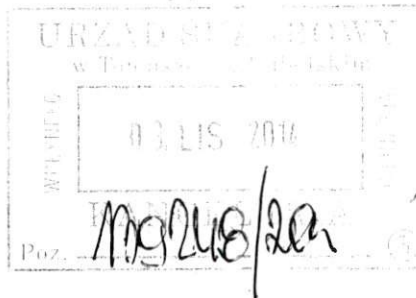




DYREKTOR IZBY
SKARBOWEJ
W LUBLINIE

KW/093-0012/14/32434

Lublin, dnia 29 października 2014 r.



Pan
Zbigniew Czubek
Naczelnik Urzędu Skarbowego
w Tomaszowie Lubelskim

Egz. Nr 1

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

sporządzone na podstawie art. 46 i 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092) zawierający ustalenia dokonane w trakcie kontroli planowanej przeprowadzonej

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

przez starszego komisarza skarbowego Irenę Szaniawską w dniach od 7 do 24 października 2014 r., w tym w siedzibie Urzędu w dniach od 7 do 8 października 2014 r.

w zakresie: **prawidłowość realizacji zadań w zakresie załatwiania skarg i wniosków w trybie ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.**

Okres objęty kontrolą: od 01.01.2013 r. do dnia kontroli, tj. 07.10.2014 r.

Kierującym kontrolowaną jednostką w okresie objętym kontrolą był Pan Zbigniew Czubek powołany na stanowisko Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim z dniem 27 lipca 2009 r.

Kontrolą objęto niżej wymienione zagadnienia:

I. Rozwiązania organizacyjne w zakresie załatwiania skarg i wniosków.

W okresie objętym kontrolą komórką organizacyjną odpowiedzialną za załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim był Samodzielny Referat Organizacji i Logistyki – OL, którego kierującym jest [REDAKTED] Bezpośredni nadzór nad kierownikiem OL sprawuje Naczelnik Urzędu. Zadania w badanym zakresie uwzględnione zostały w obowiązującym Regulaminie Organizacyjnym Urzędu oraz zakresach czynności pracowników odpowiedzialnych za ich realizację. Z kolei sposób postępowania przy



Administracja
Podatkowa

e-mail: is@lb.mofnet.gov.pl

www.ie.lublin.pl

przyjmowaniu, rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków w Urzędzie został szczegółowo uregulowany w obowiązujących w jednostce kontrolowanej przepisach wewnętrznych, tj. w *Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*. W 2013 r. obowiązywała w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim Instrukcja I-SZJ/002 wydanie 02, natomiast od 23 maja 2014 r. obowiązuje Instrukcja I-SZJ/002 wydanie 03.

W związku z powyższym należy wskazać, iż Naczelnik kontrolowanej jednostki wypełnił dyspozycję § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zgodnie, z którą przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Pozytywnie należy ocenić funkcjonujący w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim system przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków m.in. poprzez zapewniony swobodny dostęp do złożenia skargi/wniosku. W Urzędzie opracowana została również *Karta Informacyjna Składanie skarg i wniosków*, która wyłożona jest w Sali obsługi klienta oraz zamieszczona została na stronie internetowej Urzędu w zakładce *Karty usług*.

Skargi i wnioski złożone w formie pisemnej w kancelarii Urzędu, nadesłane pocztą, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksem, po zadekretowaniu przez Naczelnika Urzędu, są rejestrowane przez pracownika komórki OL w rejestrze skarg i wniosków, zgodnie z wzorem - formularz F-002/I/002. Z kolei skargi i wnioski składane osobiście w formie ustnej dokumentowane są protokołem z przyjęcia skargi – formularz F-002/I/001.

W Urzędzie prowadzony jest rejestr skarg i wniosków. Jak ustalono w toku kontroli rejestr prowadzony jest w sposób staranny i czytelny, ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków, stosownie do dyspozycji art. 254 K.p.a. Zgodnie bowiem z art. 254 K.p.a. skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji 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. Nie wniesiono zastrzeżeń, co do zakresu danych zawartych w rejestrze. Stwierdzić należy, że zarówno rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu, jak i teczki rzeczowe, w których przechowywana jest dokumentacja dotycząca załatwianych skarg i wniosków oznaczone zostały prawidłowymi hasłami kwalifikacyjnymi oraz kategoriami archiwalnymi wynikającymi z Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt, stanowiącego załącznik nr 2 do zarządzenia Nr 14 Ministra Finansów z dnia 27 listopada 2001 r. w sprawie obsługi kancelaryjnej izb i urzędów skarbowych oraz organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych i składnic akt w tych organach.

