



**DYREKTOR IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ W GDAŃSKU**

**2201-IWW-1.0921.16.2019
2201-19-101600**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

✓ **Dane identyfikacyjne kontroli**

Temat kontroli	Czas trwania oraz przestrzeganie procedury postępowań wszczętych na wniosek podatnika.
Jednostka kontrolowana	Urząd Skarbowy w Malborku ul. M. Kopernika 10 82-200 Malbork
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pani Anna Oracz Naczelnik Urzędu Skarbowego w Malborku (zwany dalej Naczelnikiem lub NUS) powołany na stanowisko Naczelnika od dnia 16.07.2019 r. Pan Dariusz Aniećko Naczelnik Urzędu Skarbowego w Malborku (zwany dalej Naczelnikiem lub NUS) powołany na stanowisko Naczelnika od dnia 30.08.2017 r. do dnia 15.07.2019 r.
Kontrolerzy	Anna Kopeć, starszy ekspert skarbowy – koordynator kontroli Wiktor Lipiński, kontroler skarbowy działający na podstawie upoważnienia nr 2201-IWW-1.0921.16.2019 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku z dnia 24.05.2019 r.
Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych	Rozpoczęcie czynności kontrolnych 30.05.2019 r. Zakończenie czynności kontrolnych 19.06.2019 r.
Podstawa prawna prowadzenia kontroli	art. 6 ust. 5 ustawy z dnia 15.07.2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092)
Wpisano do ewidencji kontroli	Poz. 1/2019
Okres objęty kontrolą	Od 01.07. 2018 r. do dnia kontroli.
Zakres przedmiotowy kontroli	✓ Organizacja pracy w zakresie terminowego i prawidłowego przebiegu postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika. ✓ Terminowość i prawidłowość prowadzenia postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika.

✓ **Ocena kontrolowanej działalności**

Ocena ogólna	Działania kierowanego przez Naczelnika – Urzędu Skarbowego w Malborku w badanym zakresie oceniono pozytywnie z uchybieniami.
Uzasadnienie oceny ogólnej	Szczegółowe uzasadnienie oceny ogólnej stanowią poniższe uwagi i oceny częściowe dotyczące kontrolowanych zagadnień.

✓ **Opis ustalonego stanu faktycznego**

1. Organizacja pracy w zakresie terminowego i prawidłowego przebiegu postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika.	
Stan prawny	✓ Regulamin Organizacyjny Urzędu Skarbowego w Malborku, stanowiący załącznik do Zarządzenia Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku Nr 17/2017 z dnia 09 marca 2017 roku. ✓ Regulamin Organizacyjny Urzędu Skarbowego w Malborku, stanowiący załącznik do Zarządzenia Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku Nr 15/2018 z dnia 21 lutego 2018 roku.
Opis stanu faktycznego	W okresie poddanym niniejszej kontroli realizacja zadań z zakresu kontrolowanego tematu należała do następujących komórek Urzędu: ✓ Działu Spraw Wierzycielskich (SEW) – w zakresie spraw dotyczących ulg w spłacie zobowiązań/zaległości podatkowych i innych ulg przewidzianych przepisami prawa, ✓ Działu Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych (SPV) - w zakresie spraw dotyczących stwierdzenia/określenia nadpłaty, ograniczenia poboru zaliczek i zwolnienia płatnika z obowiązku poboru zaliczek, ustalenia stawki ryczałtu dla osób duchownych, ✓ Pierwszego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej (SKA-1) - w zakresie spraw dotyczących stwierdzenia nadpłaty w podatku dochodowym od osób fizycznych i prawnych, w sytuacjach, gdy złożona korekta zeznania nie budzi wątpliwości, ✓ Drugiego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej (SKA-2) - w zakresie spraw dotyczących stwierdzenia nadpłaty w podatku VAT, w sytuacjach, gdy złożona korekta deklaracji nie budzi wątpliwości. Bezpośredni nadzór nad komórkami realizującymi powyższe zadania sprawowali: ✓ Naczelnik Urzędu Skarbowego Pan Dariusz Aniecko w zakresie zadań Działu Spraw Wierzycielskich (SEW), ✓ Zastępca Naczelnika Pani Aldona Krupa w zakresie zadań Działu Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych (SPV), Pierwszego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej (SKA-1), Drugiego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej (SKA-2). W Urzędzie Skarbowym w Malborku w zakresie spraw objętych kontrolą nie opracowano wewnętrznych aktów (wytycznych, zaleceń, procedur) w obszarze postępowań wszczynanych na wniosek podatnika, które regulowałyby działania poszczególnych komórek merytorycznych w zakresie kontrolowanego tematu. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Malborku, uwzględniając treść Zarządzenia nr 72 Szefa Krajowej Administracji Skarbowej z dnia 29 grudnia 2017 r. w sprawie określenia kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na 2018 rok, przekazanego wraz z pismem Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku nr 2201-IZZ.0191.2.2018 z dnia 10.01.2018 r., na bieżąco monitoruje kierunek z zakresu wsparcia podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych, którego celem jest budowa przyjaznej administracji skarbowej. W tym obszarze umiejscowiony został wskaźnik realizacji zadań - <i>czas trwania postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika (dalej PA.CWP)</i>. Stosownie do wytycznych, obowiązek raportowania wartości poszczególnych mierników po upływie każdego kwartału został przydzielony odpowiednim właścicielom – kierownikom komórek merytorycznych, które realizują wskazane działania w wyznaczonych terminach. Dodatkowo na naradzie kierownictwa z Naczelnikiem Urzędu w dniu 27.04.2018 r., w celu koordynacji wykonania poszczególnych mierników, wyznaczono komórki wiodące oraz współpracujące, odpowiedzialne za poszczególne wskaźniki. Stosownie do tych zaleceń, komórką wiodącą w zakresie miernika PA.CWP została komórka SEW, jako współpracujące komórki wskazano: SPV, SKA, SOB (Dział Obsługi Bezpośredniej), SWS (Referat Sekretariatu). Mając na

