej organu egzekucyjnego,
- zwiększenia nadzoru nad prawidłowością dokumentów sporządzanych przez podległe organy,
- przeprowadzenia ponownej analizy działań organu w zakresie sposobu rozpatrzenia wniosków skarżącego, dotyczących zaprzestania pobierania zaliczek na podatek oraz składki na ubezpieczenie zdrowotne, w kontekście przepisów art. 171 § 1 i § 2a ustawy Ordynacja podatkowa⁶,
- udzielania Sądowni przez organ odpowiedzi na skargi i wezwania precyzyjnie i szczegółowo, aby nie budziły żadnych wątpliwości Sądu.

⁶ ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2025 r. poz. 111, z późn. zm.).

Podkreślić należy, że w związku z kontrolą Najwyższej Izby Kontroli (dalej: NIK) pt. „Zarządzanie zaległościami podatkowymi przez Krajową Administrację Skarbową”, NIK skontrolowała sposób załatwiania przez Departament skarg, dotyczących egzekucji administracyjnej⁷. W wystąpieniu pokontrolnym NIK wskazała, że we wszystkich analizowanych przypadkach stanowisko Szefa KAS było uzasadnione w sposób wyczerpujący, z odniesieniem się do kwestii poruszonych w skardze, po dokonaniu ustaleń oraz ze wskazaniem treści zastosowanych w sprawie przepisów prawa.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku przyjęto pięciu obywateli. Tematyka spotkań dotyczyła:

- podjęcia działań wobec danego podmiotu, w związku z działalnością którego, zdaniem interesanta, było wielu pokrzywdzonych wierzycieli, którzy udzielili temu podmiotowi pożyczek,
- żądania odebrania licencji przewoźnikowi, który zagubił dobytek osób przesiedlających się ze Stanów Zjednoczonych do Polski,
- przeprowadzonych postępowań podatkowych,
- braku zwrotu nadpłaty podatku PIT.

W czterech sprawach ustnie udzielono szczegółowych wyjaśnień nt. właściwych organów i instytucji oraz przepisów prawa, obowiązujących w postępowaniach podatkowych, wskazując przede wszystkim na przysługujące interesantom środki zaskarżenia. W jednej sprawie spisano skargę do protokołu i przekazano ją zgodnie z właściwością do dyrektora izby administracji skarbowej, który następnie uznał skargę za bezzasadną, a w wydanym zawiadomieniu szczegółowo wyjaśnił, dlaczego skarga nie zasługiwała na uwzględnienie.

1.2 Departament Rozwoju Rynku Finansowego

Do Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego wpłynęło łącznie 16 skarg i wniosków, z których:

- a) 15 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 pozytywnie, 3 negatywnie, a 10 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień o zasadach i trybie postępowań,
- b) 1 przekazano zgodnie z właściwością.

⁷ analizie poddano 25 skarg rozpatrzonych przez Szefa KAS w badanym okresie i zakończonych wydaniem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- postępowań sądowych, dotyczących sprawy dochodzenia roszczeń przez Ministerstwo z tytułu udzielonej gwarancji,
- działalności Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
- postępowań przed Rzecznikiem Finansowym.

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

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.3 Biuro Kontroli i Audytu Wewnętrznego

Do Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego wpłynęło łącznie 12 skarg i wniosków, z których:

- a) 3 załatwiono we własnym zakresie, w tym 1 pozytywnie, a 2 negatywnie,
- b) 9 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła w szczególności:

- braku odpowiedzi na złożony wniosek o udostępnienie informacji publicznej
- treści odpowiedzi na wniosek o udostępnienie informacji publicznej,
- sposobu załatwiania spraw i wypełniania obowiązków przez pracownika Ministerstwa Finansów.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku przyjęto przedstawicieli przedsiębiorstwa, które padło ofiarą zorganizowanego działania przestępczego. W trakcie spotkania złożony został wniosek o zapewnienie wsparcia finansowego umożliwiającego wywiązania się z płatności za towar dostarczony przez kontrahentów. Sprawa została przekazana zgodnie z właściwością do Ministerstwa Rozwoju i Technologii.

Ponadto, 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.

