



**Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Gdańsku**

2201-IWW-1.0921.15.2018

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Izba Administracji Skarbowej w Gdańsku

IZBA ADMINISTRACJI SKARBOWEJ w Gdańsku Przyjęto do wyrytu
2018-05-14

Podpisano: _____

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Temat kontroli	Realizacja zadań urzędu skarbowego w zakresie załatwiania skarg i wniosków
Jednostka kontrolowana	Trzeci Urząd Skarbowy w Gdańsku ul. Żaglowa 2 80-560 Gdańsk
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pani Edyta Sławniłkowska Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku (zwany dalej Naczelnikiem lub NUS) pełniący obowiązki Naczelnika od dnia 31.08.2012r i powołana na stanowisko Naczelnika od dnia 15.07.2014r. do dnia 16.10.2017r. Pani Anna Jankowska Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku (zwany dalej Naczelnikiem lub NUS) powołana na stanowisko Naczelnika od dnia 17.10.2017r.
Kontrolerzy:	Eugenia Mojsiewicz – starszy ekspert skarbowy - koordynator kontroli Patrycja Porębska – ekspert skarbowy (w okresie od 26.03.2018 do 13.04.2018r. przebywająca na zwolnieniu lekarskim) działający na podstawie upoważnienia Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku nr 2201-IWW-1.0921.12.2018 z dnia 09.03.2018r.
Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych	26.03.2018, 03-10.04.2018 z wyłączeniem dni 27-30.03.2018r.
Podstawa prawna prowadzenia kontroli	Art. 6 ust.5 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2011r. Nr 185, poz. 1092)
Wpisano do ewidencji kontroli	Poz.1
Okres objęty kontrolą	Rok 2017
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Rozwiązania organizacyjne w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, 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.), 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 Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku w badanym zakresie oceniono pozytywnie.</i>
Uzasadnienie oceny ogólnej	Formułując powyższą ocenę Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku pozytywnie ocenił działania Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku w zakresie przyjętych rozwiązań organizacyjnych w kontrolowanej komórce, terminowość i prawidłowość przekazywania skarg zgodnie właściwością do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej. W toku kontroli stwierdzono jednak przypadek uchybienia terminowi wynikającemu z art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. Powyższe niewątpliwie stanowi uchybienie w pracy komórki, to jednak po przeanalizowaniu złożonych w trakcie kontroli wyjaśnień oraz mając na uwadze fakt, iż był to przypadek incydentalny, całokształt pracy komórki organizacyjnej w zakresie skarg i wniosków Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku ocenił pozytywnie.

II. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Rozwiązania organizacyjne w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków	
Stan prawny	1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016r. poz. 23 ze zm.); 2. Regulamin organizacyjny Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku stanowiący zał. do zarządzenia nr 25/2016 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 07.04.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku, zmieniony zarządzeniem Dyrektora Izby Skarbowej nr 5/2016 z dnia 24.06.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku 3. Zarządzenie nr 10 /2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 09.03.2017r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku, 4. 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):.
Opis stanu faktycznego	W okresie objętym kontrolą realizacją zadań w zakresie załatwiania skarg, wniosków i petycji zajmowały się: - od 01.01.2017r. do 16.10.2017r. Sekretariat (SN) następnie Referat Sekretariatu (SWS), za prawidłową realizację zadań odpowiedzialna była p. Alicja Stachowska - starszy specjalista, a od 01.06.2017r. Kierownik Referatu. Bezpośredni nadzór nad pracą komórki sprawowała Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku - Pani Edyta Sławnikowska. - od 17.10.2017r. do chwili obecnej Referat Sekretariatu (SWS), kierowany przez p. Alicję Stachowską. Bezpośredni nadzór nad pracą komórki oraz realizacją przypisanych do komórki zadań sprawuje Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku - Pani Anna Jankowska. Zadania w zakresie załatwiania skarg i wniosków, realizowane były i są na podstawie - zadań określonych w Regulaminie organizacyjnym Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku, oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. nr 5 poz. 46) Zgodnie z obowiązującym od 09 marca 2017r. Regulaminem organizacyjnym Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku do zadań Referatu Sekretariatu (SWS) wskazanych w § 11 pkt 6 należało m.in. rozpatrywanie przekazanych do załatwienia przez Dyrektora skarg na pracowników obsługujących Naczelnika Urzędu Skarbowego oraz wniosków i petycji. W toku kontroli stwierdzono, że w kontrolowanym Urzędzie do chwili obecnej nie zostały wprowadzone procedury wewnętrzne dotyczące załatwiania skarg i wniosków. Realizacja składanych skarg odbywa się na podstawie praktyk stosowanych dotychczas w Urzędzie. W wyjaśnieniach złożonych w toku kontroli, kierujący sekretariatem oświadczyła, że w przypadku złożenia skargi za pośrednictwem poczty lub przez kancelarię Urzędu, dokument w pierwszej kolejności przedkłada Naczelnikowi Urzędu Skarbowego. Naczelnik Urzędu dekretuje i przydziela skargę do załatwienia właściwej komórce merytorycznej. Skargi do komórek merytorycznych przekazywane są z korespondencją, wraz z wydrukami przekazanych dokumentów. Odbiór korespondencji osoby odbierające potwierdzają na wydrukach. Skarga rejestrowana jest w prowadzonym przez pracownika sekretariatu Rejestrze Skarg i Wniosków. Pracownik SWS zakłada sprawę w aplikacji Biblioteka Akt. Oryginał skargi przekazywany jest do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej, zaś kserokopia do właściwej komórki merytorycznej, której skarga dotyczy. Wyznaczony przez kierownika komórki merytorycznej pracownik, przygotowuje stanowisko organu w sprawie skargi oraz zawiadomienie do wnioskodawcy o przesłaniu skargi zgodnie z właściwością do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej. Stanowisko organu w sprawie skarg podpisuje Naczelnik Urzędu. Do obowiązków pracownika SWS należy przekazanie stanowiska organu w sprawie skargi do Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku, odnotowanie daty przekazania oraz zamknięcie sprawy w aplikacji Biblioteka Akt. W przypadku skarg i wniosków złożonych bezpośrednio w Izbie Administracji Skarbowej w Gdańsku, Urząd otrzymywał pismo z określonym terminem udzielenia odpowiedzi na zarzuty podnoszone w skardze. Po zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i wniosków, pismo przekazywane było do komórki właściwej do udzielenia odpowiedzi. Rejestr skarg, wniosków i petycji oraz dokumentacja dotycząca skarg (egzemplarz skargi oraz pisma pomocnicze w sprawie wysłane do Dyrektora) po rozpatrzeniu przechowywane są w Referacie Sekretariatu.

	Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku oraz Zastępcy Naczelnika przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki, środy i czwartki. Informacja o terminach i sposobie organizacji przyjęć obywateli przez Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku w sprawach skarg i wniosków umieszczona została na tablicach na pierwszym piętrze Urzędu oraz sali obsługi interesantów. Dodatkowo informacje o terminach i sposobie przyjęć obywateli, organizacji, instytucji społecznych w sprawach ustnie składanych skarg, wniosków i petycji, zamieszczone zostały na stronie internetowej Urzędu. W okresie objętym kontrolą nie stwierdzono przypadków złożenia osobiście skarg, wniosków czy petycji. Kontrola Funkcjonalna W okresie objętym kontrolą nie była przeprowadzana kontrola funkcjonalna w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji.
Ustalenia:	Przyjęte rozwiązania organizacyjne nie budzą zastrzeżeń. Przyjęty przez organ tryb postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami, zapewnia właściwą i terminową obsługę skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu. W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym powyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.
Ocena częściowa	<i>Działalność Urzędu Skarbowego w przedmiocie rozwiązań organizacyjnych w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków należy ocenić pozytywnie.</i>

2. Prawidłowość 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. Regulamin organizacyjny Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku stanowiący zał. do zarządzenia nr 25/2016 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 07.04.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku, zmieniony zarządzeniem Dyrektora Izby Skarbowej nr 5/2016 z dnia 24.06.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku 4. Zarządzenie nr 10 /2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 09.03.2017r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku, 5. 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);.
Opis stanu faktycznego	W kontrolowanym Urzędzie Skarbowym dla celów rejestracji oraz bieżącej ewidencji skargi wniosków wnoszonych w formie pisemnej prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002r. Nr 5, poz. 46);. W celu kontroli realizacji zadań Urzędu w zakresie załatwiania skarg i wniosków, czynnościami kontrolnymi objęto wszystkie zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków sprawy, za rok 2017, które skontrolowano 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 2017. Badaniem kontrolnym objęto łącznie 7 spraw, w tym : – 3 skargi złożone bezpośrednio do US i przekazane ze stanowiskiem urzędu do Izby Administracji Skarbowej (w tym 1 skarga zwrócona do Urzędu celem rozpatrzenia w toku postępowania dot. wydania zaświadczenia w sprawie podatku od spadków i darowizn. Ostatecznie skarga nie załatwiona, gdyż skarżący zmarł w toku postępowania skargowego. Prowadzone postępowanie zaś umorzono jako bezprzedmiotowe).