uwadze powyższe zalecenia i ustalenia, na bieżąco i systematycznie prowadzony był i jest aktualnie monitoring w zakresie poziomu wykonania miernika. Wykorzystywano w tym zakresie raporty z aplikacji e-Mierniki (z obszaru postępowań podatkowych: z centralnych PA.CWP - czas trwania postępowań wszczętych na wniosek podatnika i pomocniczo z regionalnych PP.WCS – wskaźnik czasu trwania postępowań podatkowych wszczętych na żądanie strony i PP.W60 – wskaźnik udziału wybranych postępowań wszczętych na żądanie prowadzonych powyżej 60 dni, dodatkowo z aplikacji e-Orus – raport DI.CWP (czas trwania postępowań wszczętych na wniosek podatnika) oraz statystyka mierników obszar PP. Instrumentem pomocnym w pozyskiwaniu bieżącej i jak najbardziej aktualnej wiedzy na temat wartości wszystkich mierników, w tym m. in. miernika PA.CWP, były „wykazy wartości MIERNIKÓW”, przekazywane cyklicznie drogą mailową przez informatyka, po ich pobraniu przez system: Naczelnikowi Urzędu, Zastępcy Naczelnika, kierownikowi SEW, co do zasady każdego dnia roboczego po pobraniu. Dzięki tym raportom w każdym momencie czasowym, zarówno Naczelnik Urzędu i Zastępca Naczelnika, jak również kierownicy poszczególnych komórek merytorycznych mogli nadzorować właściwy poziom uzyskiwanego przez Urząd miernika, aby w sytuacji, która budzi wątpliwości co do możliwości jego wykonania podjąć właściwe działania zaradcze. W celu monitorowania miernika w Referacie SKA-1 sporządzane są raporty wprowadzonych dokumentów NAD-ZN (żądanie stwierdzenia nadpłaty podatku) i NAD-PN (decyzja stwierdzająca nadpłatę) z aplikacji e-Orus, natomiast w Referacie SKA-2 z aplikacji Poltax, które następnie poddawane są analizie pod względem realizacji oraz terminowości prowadzenia spraw przez pracowników.

W Urzędzie przyjęto następujące zasady postępowania:

- ✓ W Dziale Spraw Wierzycielskich – SEW oraz Dziale Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych – SPV, wnioski w zakresie wszczęcia postępowania na wniosek strony rejestrowane są niezwłocznie (co do zasady w tym samym dniu roboczym) przez wyznaczonych pracowników w aplikacji Biblioteka Akt, w tym zakresie obowiązują następujące zasady:
 - żądania, które wpłynęły pocztą, rejestrowane są przez pracowników Referatu Sekretariatu,
 - żądania złożone osobiście, rejestrowane są przez pracowników Działu Obsługi Bezpośredniej,
 - w sytuacjach, w których żądania w zakresie ulg w spłacie złożone zostały bezpośrednio w komórce SEW, rejestrowane są przez pracowników tej komórki.

Niezależnie od sposobu wpływu wniosku, wszystkie zarejestrowane wnioski niezwłocznie przedkładane są do osobistej dekretacji Naczelnikowi Urzędu Skarbowego lub Zastępcy Naczelnika, a następnie przekazywane do kierowników właściwych komórek, którzy przydzielają je konkretnym pracownikom na stanowiska i dalej nadzorują realizację przydzielonych pracownikom spraw. Przyjęto także, iż sprawy te, z uwagi na konieczność realizacji wyznaczonych celów, w tym m. in. czasu trwania postępowań na wniosek strony i ich doniosłość w obszarze budowania wizerunku przyjaznej administracji, winny być traktowane jako priorytetowe i załatwiane w trybie pilnym, przy czym pracownicy jednostki zostali również poinformowani o konieczności ścisłej i terminowej współpracy przy realizacji takich wniosków.

- W Pierwszym oraz Drugim Referacie Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej (SKA-1 i SKA-2)

Wnioski o stwierdzenie nadpłaty w podatku dochodowym są składane przez podatników na Sali Obsługi Urzędu, przyjmowane w Punktach Obsługi Podatników w Sztumie lub Nowym Dworze Gdańskim oraz wpływają za pośrednictwem Poczty.

Osoby przyjmujące przedmiotowe wnioski, rejestrują ich wpływ w Bibliotece Akt i przekazują wraz ze złożonymi zeznaniami podatkowymi zgodnie z zasadami przetwarzania i obiegiem dokumentów związanych z obsługą zeznań rocznych w podatku dochodowym, do wprowadzenia przez pracowników Działu Obsługi Bezpośredniej. Po wprowadzeniu danych szczegółowych z zeznań podatkowych do systemu Poltax, następuje przekazanie ich do Działu Rachunkowości Podatkowej, celem dokonania stosownych operacji. Następnie deklaracje podatkowe przekazywane są do Referatu SKA-1 celem ich weryfikacji.

Po otrzymaniu zeznań podatkowych wraz z wnioskami o stwierdzenie nadpłaty, pracownicy Referatu SKA-1 wprowadzają do systemu Poltax wniosek (NAD-ZN) oraz dokonują badania zasadności złożenia wniosku przez podatników oraz prawidłowości sporządzenia korekty zeznania podatkowego. W sytuacji, gdy dokumenty nie budzą wątpliwości i wniosek jest zasadny dokonywana jest przez pracownika adnotacja na zeznaniu podatkowym, akceptacja przez kierownika Referatu SKA-1, kierownika Działu SKA lub zastępcę Naczelnika bądź Naczelnika Urzędu w zależności od wysokości nadpłaty, zgodnie z upoważnieniem Naczelnika Urzędu Skarbowego. Po akceptacji przez przełożonego pracownik wprowadza do systemu Poltax NAD-PN. W sytuacji braku zasadności wniosku o stwierdzenie nadpłaty, sprawa przekazywana jest do Działu Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych celem wydania decyzji.

