



**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W LUBLINIE**

Lublin, dnia 24 kwietnia 2018 r.



UNP: 0601-18-040179
0601-IWW.0921.39.2017.9

*SWS, SOB, SZN, SNU
2018. 04. 24 Q*

**Pan
Roman Dobrzyński
Naczelnik
Urzędu Skarbowego
w Kraśniku**

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 Kraśniku
ul. Tadeusza Kościuszki 5, 23-200 Kraśnik**

przez Antoniego Kaczkowskiego – starszego eksperta skarbowego

w dniach od 15 listopada 2017 r. do 31 stycznia 2018 r. (w tym w siedzibie Urzędu Skarbowego od 15 listopada 2017 r. do 29 listopada 2017 r. z wyłączeniem dni 20 i 28 listopada 2017 r.).

w zakresie:

„Obsługa bezpośrednia podatnika”

Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2016 r. do 31 października 2017 r.

Kierującymi kontrolowaną jednostką w okresie objętym kontrolą był:

Pan Roman Dobrzyński powołany na stanowisko Naczelnika Urzędu Skarbowego w Kraśniku z dniem 27 lipca 2009 r.



Urząd Skarbowy
Skarbowa

Kwestie związane z realizacją obsługi podatnika w Urzędzie Skarbowym w Kraśniku uregulowane zostały w Regulaminie Organizacyjnym stanowiącym zał. nr 1 - Zarządzenia Nr 13/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Kraśniku, zmienionego Zarządzeniem Nr 89/2015 r. Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie z dnia 1 września 2015 r. oraz zmienionego Zarządzeniem nr 14/2016 Dyrektora Izby Skarbowej w Lublinie z dnia 8 kwietnia 2016 roku.

- Zarządzenia Nr 10/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Lublinie z dnia 7 marca 2017 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Kraśniku.

Urząd Skarbowy w Kraśniku jako jednostka organizacyjna obsługująca organ administracji rządowej – Naczelnika Urzędu Skarbowego w Kraśniku - 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 wyznaczonych pracowników z Referatu Obsługi Bezpośredniej (SOB) oraz Referatu Podatków Majątkowych i Sektorowych (SPM).

Urząd Skarbowy w Kraśniku mieści się w dwóch budynkach – przy ul. Kościuszki 5 oraz przy ul. Piłsudskiego 1 w Kraśniku. Sala obsługi klientów zlokalizowana jest na parterze budynku przy ulicy Kościuszki 5. Na sali znajduje się 5 stanowisk pracy. W trakcie prowadzonej kontroli obsługiwane były 3 stanowiska natomiast pozostałe 2 stanowiska uruchamiane są w okresie przyjmowania zeznań rocznych a także w okresie wzmożonej akcji wydawania zaświadczeń.

Do dyspozycji podatników udostępniony jest na Sali Obsługi komputer z dostępem do strony internetowej Ministerstwa Finansów, Izby Administracji Skarbowej w Lublinie, Urzędu Skarbowego w Kraśniku oraz Biuletynu Informacji Publicznej. Korzystając z dostępu do komputera podatnicy mogą również skorzystać z kalkulatora, a także z aktualnego wykazu Organizacji Pożytku Publicznego.

Zadania realizowane na Sali Obsługi Podatnika powierzone zostały Referatowi Obsługi Bezpośredniej – SOB (dawniej Pierwszy Dział Obsługi Bezpośredniej OB-1) przy udziale wyznaczonych pracowników z innych komórek organizacyjnych. Podatnicy, w stosunku do których prowadzone są czynności sprawdzające lub postępowania podatkowe obsługiwani są przez pracownika prowadzącego sprawę. Aktualnie w Referacie Obsługi Bezpośredniej zatrudnionych jest łącznie 7 osób, z których 3 osoby przebywają na urloпах macierzyńskich.

W celu usprawnienia obsługi podatników zostały udostępnione w wyznaczonych miejscach na sali obsługi oraz w holu urzędu stosowne formularze, broszury oraz objaśnienia ułatwiające zainteresowanym załatwianie spraw.

W ramach obsługi podatnika w obrębie poszczególnych komórek organizacyjnych udzielana jest informacja telefoniczna w zakresie właściwości danej komórki organizacyjnej. Niezbędne informacje bieżące (numery rachunków bankowych, informacje o godzinach pracy Urzędu, numery telefonów, informacje dotyczące załatwiania spraw, właściwości miejscowej itp.) zamieszczone są na tablicach informacyjnych w obu budynkach oraz na stronie internetowej Urzędu Skarbowego w Kraśniku.

W okresie przyjmowania zeznań rocznych, realizując postulat przyjaznej i sprawnej administracji podatkowej oraz spełniając oczekiwania lokalnej społeczności w 2016 roku pracownicy Urzędu Skarbowego w Kraśniku wykonywali swoje obowiązki w okresowych punktach obsługi podatnika położonych poza siedzibą Urzędu Skarbowego – na terenie Fabryki Łożysk Toczyńskich Kraśnik oraz w siedzibie kraśnickiego oddziału Polskiego Związku Niewidomych. Ułatwiło to zainteresowanym podatnikom oraz osobom niepełnosprawnym wykonanie obowiązku złożenia zeznań podatkowych.

W miesiącach wrzesień – grudzień 2016 roku przeprowadzono badanie ankietowe wśród podatników korzystających z obsługi pracowników Urzędu Skarbowego w Kraśniku oraz dodatkowo przedsiębiorcy z terenu powiatu kraśnickiego wypowiedzieli się w badaniu ankietowym przygotowanym przez BCC dotyczącym jakości obsługi Urzędu Skarbowego w Kraśniku

W wyniku tych badań oceniono bardzo pozytywnie działalność pracowników Urzędu Skarbowego i 28 czerwca 2017 roku Urząd Skarbowy w Kraśniku uzyskał Certyfikat Business Centre Club otrzymując tytuł „Urzędu Skarbowego Przyjaznego Przedsiębiorcy.”

Mając na uwadze dokonane w toku kontroli ustalenia stwierdzić należy, co następuje:

Dokonując kontroli w badanym obszarze nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie postępowania lub organizacji pracy. Stwierdzono, 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 Kraśniku w zakresie „Obsługi bezpośredniej podatnika” należy ocenić **pozytywnie**.

Pismem z dnia 19 marca 2018 r. nr 0608-SWS-0921.2.2018 poinformował Pan, że nie wnosi zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego z dnia 12 marca 2018 r. nr 0601-IWW.0921.39.2017.3

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Lublinie

dr hab. Leszek Bielecki

