



Lublin, dnia 28 listopada 2017 r.

**DYREKTOR  
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ  
W LUBLINIE**

UNP: 0601-17-094356  
0601-IWW.0921.20.2017.8


**Pan  
Leszek Piwko  
Naczelnik  
Urzędu Skarbowego  
w Tomaszowie Lubelskim**

**Egz. Nr 1**

**WYSTĄPIENIE POKONTROLNE**

sporządzone na podstawie art. 46 i art. 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092) oraz § 11 ust. 1 pkt 1 Zarządzenia Nr 68/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Lublinie z dnia 5 maja 2017 r. w sprawie przeprowadzania kontroli w urzędach skarbowych województwa lubelskiego oraz w Lubelskim Urzędzie Celno-Skarbowym w Białej Podlaskiej, zawierające ustalenia dokonane w trakcie kontroli planowej przeprowadzonej

**w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim  
ul. Rolnicza 17, 22-600 Tomaszów Lubelski**

przez  – starszego eksperta skarbowego – koordynatora kontroli  
- starszego specjalistę

w dniach od 26 czerwca 2017 r. do 31 sierpnia 2017 r. (w tym w siedzibie Urzędu Skarbowego od 29 czerwca 2017 r. do 14 lipca 2017 r. z wyłączeniem dni 10 i 12 lipca 2017 r.).

w zakresie:

**„Obsługa bezpośrednia podatnika”**

Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2016 r. do 23 czerwca 2017 r.



Urząd Skarbowy  
Lublin

ul. T. Szelińskiego 24 20-883 Lublin | tel.: +48 81 452-23-00 | fax: +48 81 452-23-06  
e-mail: [ias@lb.mofnet.gov.pl](mailto:ias@lb.mofnet.gov.pl)

[www.lubelskie.kas.gov.pl](http://www.lubelskie.kas.gov.pl)

Kierującymi kontrolowaną jednostką w okresie objętym kontrolą byli:

- Pan Zbigniew Czubek od dnia 18 kwietnia 2008 r. do dnia 1 lutego 2016 r. powołany na stanowisko Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim;
- Pan Leszek Piwko od dnia 2 lutego 2016 r. do dnia 28 lutego 2017 r. pełniący obowiązki Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim, od dnia 1 marca 2017 r. powołany na stanowisko Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim.

Kwestie związane z realizacją obsługi podatnika w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim uregulowane zostały w Regulaminie Organizacyjnym stanowiącym załącznik nr 1 do:

- Zarządzenia Nr 26/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim, zmienionego Zarządzeniem Nr 27/2016 r. Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie z dnia 8 kwietnia 2016 r.;
- Zarządzenia Nr 23/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Lublinie z dnia 7 marca 2017 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim.

Urząd Skarbowy w Tomaszowie Lubelskim jako jednostka organizacyjna obsługująca organ administracji rządowej – Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim zadania związane z obsługą podatników realizuje:

w poniedziałek w godzinach 7.15 – 18.00,  
od wtorku do piątku w godzinach 7.15 – 15.15.

W związku z powyższym dla części pracowników w poniedziałki ustalony jest czas pracy od godziny 10.00 do 18.00. Dotyczy to pracowników z następujących komórek organizacyjnych Urzędu:

- Pierwszy Dział Obsługi Bezpośredniej – OB-1 do dnia 31 marca 2017 r., od dnia 1 kwietnia 2017 r. Referat Obsługi Bezpośredniej - SOB - 2 pracowników,
- Drugi Dział Obsługi Bezpośredniej – OB-2 do dnia 31 marca 2017 r., od dnia 1 kwietnia 2017 r. Referat Czynności Analitycznych i Sprawdzających – SKA – 1 pracownik,
- Samodzielny Referat Postępowań Podatkowych PP do dnia 31 marca 2017 r., od dnia 1 kwietnia 2017 r. Referat Podatków Dochodowych, Podatku od Towarów i Usług oraz Podatków Majątkowych i Sektorowych – SPV - 1 pracownik,
- Samodzielny Referat Rachunkowości - RP do dnia 31 marca 2017 r., od dnia 1 kwietnia 2017 r. Referat Rachunkowości – 1 pracownik,
- Samodzielne Wieloosobowe Stanowisko Pracy Sekretariatu – do dnia 31 marca 2017 r. - SN, obecnie od dnia 1 kwietnia 2017 r. Wieloosobowe Stanowisko Sekretariatu SWS – 1 pracownik.