Analogiczny tryb postępowania i obieg dokumentów obowiązuje w komórce SKA-2, która obsługuje wnioski stwierdzenia nadpłaty w zakresie podatku VAT.

Narzędziami informatycznymi umożliwiającymi bieżące monitorowanie poziomu miernika: Czas trwania postępowań wszczętych na wniosek podatnika w okresie objętym kontrolą były m. in.:

SEW

- wykazy wartości mierników z pobrań w dniu 01.10.2018, 11.10.2018, 14.11.2018, 21.11.2018, 27.11.2018, 03.12.2018, 12.12.2018, 27.12.2018, 31.12.2018, 01.01.2019, 24.01.2019,
 - mierniki regionalne PA.CWP za III kw/2018,
 - mierniki centralne PA.CWP 2018 cały rok
- oraz w powyższym zakresie: regionalne załadowane na dzień: 01.10.2018, 28.09.2018, 25.10.2018, 14.11.2018, 03.12.2018, 17.12.2018, 27.12.2018,
- PP.WSC IV kw /2018, PP.W60
 - Centralne w powyższym zakresie załadowane na dzień: 01.01.2019,
 - raporty wykonane za pomocą skryptów z Hurtowni Danych SPR za okres 01.01.2018 do 31.12.2018,
 - eOrus – DI.CWP 01.01.2019 – 28.02.2019, Ikw/2019, 01.01.2019 – 27.05.2019.

SPV

- dane_do_BIP-2214_01-2019,
- dane_do_BIP-2214_02-2019,
- dane_do_BIP-2214_03-2019,
- dane_do_BIP-2214_07-2018,
- dane_do_BIP-2214_08-2018,
- dane_do_BIP-2214_09-2018,
- dane_do_BIP-2214_10-2018,
- dane_do_BIP-2214_11-2018,
- dane_do_BIP-2214_12-2018,
- e-miernik PA.CWP 2018 rok
- e- Orus DI.CWP od 01.01.2019 do 27.05.2019, od 01.01.2019 do 30.04.2019. od 01.01.2019 do 31.03.2019, od 01.01.2019 do 31.03.2019, od 01.01.2019 do 28.02.2019.

SKA-1

- 4 tabele raportów utworzonych w e-Orus: za IVkw/2018, za IIIkw/2018, za IIkw/2018, za Ikw/2019

SKA-2

- Raport o dokumentach wystawianych przez organy podatkowe z kodem formularza NAD-PN i kodem podatku VAT -sporządzany za kwartały:3/2018,4/2018,1/2019
- Raport o złożonych dokumentach wymiaru z kodem formularza NAD_ZN i kodem podatku VAT-sporządzony za kwartały: 3/2018,4/2018,1/2019.

Uzyskano wyjaśnienia Kierownika Działu Spraw Wierzycielskich, że: *przyjęte zasady obiegu i obsługi dokumentów, niezwłocznego załatwiania i priorytetowego traktowania spraw z wniosku podatnika, stały i bieżący nadzór nad tym obszarem, sprawowany zarówno przez kierowników poszczególnych komórek merytorycznych, jak również przez Naczelnika Urzędu i Zastępcę Naczelnika, znajdują odzwierciedlenie w poziomie uzyskiwanego przez Urząd miernika i potwierdzają zasadność, w tym momencie czasowym, przyjętego rozwiązania.*

Nadzór nad terminowym i prawidłowym prowadzeniem postępowań wszczętych na wniosek podatnika

Urząd podejmował na bieżąco poprzez monitorowanie liczby wpływających wniosków, stanu zaawansowania spraw i liczby zakończonych postępowań na podstawie: ewidencjonowania spraw w Bibliotece Akt (SEW, SPV, SKA-1), a dodatkowo ewidencji ręcznej prowadzonej przez kierownika komórki SEW, analizy raportów z Poltax (SKA-2), Biblioteki Akt, aplikacji e-Mierniki (do końca 2018 r.) oraz aplikacji e-orus (od miesiąca stycznia 2019 r.). Niezależnie od weryfikacji w systemach, bieżącej weryfikacji i analizie podlegają również akta spraw, w zakresie ich merytorycznej i formalnej poprawności.

Z tym wyjątkiem, że komórka SKA-2 nie zakładała spraw z wniosków o stwierdzenie nadpłaty w Bibliotece Akt. W toku kontroli ustalono, na podstawie sporządzonych przez kontrolujących raportów z Systemu Poltax o złożonych wnioskach NAD-ZN dotyczących VAT, że wnioski które są tam wykazane nie zostały odzwierciedlone jako sprawy w Bibliotece Akt. W referacie SKA-2 nie dokonywano rejestracji spraw we właściwym rejestrze.

Natomiast komórka SKA-1 wprowadzając decyzje do Systemu Poltax nie wprowadza numeru pomocniczego, będącego numerem sprawy wszczętego postępowania nadanym w Bibliotece Akt.

Dodatkowo kontrolujący stwierdzili błędne dekretowanie żądań podatników w Bibliotece Akt na etapie wpływu.

Na podstawie zarejestrowanych pism w systemie Biblioteka Akt ustalono, iż jako NAD-ZN do referatu SKA-2 zadekretowano 13 pism, które nie mają zakończenia w systemie POLTAX. Z wyjaśnień Urzędu wynika, iż dokumenty te wprowadzone w Bibliotece Akt jako NAD-ZN w istocie nie są wnioskami złożonymi w trybie art. 75 Ordynacji podatkowej. Są to sytuacje, w których faktycznie podatnicy mają zwrot podatku VAT lub złożoną korektę deklaracji z mniejszą kwotą podatku do zapłaty wskutek czego składają pisma informujące o dysponowaniu swoimi środkami finansowymi lub dokument ORD-ZU tj. uzasadnienie przyczyn złożenia korekty deklaracji.