1.4 Departament Wspierania Polityk Gospodarczych

Do Departamentu Wspierania Polityk Gospodarczych wpłynęło łącznie 10 skarg i wniosków, z których:

- a) 7 załatwiono we własnym zakresie, w tym 2 pozytywnie, 2 negatywnie, a 3 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 3 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- zaspokajania roszczeń byłych właścicieli mienia przejętego przez Skarb Państwa w związku z nacjonalizacją mienia lub uznaniem za nieważne orzeczeń wydanych wobec osób represjonowanych za działalność na rzecz niepodległego bytu Państwa Polskiego,
- zwiększenia finansowania.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.5 Departament Prawny

Do Departamentu Prawnego wpłynęło 7 skarg i 2 wnioski, które zostały przekazane zgodnie z właściwością, z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.6 Departament Informacji Finansowej

Do Departamentu Informacji Finansowej wpłynęły łącznie 4 skargi i 1 wniosek, które załatwiono we własnym zakresie: 4 negatywnie, 1 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Skargi i wniosek dotyczyły nadzoru Generalnego Inspektora Informacji Finansowej lub Ministra Finansów i Gospodarki względem działań instytucji obowiązanych oraz postulatu zmiany w przepisach prawa.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.7 Departament Relacji z Klientami

Do Departamentu Relacji z Klientami wpłynęły łącznie 4 skargi i wnioski, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie: 3 pozytywnie, a 1 negatywnie.

Skargi dotyczyły obsługi telefonicznej, natomiast wnioski odnosiły się do funkcjonalności dostępnych w systemie e-Urząd Skarbowy, a także dotyczyły sposobu wydawania zaświadczeń.

Pracownicy infolinii zostali ponownie przeszkoleni ze standardu obsługi telefonicznej Klienta w zakresie komunikacji.

Jeden ze zgłoszonych wniosków, dotyczących poprawy funkcji wysyłania odpowiedzi w systemie e-Urząd Skarbowy został uwzględniony i wykorzystany w celu usprawnienia działania usługi. Obecnie trwają prace nad wdrożeniem tego rozwiązania.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.8 Departament Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości

Do Departamentu Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości wpłynęły 2 skargi i 1 wniosek, które załatwiono we własnym zakresie: 2 negatywnie, a 1 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Skargi dotyczyły pracownika Departamentu oraz działalności Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego.

Wniosek dotyczył potrzeby uzyskania informacji w kwestii wydania interpretacji.

Wszystkie sprawy rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.9 Biuro Inspekcji Wewnętrznej

Do Biura Inspekcji Wewnętrznej wpłynęły 2 skargi na nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Biura. Zostały one załatwione we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień.

Wszystkie skargi rozpatrzone z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.10 Departament Podatku Akcyzowego i Niektórych Danin Publicznych

Do Departamentu Podatku Akcyzowego i Niektórych Danin Publicznych wpłynęły 2 wnioski, które zostały załatwione we własnym zakresie w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień. Wnioski dotyczyły usprawnienia funkcjonowania systemu wydawania znaków akcyzy oraz treści oświadczenia zamieszczonego na stronie internetowej Ministerstwa.

Jeden z wniosków został rozpatrzony po ustawowym terminie. Opóźnienie wynikało z konieczności przeprowadzenia roboczych konsultacji i analiz dokumentów niezbędnych do udzielenia odpowiedzi.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.11 Biuro Ministra

Do Biura Ministra wpłynęły 2 skargi, z których:

- a) jedną załatwiono we własnym zakresie negatywnie,
- b) jedną przekazano zgodnie z właściwością.

Skarga dotyczyła sposobu rozpatrzenia wniosku o udostępnienie informacji publicznej i została rozpatrzona z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.12 Departament Systemu Podatkowego

Do Departamentu Systemu Podatkowego wpłynął 1 wniosek, który został załatwiony we własnym zakresie negatywnie z zachowaniem ustawowego terminu. Dotyczył on wprowadzenia zmian zasad naliczania odsetek, prowadzenia egzekucji oraz uzasadnienia decyzji podatkowych.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.13 Departament Analiz Krajowej Administracji Skarbowej

Do Departamentu Analiz Krajowej Administracji Skarbowej wpłynęła 1 skarga, która została załatwiona we własnym zakresie negatywnie, z zachowaniem ustawowego terminu. Dotyczyła ona niedostępności systemu podatki.gov.pl w związku z koniecznością złożenia pliku JPK.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.14 Departament Kluczowych Podmiotów