	– 4 skargi bezpośrednio złożone/ bądź przesłane z innych organów do Izby Administracji Skarbowej, w których to organ wystąpił do urzędu skarbowego o stanowisko w sprawie. Przy czym w 1 przypadku skarga przekazana została do komórki merytorycznej, celem rozpatrzenia w toku prowadzonego postępowania. Na dzień kontroli, postępowanie podatkowe nie zostało zakończone, a skarga w zakresie podniesionych zarzutów merytorycznych nie załatwiona. Przewidywany termin zakończenia postępowania podatkowego 30.04.2018r.
Ustalenia	Przedłożony kontrolującym wydruk rejestru skarg i wniosków za 2017r. w dniu rozpoczęcia kontroli zawierał 3 karty oraz 7 pozycji (pierwszy wpis: 26.01.2017r. data wpływu skargi/wniosku, ostatni - 04.10.2017r.). W wyniku analizy rejestru skarg i wniosków pod kątem: ➤ <u>poprawności zaewidencjonowania skarg i wniosków</u> ustalono: - wszystkie rubryki rejestru wypełnione zostały w sposób przejrzysty i czytelny (w tym w szczególności numer pod jakim skarga /wniosek został zarejestrowany, data wpływu oraz termin załatwienia skargi /wniosku, imię i nazwisko osoby /podmiotu wnoszącego skargę, zwłszy temat skargi bądź wniosku, oraz imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku, numer systemowy dokumentu oraz podmioty związane ze skargą). We wszystkich przypadkach uzupełniona była również kolumna informująca o sposobie załatwienia skargi/wniosku. Rejestr skarg i wniosków czytelnie został rozdzielony na okres przed konsolidacją izb i urzędów skarbowych (1 skarga), oraz na okres po 01.03.2017 tj. po konsolidacji organów skarbowych (6 skarg). - <u>kompletności materiałów dokumentujących czynności</u> podejmowane przez Urząd w zakresie skarg zarejestrowanych w rejestrze. Do kontroli przedłożono segregator skarg. Skargi ułożone były w porządku chronologicznym zgodnie z datą wpływu do organu. Numeracja skarg odpowiadała numerom porządkowym w rejestrze skarg i wniosków. Komplet dokumentów zawierał kserokopie skargi, stanowisko (sprawozdanie) Urzędu w sprawie zarzutów podniesionych w skardze przekazane do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej, pismo do skarżącego o przekazaniu skargi zgodnie z właściwością miejscową oraz inny zgromadzony w sprawie materiał. ➤ Czynnościami kontrolnymi objęto również prawidłowość przekazania przez Urząd informacji do <u>sprawozdania rocznego</u> o wpływie do kontrolowanego Urzędu w 2017r. skarg i wniosków (w rozumieniu art. 227 i 241 K.p.a.) Na podstawie rejestru skarg i wniosków oraz sprawozdania sporządzonego do Izby Administracji Skarbowej z przyjętych i rozpatrzonych skarg i wniosków za 2017r. ustalono, że w sprawozdaniu poprawnie wykazane zostały skargi rozpatrzone i załatwione w 2017r. przez Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku.
Ocena częściowa	Działalność US w zakresie prawidłowości prowadzenia rejestrów skarg i wniosków oraz sporządzania sprawozdań rocznych dot. wpływu skarg i wniosków należy ocenić pozytywnie.