W tych zatem okolicznościach ww. żądania podatników powinny być wprowadzone do Biblioteki Akt z właściwym przynależnym im kodem dokumentu, a nie jako NAD-ZN.

Uzyskano wyjaśnienia Urzędu, że w przypadku sytuacji zagrożenia wykonania miernika wdrożone zostały działania zaradcze, polegające m. in. na:

- Przyjęciu zasady, iż sprawy z wniosku podatnika, z uwagi na konieczność realizacji wyznaczonych celów traktuje się priorytetowo i załatwiane są one w trybie pilnym (niezwłocznie dokonywana jest weryfikacja prawidłowości i zasadności złożonego wniosku, obsługa w odpowiednich systemach oraz ocena kompletności zebranego materiału, celem podjęcia dalszych działań w tym zakresie), przy czym pracownicy jednostki zostali również poinformowani o konieczności ścisłej i terminowej współpracy przy realizacji takich wniosków, dotyczy to wszystkich komórek, które obsługują wnioski podatników z tego zakresu.

- Systematyczne korzystanie z powołanych wyżej instrumentów umożliwiało bieżący nadzór nad wskazanym obszarem, aby w sytuacji zidentyfikowania wartości odbiegających od wartości pożądanых podjąć działania zaradcze. Niemniej jednak, w kontrolowanym okresie działania zaradcze na wypadek przekroczenia założonego poziomu miernika czy sytuacji zagrożenia wykonania miernika w skali całego urzędu nie były konieczne.

- Dla przykładu w komórce SEW w sytuacji zwiększonego wpływu wniosków lub zdarzeń losowych, np. długotrwałych absencji pracowniczych, wprowadzano inne niż przyjęte, doraźne rozwiązania, np. sprawy przydzielane są innemu pracownikowi prowadzącemu ulgi w spłacie lub dodatkowemu pracownikowi komórki, celem umożliwienia załatwienia spraw w optymalnym terminie. W toku kontroli na próbie analizowanych akt ustalono, że dokumenty zewnętrzne wpływające do Urzędu Skarbowego w Malborku związane z gromadzeniem materiału dowodowego nie są rejestrowane w Bibliotece Akt.

Zauważyć należy, że Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku zgodnie z poleceniem zawartym w par. 16 Zarządzenia nr 42/2018 z dnia 22 czerwca 2018 r. w sprawie wprowadzenia szczegółowych zasad i trybu wykonywania czynności kancelaryjnych w Izbie Administracji Skarbowej w Gdańsku zobowiązał Naczelników urzędów skarbowych woj. Pomorskiego i Naczelnika Pomorskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Gdyni do przygotowania w przeciągu miesiąca od wejścia przedmiotowego zarządzenia, wewnętrznej procedury związanej z obiegiem korespondencji w podległych urzędach, która po jej zatwierdzeniu przez naczelnika urzędu winna zostać przekazana do wiadomości, do Działu Obsługi Kancelaryjnej w Izbie Administracji Skarbowej.

	Uzyskano wyjaśnienia Urzędu, iż: w Urzędzie nie opracowano procedury związanej z obiegiem korespondencji w sprawie wprowadzenia szczegółowych zasad i trybu wykonywania czynności kancelaryjnych. Jednakże w Urzędzie sporządzony jest wykaz „Dokumentów podlegających automatycznej dekretacji” oraz „Dokumentów podlegającej dekretacji przez Naczelnika Urzędu Skarbowego”, które zostały zatwierdzone przez Naczelnika Urzędu w dniu 15.03.2017 r. Ponadto poinformowano, iż zgodnie z obowiązującym w Urzędzie wykazem dokumentów podlegających dekretacji, korespondencja powołująca się na znak pisma komórki organizacyjnej Urzędu jak i pisma dotyczące prowadzonych postępowań podatkowych i kontrolnych oraz wnioski o stwierdzenie nadpłaty podlegają wprowadzeniu do Biblioteki Akt. W tut. Urzędzie przyjęto praktykę, iż dokumenty składane przez podatników- do wniosków o stwierdzenie nadpłaty traktowane są jako załączniki, na podstawie których dokonywana jest weryfikacja zasadności złożonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty, np. dokumenty potwierdzające możliwość skorzystania z ulg czy odliczeń jak również inne dokumenty źródłowe, na podstawie których sporządzane są deklaracje podatkowe będące przedmiotem wniosku - dołączane są jedynie do sprawy i nie są wprowadzane do systemu jako dokumenty przychodzące ze względu na ich ilość (np, faktury sprzedaży, zakupów, dot. zakupu leków, potwierdzenie zapłaconych składek społecznych czy zdrowotnych itp.) W ocenie Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku wszelka dokumentacja składana przez podatników do Urzędu – dot. wniosków o stwierdzenie nadpłaty, w tym również na wezwanie tego organu celem uzupełnienia materiału dowodowego, niezbędnego do załatwienia sprawy co do istoty lub zakończenia postępowania w inny sposób, bezwzględnie powinna podlegać rejestracji w systemie służącym ewidencjonowaniu dokumentów przychodzących. Opracowana przez Urząd procedura korespondencji przychodzącej i wychodzącej powinna tą kwestię uregulować. W Urzędzie Skarbowym w Malborku w kontrolowanym okresie zostało przeprowadzonych 28 kontroli funkcjonalnych dot. kontrolowanego obszaru: • w Dziale Spraw Wierzycielskich - kierownik działu przeprowadził 20 kontroli funkcjonalnych, które weryfikowały zarówno rzetelność i prawidłowość ewidencjonowania wniosków oraz ich rozstrzygnięć w odpowiednich aplikacjach, jak też terminowość prowadzonych postępowań wszczętych na wniosek podatnika i pozostających do załatwienia w komórce w tym okresie. W ramach przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości. W 10 przypadkach stwierdzono uchybienia. • w Dziale Podatków Dochodowych i Podatku Od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych – kierownik działu przeprowadził 8 kontroli funkcjonalnych, które obejmowały poprawność wysyłanych wezwań sporządzanych w ramach posiadanego upoważnienia, poprawność wprowadzania danych i zakładania spraw w podsystemie Biblioteka Akt oraz SZD/SSP, a także terminowość prowadzenia postępowań podatkowych z wniosku strony. W ramach przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych nie stwierdzono nieprawidłowości. Kontrolowany złożył wyjaśnienia: ✓ Pani Beata Maciejewska – Kierownik Działu Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych ✓ Pani A. K. Działu Spraw Wierzycielskich ✓ Pani Iwona Jakubczyk – Kierownik Pierwszego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej ✓ Pani B. K. Drugiego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej Dowód: akta kontroli
Ustalenia	Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku pozytywnie ocenił całość podjętych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Malborku działań związanych z przyjmowaniem i załatwianiem składanych przez podatników wniosków wszczynających postępowania podatkowe, które są realizowane priorytetowo i w trybie pilnym.