Do Departamentu Kluczowych Podmiotów wpłynęła 1 skarga, którą przekazano zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku przyjęto powyższą skargę, dotyczącą odmowy zawarcia porozumienia inwestycyjnego podczas przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.15 Departament Finansowania Sfery Budżetowej

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

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.16 Departament Instytucji Płatniczej

Do Departamentu Instytucji Płatniczej wpłynęła 1 skarga, którą przekazano zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

1.17 Departament Międzynarodowej Polityki Podatkowej

Do Departamentu Międzynarodowej Polityki Podatkowej wpłynął 1 wniosek, który przekazano zgodnie z właściwością z zachowaniem ustawowego terminu.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. JEDNOSTKI PODLEGŁE MINISTROWI FINANSÓW I GOSPODARKI 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 2025 roku wpłynęło 1937 skarg i wniosków, z czego:

- a)** 1221 załatwiono we własnym zakresie:
 - 169 (13,84 %) pozytywnie - wykazując zasadność zarzutów zawartych w skargach lub akceptując wnioski,
 - 855 (70,03 %) negatywnie - postępowania wyjaśniające wykazały bezzasadność zarzutów,
 - 197 (16,13 %) w inny sposób – tj. w szczególności poprzez udzielenie wyjaśnień, pozostawienie wystąpień bez rozpatrzenia, poinformowanie o podtrzymaniu stanowiska,
- b)** 716 skarg i wniosków przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosków dotyczyła w szczególności:

- prowadzonych postępowań karnych skarbowych, kontrolnych, podatkowych,
- czynności sprawdzających (w tym skarżący podważali dokonywanie tych czynności),
- upomnień (skarżący uznawali je za bezpodstawne),
- sposobu rozliczenia wpłat, nadpłat podatków,
- zwrotów podatków,
- wykreślenia z rejestru podatników VAT czynnych,
- wydawania zaświadczeń,
- nakładania mandatów,
- prowadzenia spraw wierzycielskich,
- braku działań w sprawach informacji o nieprawidłowościach w rozliczeniach podatkowych innych podatników,
- naruszenia przepisów RODO,
- naruszenia przepisów o tajemnicy skarbowej,
- niezadowolenia z obsługi klientów KAS,
- braku odpowiedzi na pisma bądź niezadowolenia z udzielonej odpowiedzi,

- niewłaściwej organizacji oddziałów celnych granicznych, np. w związku z wydłużonym czasem oczekiwania na odprawę oraz na przeprowadzenie czynności kontroli celno-skarbowej wobec podróżnych,
- nieprawidłowej obsługi przesyłek pocztowych nadesłanych z zagranicy,
- zamontowania windy oraz podjazdów dla osób niepełnosprawnych w budynku urzędu skarbowego,
- utworzenia wspólnej terenowej filii wraz z innymi instytucjami, tj. jednostkami samorządu terytorialnego, sądem oraz Prokuraturą Rejonową, Policją oraz Strażą Miejską, stałego punktu obsługi poza siedzibą urzędu skarbowego,
- zwiększenia ilości danych w wezwaniach kierowanych do podatników,
- przeprowadzenia szkoleń dla pracowników organu podatkowego i zastępcy dyrektora izby administracji skarbowej,
- propozycji przekazywania zawiadomień o sposobie załatwienia skarg przez dyrektora izby administracji skarbowej do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego.

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	93	7,62 %
2.	Kujawsko-pomorskie	47	3,85 %
3.	Lubelskie	<u>114</u>	<u>9,34 %</u>
4.	Lubuskie	28	2,29 %
5.	Łódzkie	62	5,08 %
6.	Małopolskie	73	5,98 %
7.	Mazowieckie	<u>219</u>	<u>17,94 %</u>
8.	Opolskie	47	3,85 %
9.	Podkarpackie	102	8,35 %
10.	Podlaskie	16	1,31 %
11.	Pomorskie	77	6,31 %
12.	Śląskie	<u>115</u>	<u>9,42 %</u>
13.	Świętokrzyskie	27	2,21 %
14.	Warmińsko-mazurskie	48	3,93 %

15.	Wielkopolskie	93	7,61%
16.	Zachodniopomorskie	60	4,91 %
Ogółem:		1221	100,00 %

Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby skarg i wniosków rozpatrzonych w 2025 roku przez izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe oraz urzędy celno-skarbowe, 20 spraw załatwiono po terminie. Przyczynami nieterminowego przekazania skarg były m.in.

