



**DYREKTOR IZBY SKARBOWEJ
W GDAŃSKU**

2201-KW1.0710.5.2016

2016 06. 28

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Izba Skarbowa w Gdańsku
ul. Długa 75/76, 80-831 Gdańsk

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Temat kontroli	Realizacja zadań urzędu skarbowego w zakresie załatwiania skarg i wniosków
Jednostka kontrolowana	Urząd Skarbowy w Pruszczu Gdańskim ul. Ignacego Łukasiewicza 2 83-000 Pruszcz Gdański
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pan Wiesław Kwiatkowski Naczelnik Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim (zwany dalej Naczelnikiem lub NUS) powołany na stanowisko Naczelnika od dnia 01.01.2004r.
Kontrolerzy:	Eugenia Mojsiewicz – starszy komisarz skarbowy - koordynator kontroli Patrycja Porębska – starszy inspektor działający na podstawie upoważnienia Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku nr 2201-KW1.073.2.2016 z dnia 23.05.2016r.
Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych	24-.25.05.2016 r. oraz 08.06.2016r.
Podstawa prawna prowadzenia kontroli	Art. 6 ust.5 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2011r. Nr185, poz. 1092)
Wpisano do ewidencji kontroli	Poz.3
Okres objęty kontrolą	od 01.01.2015 do dnia kontroli
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Rozwiązania organizacyjne w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków (akty prawa wewnętrznego) 2. Prawdliwość prowadzenia rejestrów skarg i wniosków oraz sporządzania sprawozdań rocznych dot. wpływu skarg i wniosków (w rozumieniu art. 227 i 241 K.p.a.) oraz dane statystyczne. 3. Prawdliwość i terminowość przekazywania i załatwienia skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości rzeczowej i miejscowej.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna	<i>Działania kierowanego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim w badanym zakresie oceniono pozytywnie z uchybieniami.</i>
Uzasadnienie oceny ogólnej	Formułując powyższą ocenę Dyrektor Izby Skarbowej w Gdańsku pozytywnie ocenił działania Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim w zakresie przyjętych rozwiązań organizacyjnych w kontrolowanej komórce oraz terminowość i prawidłowość przekazywania skarg zgodnie właściwością do Dyrektora Izby Skarbowej. Niewątpliwie wpływ na ocenę pracy urzędu skarbowego w Pruszczu Gdańskim miał fakt, że stwierdzone w trakcie kontroli błędy i uchybienia Naczelnik Urzędu Skarbowego wyeliminował w toku prowadzonych czynności kontrolnych. W toku kontroli stwierdzono uchybienia polegające na nieprawidłowym prowadzeniu rejestru skarg i wniosków tj.: - nie wpisywaniu do poszczególnych rubryk informacji o czynnościach/decyzjach podjętych w toku prowadzonych bądź zakończonych już spraw co spowodowało, że w rejestrze powstały niewypełnione rubryki. - nie odnotowaniu w rejestrze 5 skarg (w tym 3 skarg za 2015 i 2 skarg za 2016r), pomimo podejmowanych przez urząd czynności w sprawach. Ustalono ponadto, że przechowywana w Urzędzie dokumentacja dotycząca rozpatrywanych skarg była niekompletna. W większości materiałów dokumentujących czynności podejmowane przez Urząd brak było sprawozdań przesłanych do Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku o stanowisku organu w sprawie zarzutów podnoszonych przez skarżących.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Rozwiązania organizacyjne w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków (akty prawa wewnętrznego, dane statystyczne dot. kontrolowanych zagadnień)	
Stan prawny	1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016r. poz. 23); 2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002r. Nr 5, poz. 46); 3. Wytyczne Ministerstwa Finansów Departamentu Administracji Skarbowej oraz Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku 4. Zarządzenie nr 6/2014 Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim z dnia 25.03.2014r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego urzędowi skarbowemu w Pruszczu Gdańskim, 5. Zarządzenie nr 28/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku z dnia 01.05.2015r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Pruszczu Gdańskim, 6. Zarządzenie nr 140/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku z dnia 02.09.2015r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Pruszczu Gdańskim 7. Zarządzenie nr 173/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku z dnia 30.12.2015r. zmieniające zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi

	Skarbowemu w Pruszczu Gdańskim 8. Zarządzenie nr 39/2016 Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku z dnia 07.04.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Pruszczu Gdańskim.
Opis stanu faktycznego	W okresie objętym kontrolą realizacją zadań w zakresie załatwiania skarg i wniosków zajmowały się odpowiednio: - Samodzielny Referat Organizacji i Logistyki w okresie od 25.03.2014r. do dnia 31.03.2015r., kierowany przez Panią Krystynę Dejewską, liczący łącznie 5 osób, w tym 1 osoba odpowiedzialna była za obsługę rejestru skarg i wniosków. - Sekretariat w okresie od 01.04.2015 do 13.08.2015r. kierowany przez Panią Krystynę Dejewską, a następnie od dnia 14.08.2015r. w zastępstwie przez Pana Grzegorza Sokołowskiego. Kierowanie sekretariatem od dnia 01.02.2016r powierzono Panu Grzegorzowi Sokołowskiemu. W komórce zatrudnione są obecnie 4 osoby, łącznie z kierownikiem. Bezpośredni nadzór nad komórką i realizacją ww. zadań sprawuje Naczelnik Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim - Pan Wiesław Kwiatkowski. Zadania w zakresie załatwiania skarg i wniosków, realizowane były przed konsolidacją izb i urzędów na podstawie - Instrukcji Nr I-011/3 z dnia 06.02.2013r w sprawie „Załatwiania Skarg i Wniosków” obowiązującej w okresie od 06.02.2013 do 31.03.2015, unieważnionej Zarządzeniem Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim Nr 4 /2015 z dnia 31.03.2015 r. Zgodnie z obowiązującym na dzień 01.01.2015r. Regulaminem organizacyjnym Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim do zadań Samodzielnego Referatu Organizacji i Logistyki wskazanych w § 9 ust. 9 pkt 8 należało m.in. <i>rejestracja skarg i wniosków oraz sposób ich rozpatrzenia.</i> Stosownie do treści § 20 pkt 5 obowiązującego od dnia 07.04.2016r Zarządzenia nr 39/2016 Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Pruszczu Gdańskim, do zadań Sekretariatu należy <i>rozpatrywanie przekazanych do załatwienia przez Dyrektora skarg na pracowników obsługujących Naczelnika Urzędu Skarbowego oraz wniosków i petycji.</i> W toku kontroli stwierdzono, że w kontrolowanym Urzędzie od 01.04.2015r. do chwili obecnej nie wprowadzono procedury wewnętrznej dotyczącej załatwiania skarg i wniosków. Realizacja składanych skarg odbywa się na podstawie praktyk stosowanych dotychczas w Urzędzie. W wyjaśnieniach złożonych w toku kontroli, kierujący sekretariatem oświadczył, iż w przypadku dostarczenia skargi za pośrednictwem poczty lub przez kancelarię urzędu dokument w pierwszej kolejności trafia do Naczelnika Urzędu celem dokonania stosownej dekretacji. Następnie skarga zostaje zarejestrowana w rejestrze skarg i wniosków. Oryginał skargi zostaje przekazany do Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku, a kopia przekazywana jest do komórki właściwej celem ustosunkowania się do stawianych zarzutów. Jednocześnie Naczelnik Urzędu Skarbowego informuje skarżącego o przesłaniu skargi zgodnie

	z właściwością do Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku. Dokumentacja w sprawie skarg (egzemplarz skargi oraz pisma pomocnicze w sprawie wysłane do Dyrektora) po rozpatrzeniu przechowywana jest w sekretariacie w specjalnie założonym segregatorze. Z kolei w przypadku skarg i wniosków złożonych bezpośrednio w Izbie Skarbowej urząd otrzymuje z izby pismo z zaleceniem ustosunkowania się do stawianych zarzutów w oznaczonym terminie. Po zadekretowaniu pismo przekazywane jest do komórki właściwej do udzielenia odpowiedzi. Sekretariat nie nadaje odrębnego numeru sprawie w prowadzonym rejestrze skarg i wniosków, a do udzielenia odpowiedzi na skargę uwzględnia numerację nadaną przez Izbę Skarbową. Rejestr skarg, wniosków i petycji przechowywany jest w sekretariacie Urzędu. Na podstawie <i>zakresów obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności pracowników</i> sekretariatu ustalono, że zadania związane z rozpatrywaniem skarg na podstawie Kodeksu postępowania administracyjnego na pracowników, przekazane do załatwienia przez Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku wpisane zostały do obowiązków dwóch pracowników. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim realizuje postanowienia § 3 ust 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Na każdym poziomie budynku Urzędu oraz na stronie internetowej umieszczone zostały informacje o terminach i sposobie przyjęć przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim obywateli organizacji, instytucji społecznych oraz redakcji w sprawach ustnie składanych skarg, wniosków i petycji. Dodatkowo zamieszczone zostały informacje o adresie na który należy kierować pisemne skargi, wnioski i petycje na działanie Izby i Urzędów Skarbowych. W okresie objętym kontrolą nie stwierdzono przypadków złożenia osobiście skarg, wniosków czy petycji. <u>Kontrola Funkcjonalna</u> Urząd Skarbowy w Pruszczu Gdańskim nie był kontrolowany w ostatnich 2 latach przez podmioty zewnętrzne. W okresie objętym kontrolą nie przeprowadzono również kontroli funkcjonalnej w powyższym zakresie.
Ustalenia:	Przyjęte rozwiązania organizacyjne nie budzą zastrzeżeń. Pomimo braku aktów prawa wewnętrznego regulującego tryb postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami, stwierdzić należy, że stosowana w Urzędzie praktyka obsługi skargi i wniosków jest właściwa. W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym powyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.
Ocena cząstkowa	<i>Działalność Urzędu Skarbowego w przedmiocie rozwiązań organizacyjnych w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków należy ocenić pozytywnie.</i>