	Pozytywnie oceniono niezwłoczną rejestrację, w tym samym dniu wpływu wniosków wszczynających postępowania na wniosek podatnika w Bibliotece Akt. Pozytywnie oceniono bieżące monitorowanie poziomu wykonania miernika czasu trwania postępowań na wniosek strony. Stwierdzono jednakże przypadki nieprawidłowego wprowadzania żądań podatników związanych z nadpłatami do Biblioteki akt na etapie ich wpływu do Urzędu oraz brak wprowadzania spraw do Biblioteki akt w Referacie SKA-2. Ustalono, iż Urząd stosuje praktykę przyjmowania dokumentów przychodzących związanych z wnioskami o stwierdzenie nadpłaty bez ich rejestracji w systemie służącym ewidencjonowaniu dokumentów przychodzących, oraz brak w Urzędzie opracowanej procedury korespondencji przychodzącej i wychodzącej, która m. in. powyższą kwestię powinna regulować.
Ocena cząstkowa	<i>Działalność Urzędu Skarbowego w powyższym zakresie należy ocenić pozytywnie z uchybieniami.</i>

2. Terminowość i prawidłowość prowadzenia postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika

Stan prawny	ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 900),																																				
Opis stanu faktycznego	Urząd Skarbowy w Malborku osiągnął wartość miernika centralnego PA. CWP, określającego czas trwania postępowań wszczętych na wniosek podatnika: ➔ na dzień 28.12.2018 r., na poziomie 19,82 dni, przy wynikającej z Celów wynikających z kierunków działania i rozwoju KAS do Planu działalności Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku na rok 2018 wartości docelowej <=24 dni, ➔ na dzień 31.03.2019 r., na poziomie 14 dni, przy wynikającej z Założeń do Planu celów / zadań na rok 2019 w Izbie Administracji Skarbowej w Gdańsku wartości docelowej <24 dni. Ogółem liczba postępowań wszczętych na żądanie strony, zakończonych w okresie od 01.07.2019 r. do 30.05.2019 r. wyniosła 616, w tym: ✓ od 01.07.2018 r. do 31.12.2018 r. - 187, ✓ od 01.01.2019 r. do 31.03.2019 r. - 246, ✓ od 01.04.2019 r. do 30.05.2019 r. - 183. Natomiast ilość tych postępowań w ujęciu czasowym przedstawia się następująco: 1) za okres od 01.07.2018 r. do 31.12.2018 r. <table><tr><td>lp.</td><td>Czas trwania</td><td>Ilość postępowań</td></tr><tr><td>1.</td><td>1-24 dni</td><td>113</td></tr><tr><td>2.</td><td>powyżej 24 dni</td><td>74</td></tr><tr><td>Ogółem</td><td></td><td>187</td></tr></table> 2) za okres od 01.01.2019 r. do 31.03.2019 r. <table><tr><td>lp.</td><td>Czas trwania</td><td>Ilość postępowań</td></tr><tr><td>1.</td><td>1-23 dni</td><td>219</td></tr><tr><td>2.</td><td>powyżej 24 dni</td><td>27</td></tr><tr><td>Ogółem</td><td></td><td>246</td></tr></table> 3) za okres od 01.04.2019 r. do 30.05.2019 r. <table><tr><td>lp.</td><td>Czas trwania</td><td>Ilość postępowań</td></tr><tr><td>1.</td><td>1-23 dni</td><td>178</td></tr><tr><td>2.</td><td>powyżej 24 dni</td><td>5</td></tr><tr><td>Ogółem</td><td></td><td>183</td></tr></table>	lp.	Czas trwania	Ilość postępowań	1.	1-24 dni	113	2.	powyżej 24 dni	74	Ogółem		187	lp.	Czas trwania	Ilość postępowań	1.	1-23 dni	219	2.	powyżej 24 dni	27	Ogółem		246	lp.	Czas trwania	Ilość postępowań	1.	1-23 dni	178	2.	powyżej 24 dni	5	Ogółem		183
lp.	Czas trwania	Ilość postępowań																																			
1.	1-24 dni	113																																			
2.	powyżej 24 dni	74																																			
Ogółem		187																																			
lp.	Czas trwania	Ilość postępowań																																			
1.	1-23 dni	219																																			
2.	powyżej 24 dni	27																																			
Ogółem		246																																			
lp.	Czas trwania	Ilość postępowań																																			
1.	1-23 dni	178																																			
2.	powyżej 24 dni	5																																			
Ogółem		183																																			

Należy zwrócić uwagę, że spośród ogólnej ilości 74 postępowań trwających ponad 24 dni w II półroczu 2018 roku 40 (54,05%) spraw dotyczyło podatków dochodowych, 34 (45,95%) spraw dotyczyło podatku od towarów i usług.