- błędne wyznaczenie terminu na załatwienie skargi,
- niedopatrzenie pracownika,
- duże obciążenie pracą,
- okresowe nieprawidłowe działanie systemu EZD.

W celu wyeliminowania nieterminowości w załatwianiu skarg, w zależności od wagi popełnionych błędów, wydano pisma zalecające oraz pouczenia w zakresie konieczności terminowego przekazywania skarg. Omówiono również na szkoleniu obowiązek zachowania terminowości załatwiania skarg i wniosków.

W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym, liczba spraw przeterminowanych wzrosła z 14 do 20.

Przyjęcia obywateli

W jednostkach podległych w 2025 roku w sprawach skarg i wniosków przyjęto 9 obywateli (dla porównania w 2024 roku - 32 obywateli). Tematyka skarg i wniosków rozpatrywanych przez izby i urzędy skarbowe w ramach przyjęć obywateli dotyczyła m.in.:

- braku zwrotu podatku z tytułu ulgi na powrót,
- egzekucji administracyjnej, w tym prowadzonej z nieruchomości,
- doręczenia korespondencji bezpośrednio przez kontrolerów, zamiast za pośrednictwem operatora pocztowego,
- dokonanej z urzędu korekty zeznania.

W zgłoszonych sprawach wydano zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg lub przekazano je zgodnie z właściwością do rozpatrzenia w toku postępowania.

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

W odniesieniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego liczba skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie wzrosła z 980 do 1221 (wzrost o 24,59%). Wzrost spraw nastąpił prawie we wszystkich województwach, w tym największy, o 60 sztuk, w województwie podkarpackim. Spadek liczby spraw nastąpił tylko w województwie wielkopolskim.

Uwagę zwraca znaczny wzrost liczby skarg i wniosków w jednostkach podległych. Wynika to prawdopodobnie z zapewnienia obywatelom możliwości szybkiego i efektywnego komunikowania się online, co ułatwia składanie korespondencji, np. bez wychodzenia z domu.

Dyrektorzy izb administracji skarbowej na bieżąco reagowali na stwierdzone nieprawidłowości, przede wszystkim kierując do naczelników urzędów zalecenia, zobowiązując ich do zwiększenia nadzoru oraz podjęcia działań zapewniających prawidłową realizację zadań, zmierzających do eliminacji nieprawidłowości. Informacje o uchybieniach były też przekazywane do komórek IAS nadzorujących dany obszar, w celu wykorzystania w ramach nadzoru.

2.2 Krajowa Informacja Skarbowa

W 2025 roku do Krajowej Informacji Skarbowej (dalej: KIS) wpłynęło 116 skarg, z których:

- a) 10 załatwiono we własnym zakresie w tym 2 pozytywnie, 1 negatywnie, a 7 w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień,
- b) 106 przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg dotyczyła:

- niestosownego zachowania pracownika na infolinii,
- udzielenia informacji nierzetelnej, niepełnej lub błędnej,
- niewłaściwie przeprowadzonej rozmowy na czacie,
- rozłączania połączeń telefonicznych.

W trzech przypadkach przekazano skargi zgodnie z właściwością, z naruszeniem terminu ustawowego.

Działania naprawcze podejmowane przez KIS

Przypomniano pracownikom o obowiązku analizy wniosku niezwłocznie po przyjęciu dekretacji.

Wydano również zalecenia ustalenia przyczyn nieprawidłowości oraz wyeliminowania tego typu zdarzeń w dalszej pracy.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2.3 Polska Agencja Nadzoru Audytowego

W 2025 roku do Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego (dalej: PANA) wpłynęły 4 skargi i 1 wniosek, z których:

- c) 3 skargi i 1 wniosek załatwiono we własnym zakresie, w tym wniosek pozytywnie, 2 skargi negatywnie, a 1 skargę w inny sposób, tj. udzielono wyjaśnień, z zachowaniem ustawowego terminu,
- d) 1 skargę przekazano zgodnie z właściwością.

Tematyka skarg i wniosku dotyczyła:

- przebiegu postępowania administracyjnego Krajowej Rady Biegłych Rewidentów w sprawie wpisu do rejestru biegłych rewidentów,
- zasad i sposobu prowadzenia gospodarki finansowej PANA,
- sposobu organizacji procesu kontroli firm audytorskich,
- skargi na pracownika.

Przyjęcia obywateli

W 2025 roku nie odnotowano przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.