2. Prawdliwość prowadzenia rejestrów skarg i wniosków oraz sporządzania sprawozdań rocznych dot. wpływu skarg i wniosków (w rozumieniu art. 227 i 241 K.p.a.)	
Stan prawny	1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016r. poz. 23); 2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002r. Nr 5, poz. 46); 3. Wytyczne Ministerstwa Finansów Departamentu Administracji Skarbowej.
Opis stanu faktycznego	W kontrolowanym Urzędzie Skarbowym dla celów rejestracji oraz bieżącej ewidencji skarg i wniosków wnoszonych w formie pisemnej prowadzony jest rejestr skarg i wniosków. W celu kontroli realizacji zadań Urzędu w zakresie załatwiania skarg i wniosków czynnościami kontrolnymi objęte zostały wszystkie zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków, sprawy za rok 2015 oraz za okres od 01.01.2016 do dnia kontroli. Wytypowane do kontroli sprawy zbadane zostały pod kątem: - poprawności zaewidencjonowania skarg i wniosków w prowadzonym przez Urząd rejestrze skarg i wniosków, - kompletności materiałów dokumentujących czynności podjęte przez organ - rzetelności danych przekazanych do sprawozdania Ministerstwa Finansów przyjętych i rozpatrzonych skargi wniosków w roku 2015. Badaniem kontrolnym objęto łącznie 14 spraw, w tym : • 11 spraw za 2015rok, oraz • 3 sprawy za okres od 01.01. do 23.05.2016r.
Ustalenia	Przedłożony kontrolującym rejestr skarg i wniosków za 2015r. w dniu rozpoczęcia kontroli zawierał 11 pozycji (pierwszy wpis o złożonej skardze z datą 02.03.2015r., ostatni - 28.12.2015r.). Za rok 2016 zawierał 3 pozycje (pierwszy wpis z datą 07.01.2016r., ostatni z datą 06.05.2016r.). W trakcie kontroli rejestr skarg i wniosków uzupełniono: - za rok 2015 dokonano wpisu trzech pozycji skarg, aktualnie rejestr zawiera 14 pozycji, - za 2016 rok dokonano również wpisu 3 skarg, aktualnie rejestr skarg i wniosków zawiera 6 pozycji. W wyniku analizy prowadzonego rejestru skarg i wniosków pod kątem: ➤ <u>poprawności zaewidencjonowania skarg i wniosków</u> stwierdzono, iż nie są uzupełniane wszystkie rubryki rejestru (np. <i>termin załatwienia, data wpływu po załatwieniu, sposób załatwienia, data wystawienia zawiadomienia, kogo zawiadomiono, komu zlecono załatwienie i do kogo skierowano</i>). Powstałe luki naruszają art. 254 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego zgodnie z którym <i>Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji</i>