Natomiast na ogólną ilość 27 postępowań trwających ponad 24 dni w I kwartale 2019 roku 15 (55,56%) spraw dotyczyło podatków dochodowych, 12 (44,45%) spraw dotyczyło podatku od towarów i usług.

Przy czym za okres od 01.04.2019 r. do 30.05.2019 r. powyżej 24 dni trwało 5 postępowań w podatku dochodowym (PIT).

Doboru próby do kontroli dokonano w oparciu o raporty:

- raport z e-Orus Otwarte niestandardowe Raporty US POLTAX (DEKL), Wykaz DI.CWP wskaźnik czasu trwania postępowań wszczętych na wniosek podatnika za okres od 01.01.2019 do 30.05.2019.
- raport sporządzony ze strony e-Mierniki Urzędu 2214, dokumenty wpływające na wartość - licznik Miernika : PA.CWP - za okres od 01.07.2018 do 31.12.2018.

Oceny terminowości i prawidłowości prowadzenia postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika dokonano na próbie 12 postępowań, w tym 2 z wniosków złożonych w drugim półroczu 2018 oraz 10 z wniosków złożonych w roku 2019 w tym w podatkach dochodowych PIT i CIT oraz podatku od towarów i usług, w przedmiocie: odmowy udzielenia wnioskowanej ulgi w spłacie, rozłożenia na raty zaległości podatkowej wraz z odsetkami, ustalenia wysokości kwartalnej stawki ryczałtu dla osoby duchownej, odmowy stwierdzenia nadpłaty w podatku dochodowym od osób fizycznych z odpłatnego zbycia nieruchomości i praw majątkowych, stwierdzenia nadpłaty w podatku dochodowym od osób fizycznych, stwierdzenie nadpłaty w podatku od towarów i usług, odmowa wszczęcia postępowania podatkowego w sprawie.

Sprawdzeniu poddano:

- weryfikację składanych wniosków,
- analizę wstępną złożonych wniosków – wymogi formalne – art. 168, art. 169 Ordynacji podatkowej,
- prawidłowość wystosowanych wezwań bądź innych pism do strony postępowania, świadków, instytucji,
- terminowość załatwienia sprawy – art. 139 § 1 Ordynacji podatkowej,
- szybkość podejmowanych kolejnych czynności w postępowaniu,
- gromadzenie materiału dowodowego, monitorowanie odpowiedzi od innych organów,
- prawidłowość prowadzenia dokumentacji,
- rzetelność wprowadzania danych do systemu POLTAX, Biblioteki Akt
- terminowość wprowadzania i zatwierdzania danych w systemie POLTAX (zatwierdzanie decyzji w POLTAX od wpływu zwrotki do urzędu).

Na podstawie badanej próby ustalono:

Na 12 badanych spraw czas trwania postępowań wszczętych na żądanie podatnika:

- ✓ w 7 sprawach mieścił się na poziomie zalecanego i wyniósł od 2 do 22 dni, w tym:
- ✓ w 2 z tych spraw, gdzie miernik czasu trwania postępowań wszczętych na żądanie podatnika wyniósł 2 dni Urząd w nieprawidłowej dacie w systemie Poltax zarejestrował wniosek podatnika. Zamiast wniosku z dnia [...] r. jako NAD-ZN zarejestrowano uzupełnienie wniosku z dnia [...] r., co wpłynęło na skrócenie czasu miernika tych spraw.

Uzyskano wyjaśnienia Urzędu, że: *w związku z brakiem podpisu na wnioskach o stwierdzenie nadpłaty złożonych przez Panią [...]NIP [...] oraz Panią [...]NIP [...] również wezwano telefonicznie podatników celem uzupełnienia braków formalnych w złożonych wnioskach o stwierdzenie nadpłaty. W związku z tym, iż przesłany drogą pocztową uzupełniony o podpis wniosek, spełniał wymogi formalne, wniosek o stwierdzenie nadpłaty został zarejestrowany w systemie Poltax jako dokument NAD-ZN, jednakże pomyłkowo w dacie złożenia uzupełnionego wniosku, a nie w dacie jego faktycznego złożenia wraz z korektą zeznania podatkowego. Jednocześnie (...) wniosek o stwierdzenie nadpłaty został obsługiwany w*

Systemie Poltax w powiązaniu z korektą zeznania podatkowego wprowadzonego z terminem zwrotu liczonym od daty wpływu do tut. Urzędu wniosku o stwierdzenie nadpłaty wraz z przedmiotową korektą zeznania tj. [...] r.

W toku czynności kontrolnych Urząd dokonał skorygowania rejestracji daty wniosku w systemie.

- ✓ w 5 z tych spraw gdzie miernik czasu trwania postępowań wszczętych na żądanie podatnika wyniósł 2 dni oraz 24 dni naniesiona na dokumentach akceptacja zwrotu, bez pisemnej analizy uniemożliwiały weryfikację prawidłowości dokonanej decyzji w sprawie.

Odpowiadając na zapytanie kontrolujących o sposób pozyskania materiału dowodowego do akt spraw Urząd wyjaśnił, że: *w związku z koniecznością bezzwłocznej obsługi wniosków o stwierdzenie nadpłaty, przyjęto w tut. Urzędzie praktykę, iż w celu szybkiej realizacji zadania w Referacie SKA-1 dokonywane jest w pierwszej kolejności wezwanie telefoniczne do podatnika celem uzupełnienia braków formalnych bądź dostarczenia dokumentów niezbędnych do stwierdzenia zasadności wniosku. Dopiero w przypadku braku kontaktu z podatnikiem wystosowywane jest wezwanie pisemne. W przypadku wniosków o stwierdzenie nadpłaty złożonych do tut. Urzędu przez (...) zgodnie z ww. opisaną praktyką dokumenty umożliwiające stwierdzenie zasadności wniosków o stwierdzenie nadpłaty zostały dostarczone przez podatników po telefonicznych wezwaniach dokonanych przez pracowników tut. Urzędu.*

Zaakcentować należy, że dowody w postaci notatek służbowych należy na bieżąco załączać do akt sprawy po wykonaniu czynności dowodowej. A ponadto notatki służbowe z dokonanych czynności winny zawierać adnotacje o wyznaczonym czasie oczekiwania na wykonanie przez podatnika żądanej czynności, co zgodnie ze „Standardami wyjaśnień i wezwań” Warszawa, czerwiec 2017 r. jest wymogiem niezbędnym. W sytuacji bowiem bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego na dokonanie czynności należy skierować do podatnika wezwanie na piśmie.