W okresie tzw. akcji „zeznań”, w soboty organizowane są przez Urząd dni otwarte umożliwiające podatnikom m.in. złożenie zeznania rocznego w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych.

Sala obsługi klientów zlokalizowana jest na parterze budynku zajmowanego przez Urząd. Na sali obsługi znajduje się 11 stanowisk pracy, przy czym w trakcie prowadzonej kontroli funkcjonowały 4 stanowiska oraz stanowisko kasowe obsługiwane przez Bank Spółdzielczy w Łaszczowie. Pozostałe stanowiska uruchamiane są w okresie akcji przyjmowania zeznań rocznych oraz w okresie wzmożonej akcji wydawania zaświadczeń.

Jedno ze stanowisk znajdujących się na sali obsługi przystosowane jest do obsługi osób niepełnosprawnych. Do stanowiska tego zapewniony został swobodny dojazd dla wózka inwalidzkiego. Również do samego Urzędu osoby niepełnosprawne mają dostęp dzięki specjalnie zamontowanej windzie.

Obok stanowisk funkcjonujących na sali obsługi do dyspozycji podatników przeznaczone zostały 3 komputery z dostępem do strony internetowej Ministerstwa Finansów, Izby Administracji Skarbowej w Lublinie, Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim oraz Biuletynu Informacji Publicznej. Na komputerach tych podatnicy mogą również zapoznać się z aktualnym wykazem Organizacji Pożytku Publicznego oraz skorzystać z kalkulatora.

W celu ułatwienia podatnikom opiekujących się małymi dziećmi załatwienie spraw w Urzędzie został zorganizowany kącik dla dzieci.

Zadania realizowane na sali obsługi podatnika (z wyjątkiem obsługi stanowiska kasowego) powierzone zostały Referatowi Obsługi Bezpośredniej – SOB (dawniej Pierwszy Dział Obsługi Bezpośredniej – OB-1), przy udziale pracowników z innych komórek organizacyjnych Urzędu.

Ponadto w 2016 roku zadania w zakresie wprowadzania danych wykonywało 11 stażystów, natomiast w 2017 roku w Referacie Obsługi Bezpośredniej zatrudniono 1 stażystkę.

Klienci Urzędu, w stosunku do których prowadzone są postępowania obsługiwani są przez pracownika prowadzącego sprawę. W celu usprawnienia wydawania formularzy deklaracji i zeznań podatkowych, w holu Urzędu udostępniono aktualne druki, bezpośrednio dostępne dla zainteresowanych podatników.

Ponadto informacja telefoniczna udzielana jest przez pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu w zakresie właściwości tych komórek. Dane dotyczące numerów telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Urzędu. Na stronie tej znajdują się również inne niezbędne dla podatników informacje dotyczące załatwiania spraw, takie jak godziny pracy Urzędu, numery kont bankowych itp.

Jak wynika z wyjaśnień Kierownika Referatu Obsługi Bezpośredniej w okresie akcji przyjmowania zeznań podatkowych dodatkowo zainteresowani podatnicy mogą uzyskać informacje w lokalnej prasie, w siedzibach organów samorządu terytorialnego oraz w przedsiębiorstwach zaliczanych do największych płatników podatku dochodowego od osób fizycznych.

W celu zweryfikowania jakości obsługi podatników przez pracowników Urzędu, w miesiącach marzec – czerwiec 2017 r. prowadzone były badania ankietowe wśród podatników obsługiwanych przez pracowników Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim.

Mając na uwadze ustalenia dokonane w toku kontroli w zakresie „obsługi bezpośredniej podatnika” nieprawidłowości nie stwierdzono. Ustalono natomiast, że zainteresowani podatnicy otrzymują stosowne informacje, korzystają z materiałów dostępnych na sali obsługi i holu Urzędu. Wszelkie konieczne informacje wywieszane są na tablicach ogłoszeń, a także na stronie internetowej Urzędu.

Reasumując, działalność Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim w zakresie „obsługi bezpośredniej podatnika” należy ocenić **pozytywnie**.

Pismem z dnia 20 października 2017 r. nr 0618-SOB.0921.2.2017 Pan Naczelnik poinformował, że nie wnosi zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego z dnia 11 października 2017 r. nr 0601-IWW.0921.20.2017.4.

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Lublinie

dr hab. Leszek Bielecki