3. Prawidłowość i terminowość przekazywania i załatwienia skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości rzeczowej i miejscowej;	
Stan prawny	Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016r. poz. 23); 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. Regulamin organizacyjny Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku stanowiący zał. do zarządzenia nr 25/2016 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 07.04.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi Skarbowemu w Gdańsku, zmieniony zarządzeniem Dyrektora Izby Skarbowej nr 5/2016 z dnia 24.06.2016r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku 4. Zarządzenie nr 10 /2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 09.03.2017r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Trzeciemu Urzędowi skarbowemu w Gdańsku.
Opis stanu faktycznego	Czynnościami kontrolnymi objęto terminowość przekazywania spraw zgodnie z postanowieniami art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego, zgodnie z którym organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać

	<i>ją właściwemu organowi, sawiadamiąć równocześnie o tym skartęcego, albo wskazać mu właściwy organ.</i> Badaniem kontrolnym objętych zostało 7 skarg, wszystkie ujawnione w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku.
Ustalenia	W wyniku analizy rejestru skarg i wniosków stwierdzono, że 4 skargi które złożone zostały na działanie organów podatkowych bądź pracowników tych organów bezpośrednio do organów wyższych instancji (w tym: 3 skargi do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej oraz 1 skarga do Krajowego Telefonu Interwencyjnego) - przesłane zostały zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową do odpowiednich organów podatkowych - celem ich załatwienia. Kierując skargi do Urzędu Skarbowego - Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w większości przypadków wyznaczał terminy na przesłanie kompletu dokumentów oraz stanowiska organu w sprawie. We wszystkich przypadkach udzielając odpowiedzi Urząd dochował terminów wskazanych przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej oraz sporządził sprawozdania ustosunkowując się do zarzutów skargi. • w 3 przypadkach skargi bezpośrednio wpłynęły do Urzędu Skarbowego w tym: - 1 skarga zwrócona została do Urzędu celem załatwienia w postępowaniu podatkowym (postępowanie skargowe z uwagi na śmierć skarżącego umorzono dniu 02.01.2018 jako beprzedmiotowe), - 2 skargi wraz ze stanowiskiem organu w sprawie zarzutów przekazane zostały do organu wyższego stopnia jedna w terminie 7 dni, od wpływu skargi do Urzędu. Druga natomiast po upływie 11 dni, od momentu wpływu do organu, co stanowi naruszenie postanowień art. 231 K.p.a. Błędne ustalenie terminu i przekazanie skargi z uchybieniem do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej, miało bezpośredni wpływ na opóźnienie w rozpoznaniu i załatwieniu skargi przez organ wyższego stopnia. Z wyjaśnień złożonych w trakcie kontroli wynika, że powodem uchybienia terminowi z art. 231 Kpa były wątpliwości, co do interpretacji pisma. Wstępnie pismo zinterpretowano jako skargę na działania egzekucyjne w toku prowadzonego postępowania. W wyniku czynności kontrolnych ustalono ponadto, że we wszystkich przypadkach kiedy skarga wpłynęła do Urzędu, skarżący informowany był pisemnie, o przekazaniu skargi do organu właściwego do jej rozpatrzenia.
Ocena częściowa	<i>Działalność US w zakresie prawidłowości i terminowości przekazywania i załatwienia skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości rzeczowej i miejscowej należy ocenić pozytywnie z uchybieniami.</i>

IV. Zalecenia

Zalecenia/ Wnioski pokontrolne	Przedstawiając powyższe ustalenia kontroli Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku odstępuje od formułowania zaleceń pokontrolnych, bowiem jak stwierdzono w trakcie czynności kontrolnych rejestr skarg i wniosków prowadzony był kompletnie, czytelnie i przejrzystie a wpływające do urzędu skargi rejestrowane poprawnie. Stwierdzony w toku kontroli przypadek błędnego ustalenia terminu do załatwienia sprawy, a w konsekwencji przekazanie skargi wraz z dokumentacją do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej po upływie 11 dni od wpływu skargi do urzędu – był przypadkiem jednostkowym. Nie wynikało z zaniedbania organu czy pracownika prowadzącego sprawę a jedynie jak oświadczone w trakcie kontroli z wątpliwości, co do kwalifikacji pisma. Wstępnie pismo zinterpretowane zostało jako skarga na działania egzekucyjne w toku prowadzonego postępowania egzekucyjnego. Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.
---	---

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

Gdańsk, dnia 15.06.2018

Wz. Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Gdańsku
[Podpis]
Barbara Kowalska
ZASTĘPCA DYREKTORA