Ponadto w powyższych 5 sprawach wpływ dokumentów będący podstawą rozstrzygnięcia nie został zarejestrowany w Bibliotece Akt, a jedynie pozostawiony w aktach z pieczęciami wpływu do danej komórki Urzędu (SKA-1, SKA-2).

Uzyskano wyjaśnienia Kontrolowanego, że: *zgodnie z obowiązującym Urzędzie wykazem dokumentów podlegających dekretacji, korespondencja powołująca się na znak pisma komórki organizacyjnej Urzędu jak i pisma dotyczące prowadzonych postępowań podatkowych i kontrolnych oraz wnioski o stwierdzenie nadpłaty podlegają wprowadzeniu do Biblioteki Akt. W tut. Urzędzie przyjęto praktykę, iż dokumenty składane przez podatników- do wniosków o stwierdzenie nadpłaty traktowane są jako załączniki, na podstawie których dokonywana jest weryfikacja zasadności złożonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty, np. dokumenty potwierdzające możliwość skorzystania z ulg czy odliczeń jak również inne dokumenty źródłowe, na podstawie których sporządzane są deklaracje podatkowe będące przedmiotem wniosku - dołączane są jedynie do sprawy i nie są wprowadzane do systemu jako dokumenty przychodzące ze względu na ich ilość (np, faktury sprzedaży, zakupów, dot. zakupu leków, potwierdzenie zapłaconych składek społecznych czy zdrowotnych itp.)*

- w 5 sprawach miernik odbiegał od poziomu zalecanego ≤ 24 dni < 24 w tym:
 - ✓ w 3 sprawach, gdzie czas trwania postępowania wszczętego na wniosek podatnika, wyniósł 24 lub 27 dni wpływ na wydłużone postępowanie, miało wezwanie strony do uzupełnienia materiału dowodowego i związana z tym konieczność oczekiwania na dokumenty.
 - ✓ w 2 sprawach czas trwania postępowania wszczętego na wniosek podatnika, wyniósł 28 lub 32 dni i odbiegał od zalecanego poziomu z uwagi na obowiązek zapewnienia Stronie czynnego udziału w postępowaniu podatkowym wynikający z art. 123 Ordynacji podatkowej oraz zawiadomienia w trybie art. 200 ww. ustawy. W 1 przypadku decyzję do Systemu Poltax wprowadzono dopiero po 19 dniach od wydania, a jej zatwierdzenia w systemie Poltax dokonano po 14 dniach od wpływu zwrotnego potwierdzenia odbioru do Urzędu.

Urząd wyjaśnił, że: wynikało to z okoliczności, iż w dniach 28 - 29 stycznia 2019 r. oraz 04-15 lutego 2019 r. pracownik prowadzący sprawę zastępował kierownika Działu SPV z uwagi na nieobecność [...], a tym samym miał zwiększoną liczbę obowiązków. W w/w okresie trwała akcja wydawania decyzji dla podatników karty podatkowej co generowało jeszcze większe obciążenie pracą z uwagi na nieobecność kierownika komórki. Z tych względów w pierwszej kolejności zajmowano się sprawami, gdzie upływały terminy załatwienia i o większej wadze.

Ponadto w tej sprawie wpływ dokumentu będącego podstawą rozstrzygnięcia nie został zarejestrowany

	w Bibliotece Akt, a jedynie pozostawiony w aktach z pieczęcią wpływu do komórki Urzędu (SPV). W zakresie rzetelności i terminowości wprowadzania danych do systemu POLTAX, oraz zatwierdzania danych w systemie POLTAX stwierdzono: ✓ wydane rozstrzygnięcia zostały powiązane w systemie z właściwym wnioskiem, ✓ <i>zatwierdzanie decyzji w Systemie POLTAX od wpływu zwrotki do urzędu następowało do 5 dni (w 1 przypadku nastąpiło w terminie 14 dni),</i> Celem ustalenia czy wszystkie rozstrzygnięcia, wydane w związku z wnioskiem strony w okresie od 01.07.2018 do 30.05.2019 r. zostały zatwierdzone, przeprowadzono dodatkową analizę. Sporządzono Raport w Systemie e-Orus „Wykaz wystawionych dokumentów- decyzji”, na podstawie którego ustalono 36 pozycji niezatwierdzonych, w tym 5 decyzji objętych przedmiotem kontroli nie zostało zatwierdzonych. Urząd poinformował, iż 5 pozycji tego raportu, o numerach porządkowych: 6, 20, 27, 32 i 33 dotyczyło spraw objętych kontrolą, i tak: • komórka SKA-1: - poz. 6, NAD-PN, numer systemowy [...], - poz. 32, NAD-PN, numer systemowy [...], - poz. 33, NAD-PN, numer systemowy [...], • komórka SKA-2: - poz. 20, NAD-PN, numer systemowy [...], - poz. 27, NAD-PN, numer systemowy [...]. Przedłożono wyjaśnienia Referatu SKA-1, z których wynika, że: ujawnione w raporcie dokumenty zostały zatwierdzone w systemie Poltax, zatwierdzone dokumenty z listy/wykazu dokumentów niezatwierdzonych poz. 6, 32, 33 dotyczyły formularza NAD-PN. Powodem ich niezatwierdzenia w systemie Poltax była pomyłka pracownika, który pozostawił wprowadzanie do systemu dokumentu na etapie „W” (wprowadzony). Miernik ww. dokumentów wyniósł odpowiednio: poz. 6-11 dni, poz. 32 oraz 33 - 39 dni. Niezatwierdzone decyzje w efekcie nie weszły do miernika PA.CWP. Spowodowało to zniekształcenie wyników sprawozdawczych. Przedłożono wyjaśnienia Referatu SKA-2, z których wynika, że: - dokument Nr [...] został anulowany, - dokument Nr [...] został unieważniony. Kontrolowany złożył wyjaśnienia: ✓ Pani Beata Maciejewska. – Kierownik Działu Podatków Dochodowych i Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych ✓ Pani A. K. Działu Spraw Wierzycielskich ✓ Pani Iwona Jakubczyk. – Kierownik Pierwszego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej ✓ Pani B. K. Drugiego Referatu Czynności Analitycznych i Sprawdzających oraz Wymiany Informacji Międzynarodowej Dowód: akta kontroli
Ustalenia	W przedstawionym powyżej zakresie, na podstawie zbadanego w trakcie kontroli materiału, stwierdzono podejmowanie przez Urząd czynności związanych z weryfikacją złożonych przez podatników wniosków wszczynających postępowania. Stwierdzono, że szybkość podejmowanych kolejnych czynności w postępowaniu od wpływu wniosku do zakończenia sprawy pozwala utrzymać wskaźnik PA.CWP w analizowanym okresie na oczekiwanym poziomie. Jednakże ustalono, że w sprawach z wniosków o stwierdzenie nadpłaty Urząd nie sporządzał analiz umożliwiających weryfikację prawidłowości dokonanego rozstrzygnięcia i przypadki, gdzie brak