W sposób zgodny z art. 253 § 3 i 4 K.p.a. ustalono dni i godziny przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim oraz Zastępcę Naczelnika, a stosowna informacja w tym zakresie umieszczona została w gablocie ściennej znajdującej się w widocznym i dostępnym dla interesantów miejscu, w Sali

obsługi klienta, na parterze budynku oraz na stronach internetowych Urzędu. Dokumentowanie przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków dokonywane jest w prowadzonej dla tych celów ewidencji przyjętych skarg i wniosków. W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły takie przypadki.

Pozytywnie należy ocenić działania podejmowane przez kierownictwo Urzędu w celu zmniejszenia wpływu skarg. Ze złożonych przez Naczelnika kontrolowanej jednostki wyjaśnień wynika, iż przeprowadzane są dla pracowników Urzędu szkolenia w zakresie obowiązujących procedur. Ponadto w 2014 r. większość pracowników Urzędu odbyła szkolenie e-learningowe w zakresie „Korupcja w administracji publicznej”.

Biorąc pod uwagę powyższe działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze oceniono pozytywnie.

[dowód: akta kontroli str. 8-71, 176-182]

II. Prawidłowość załatwiania skarg i wniosków.

W toku kontroli badaniu poddano wszystkie skargi, które wpłynęły do Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim w okresie od 1 stycznia 2013 r. do 7 października 2014 r. Z dokonanych ustaleń wynikało, że w okresie objętym kontrolą do Urzędu wpłynęło ogółem 12 skarg. Nie odnotowano natomiast wpływu żadnego wniosku. Analiza złożonych skarg wykazała, że 10 skarg dotyczyło prowadzonych w stosunku do skarżących postępowań podatkowych bądź kontrolnych (1 skarga przesłana została przez Ministerstwo Finansów Departament Administracji Podatkowej, 3 skargi przekazane przez Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie), natomiast 2 skargi złożone zostały na pracowników Urzędu. W 11 przypadkach do skarżących skierowano zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, natomiast w jednym przypadku wydana została decyzja podatkowa, w której ustosunkowano się do zarzutów skarżącej. Spośród 12 skarg rozpatrzonych przez Urząd za zasadną uznano 1 skargę. Wobec osoby winnej stwierdzonych nieprawidłowości wyciągnięte zostały konsekwencje służbowe.

Stwierdzono, iż w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim przestrzegane były procedury rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Czynności kontrolne nie wykazały, aby Urząd rozpatrzył skargę lub wniosek niezgodnie ze swoją właściwością. Analiza przedstawionych do kontroli dokumentów wykazała, że zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg zawierały wszystkie elementy określone w art. 238 K.p.a. oraz odnosiły się do wszystkich zarzutów podniesionych przez skarżących. Z kolei zawiadomienia o odmownym załatwieniu skarg zawierały uzasadnienia faktyczne i prawne. W przypadku uznania skarg za bezzasadne, w zawiadomieniach do skarżących zawarte były pouczenia o treści art. 239 K.p.a.

Dokonane ustalenia w toku kontroli wskazują, iż zagadnienie poddane ocenie realizowane jest właściwie przez kontrolowany Urząd. Stąd też kontrolowany obszar w zakresie prawidłowości załatwiania skarg i wniosków ocenia się pozytywnie.

[dowód: akta kontroli str. 72-182]

III. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

W toku kontroli ustalono, że wszystkie skargi załatwione zostały w ustawowym terminie określonym w art. 237 § 1 K.p.a. Nie stwierdzono przypadków przedłużania terminów załatwienia skarg.

W oparciu o dokonane w toku kontroli ustalenia należy stwierdzić, iż funkcjonujący w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim system obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej, w tym korespondencji zawierającej odpowiedzi na skargi, zapewniał terminowe ich załatwienie, natomiast przyjęte rozwiązania wewnętrzne, wynikające z postanowień aktów wewnętrznych, gwarantują sprawny i prawidłowy przepływ korespondencji w Urzędzie, dostosowany do potrzeb jednostki i skali zadania.

[dowód: akta kontroli str. 72-182]

Reasumując, działalność Urzędu Skarbowego w Tomaszowie Lubelskim w zakresie załatwiania skarg i wniosków w trybie ustawy Kodeks postępowania administracyjnego należy ocenić pozytywnie.

Pismem z dnia 28 października 2014 r. nr OL-092/3/2014 poinformował Pan Naczelnik, iż nie wnosi zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego z dnia 23 października 2014 r. nr KW/093-0012/14/31859, w związku z czym niniejsze wystąpienie pokontrolne obejmuje treść projektu wystąpienia pokontrolnego (art. 46 ust. 1 ww. ustawy).

DYREKTOR
IZBY SKARBOWEJ

Tadeusz Gawda