	<u>społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.</u> Powyższe uchybienie stwierdzono w 13 przypadkach na 14 objętych kontrolą zarejestrowanych w rejestrze. ➤ w wprowadzonym przez kontrolowany organ rejestrze skarg i wniosków, stwierdzono, że za badany okres nie odnotowano 5 skarg (3 skargi za 2015r. oraz 2 skargi za 2016r.) pomimo, że Urząd podejmował czynności i sporządził sprawozdanie dot. podnoszonych zarzutów, które przekazał Dyrektorowi Izby Skarbowej w Gdańsku. ➤ <u>kompletności materiałów dokumentujących czynności</u> podejmowane przez Urząd w zakresie skarg zarejestrowanych w rejestrze stwierdzono w 8 przypadkach na 13 badanych skarg, brak – sprawozdań - przesłanych do Dyrektora Izby Skarbowej w sprawie stanowiska Urzędu Skarbowego dot. podnoszonych przez skarżącego zarzutów. Ponadto na dzień rozpoczęcia kontroli w rejestrze skarg i wniosków stwierdzono, że w rejestrze skarg i wniosków zarejestrowany został jeden wniosek złożony w 2016r. w sprawie wydania protokołu z czynności sprawdzających. W segregatorze dokumentującym wpływ skarg i wniosków ustalono, że znajduje się wyłącznie przedmiotowy wniosek, natomiast brak jest jakichkolwiek innych materiałów dokumentujących przebieg i załatwienie sprawy. W trakcie czynności kontroli ustalono, że wniosek został błędnie zarejestrowany w rejestrze skarg i wniosków, dotyczył bowiem odpłatnego wydania kserokopii protokołu z czynności sprawdzających. Należało zarejestrować go w prowadzonym przez Urząd rejestrze dot. wykonania odpisów albo kopii dokumentów . Wniosek odnotowano we właściwym rejestrze pod poz. nr 1. W trakcie kontroli rejestr skarg i wniosków został uzupełniony o brakujące dokumenty i wpisy. Czynnościami kontrolnymi objęto również prawidłowość przekazania przez Urząd informacji do <u>sprawozdania rocznego</u> o wpływie do kontrolowanego Urzędu w 2015r. skarg i wniosków (w rozumieniu art. 227 i 241 K.p.a.). Nieprawidłowości nie stwierdzono.
Ocena cząstkowa	<i>Stwierdzone w toku kontroli uchybienia polegające na brakach w prowadzeniu ewidencji skarg i wniosków oraz w materiale skargowym, zostały przez kontrolowany Urząd naprawione , poprzez dokonanie wpisów do ewidencji skarg i wniosków, skorygowano o brakujące zapisy oraz uzupełniono brakujące sprawozdania.</i> <i>Działalność US w zakresie prawidłowości prowadzenia rejestrów skarg i wniosków oraz sporządzania sprawozdań rocznych dot. wpływu skarg i wniosków należy ocenić pozytywnie z uchybieniami.</i>

3. Prawidłowość i terminowość przekazywania i załatwienia skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości rzeczowej i miejscowej;	
Stan prawny	1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016r. poz. 23); 2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002r. Nr 5, poz. 46); 3. Wytyczne Ministerstwa Finansów Departamentu Administracji Skarbowej oraz Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku
Opis stanu faktycznego	Czynnościami kontrolnymi objęto terminowość przekazywania spraw zgodnie z postanowieniami art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego, zgodnie z którym <i>organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.</i> Badaniem kontrolnym objętych zostało 11 skarg oraz 1 wniosek o wydanie protokołu z czynności sprawdzających tj. wszystkie sprawy złożone bezpośrednio do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Pruszczu Gdańskim.
Ustalenia	W wyniku czynności kontrolnych stwierdzono, że we wszystkich przypadkach stosownie do treści ww. artykułu ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz. U. z 2016, poz. 23) sprawy przekazane zostały do załatwienia zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową, nie później niż w terminie siedmiu dni, od daty wpływu skargi do organu podatkowego. Jednocześnie stwierdzono, że we wszystkich przypadkach Urząd zawiadomił o powyższym pisemnie skarżącego, wskazując właściwy organ do rozpatrzenia.
Ocena częściowa	<i>Działalność US w zakresie pprawidłowości i terminowości przekazywania i załatwienia skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości rzeczowej i miejscowej należy ocenić pozytywnie.</i>

IV. Zalecenia

Zalecenia/ Wnioski pokontrolne	Ustalenia dokonane w wyniku przeprowadzonej kontroli w zakresie „Realizacja zadań urzędu skarbowego w zakresie załatwiania skarg i wniosków” w kierowanym przez Pana Naczelnika Urzędzie Skarbowym należy ocenić pozytywnie z uchybieniami. W związku z wyeliminowaniem stwierdzonych błędów i uchybień w toku prowadzonych czynności kontrolnych Dyrektor Izby Skarbowej w Gdańsku odstępuje od formułowania zaleceń pokontrolnych.
---------------------------------------	--

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

2016 -06- 27

Gdańsk, dnia.....


Kierownik Oddziału
Bogumiła Grykałowska


p.o. DYREKTOR
Izby Skarbowej w Gdańsku
.....
podpis kierownika jednostki kontrolującej