	pisemnych analiz spowodował, że w 5 sprawach zebrany materiał dowodowy uniemożliwił weryfikację prawidłowości dokonanego rozstrzygnięcia oraz w 2 sprawach nieprawidłowo wprowadzono datę złożenia wniosku NAD-ZN do systemu Poltax. Urząd właściwie wiązał wydane rozstrzygnięcia w systemie z właściwym wnioskiem oraz terminowo zatwierdzał dane w systemie Poltax, w jednym tylko przypadku decyzja została wprowadzona do systemu po 19 dniach od jej wydania i zatwierdzona w ciągu 14 dni od wpływu zwrotki do urzędu. W toku kontroli zatwierdzono trzy decyzje w Systemie Poltax, dotychczas niezatwierdzone, jedną anulowano, a jedną unieważniono.
Ocena częściowa	<i>Działalność Urzędu Skarbowego w powyższym zakresie należy ocenić pozytywnie z uchybieniami.</i>

IV. Zalecenia

Zalecenia/ Wnioski pokontrolne	Przedstawiając powyższe ustalenia kontroli Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Gdańsku zobowiązuje do podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień i poleca: 1) W referacie SKA-2 zakładanie spraw z wniosków o stwierdzenie nadpłaty w Bibliotece Akt. 2) Wprowadzanie żądań składanych przez podatników do Biblioteki Akt z właściwym przynależnym im kodem dokumentu. 3) Rejestrowanie w Bibliotece Akt dokumentów zewnętrznych wpływających do Urzędu, związanych z gromadzeniem materiału dowodowego. 4) Przygotowanie wewnętrznej procedury związanej z obiegiem korespondencji w Urzędzie i po jej zatwierdzeniu przez Naczelnika Urzędu przekazanie do wiadomości do Działu Obsługi Kancelaryjnej w Izbie Administracji Skarbowej. 5) Sporządzanie pisemnych analiz do wniosków o stwierdzenie nadpłaty po skompletowaniu materiału i dokonaniu jego oceny (w sytuacjach, gdy złożona korekta zeznania nie budzi wątpliwości i nie trzeba wydawać decyzji - SKA-1, SKA-2). 6) Bieżące załączanie do akt sprawy dowodów w postaci notatek służbowych. W notatkach służbowych z wezwań zawieranie adnotacji o wyznaczonym czasie oczekiwania na wykonanie przez podatnika żądanej czynności. 7) Niezwłoczne zatwierdzanie decyzji w Systemie Poltax. Ponadto polecam przeprowadzenie kontroli funkcjonalnej w zakresie rzetelności i prawidłowości obsługi wniosków oraz ich rozstrzygnięć w odpowiednich aplikacjach w postępowaniach wszczętych na wniosek podatnika, pozostających do załatwienia w komórkach SKA-1 i SKA-2. Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze. Na podstawie art. 49 ustawy o kontroli w administracji rządowej, w nawiązaniu do przedstawionych powyżej ustaleń kontroli, proszę o przedłożenie w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego informacji o sposobie wykorzystania zaleceń (zalecenia 1-7), wykorzystania wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości. Jednocześnie w związku z poleceniem Ministerstwa Finansów zobowiązuję do przekazania do tut. Izby Administracji Skarbowej informacji o rezultatach wdrożonych zaleceń pokontrolnych w terminie 9 miesięcy licząc od daty <u>sporządzenia</u> przez jednostkę kontrolowaną informacji o zrealizowaniu zaleceń pokontrolnych (zalecenia 1-7 oraz kontrola funkcjonalna).
---	---

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

Gdańsk, dnia.....

na oryginale podpis Dyrektora Izby Administracji Skarbowej Pana Leszka Synaka

.....

podpis kierownika jednostki kontrolującej

Obszar oznaczony [...] identyfikuje zakres wyłączenia jawności, o którym mowa w art. 8 ust. 5 ustawy o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2019 r., poz. 1429 j.t.).

We fragmentach oznaczonych [...] dokonano wyłączenia jawności w zakresie tajemnicy skarbowej na podstawie art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2019 r., poz. 1429 j.t.).

Wyłączenia jawności dokonała: Katarzyna Bryłowska – inspektor ds. ochrony danych osobowych i innych informacji prawnie chronionych.