

PROTOKÓŁ

„Służy do użytku służbowego”

Nr sprawy NU/0910-0028/11

z kontroli doraźnej przeprowadzonej w Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim.

przez starszego komisarza skarbowego Ewę Grotkiewicz

w dniu 15 listopada 2011 r.

na podstawie upoważnienia do kontroli nr 62/2011 z dnia 9 listopada 2011 r., które okazano przed przystąpieniem do czynności kontrolnych Naczelnikowi Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim Panu Bartoszowi Zbaraszcukowi

Przedmiot kontroli: Prawidłowość przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w świetle przepisów działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia wykonawczego.

Zakres kontroli: skargi i wnioski rozpatrzone w 2009 r. i 2010 r.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2009 r. do 31 grudnia 2010 r.

Kontrolę wpisano do księgi kontroli urzędu skarbowego w pozycji nr 8/2011

USTALENIA

1. Ustalenie czy w kontrolowanym Urzędzie wprowadzono przepisy wewnętrzne regulujące sposób przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

W Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim regulacje dotyczące przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim wprowadzonym zarządzeniem nr 6/2011 Naczelnika Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim oraz w Instrukcji w sprawie załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim – I-072/1, obowiązującej od 1 października 2007 r.

Regulamin organizacyjny kontrolowanego Urzędu, w zakresie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg stanowi, że:

- rejestrację skarg i wniosków oraz sposobów ich rozpatrzenia prowadzi Samodzielny Referat Organizacji i Logistyki - § 7 ust. 7 pkt 11 Regulaminu,
- podejmowanie decyzji w sprawach rozpatrywania skarg i wniosków na działalność Urzędu Skarbowego należy do kompetencji Naczelnika Urzędu - § 23 pkt 5 lit. c Regulaminu,
- pisma stanowiące odpowiedź na skargi i wnioski składane w trybie kpa podpisuje Naczelnik Urzędu - § 24 pkt. 5 Regulaminu,
- informacje o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się na tablicy ogłoszeń i na stronie internetowej Urzędu Skarbowego oraz innych przewidzianych prawem miejscach - § 30 Regulaminu.

Instrukcja w sprawie załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim nr I-072/1 określa natomiast zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku wpływu skarg i wniosków na działalność Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim. Zapisy instrukcji określają opis postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków oraz odpowiedzialność w procesie przyjmowania i rozpatrywania skarg.

W wyniku analizy spójności uregulowań w zakresie skarg zawartych w Regulaminie organizacyjnym i Instrukcji I-072/1 nie stwierdzono sprzecznych lub niespójnych uregulowań. Kontrolujący wskazał jedynie zapisy Instrukcji, które wymagają doprecyzowania w celu optymalizacji przyjętych rozwiązań.

2. Ustalenie czy organizacja przyjmowania skarg i wniosków uwzględnia przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego i rozporządzenia wykonawczego.

Przepisy art. 253 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego określają obowiązki organów w zakresie przyjmowania skarg i wniosków. W myśl powołanego przepisu organy obowiązane są:

- przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach,
- kierownicy organów lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu,
- dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy,
- informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie organu.

Natomiast rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków uszczegóławia przepisy ustawy i wprowadza dodatkowe obowiązki:

- przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom,
- informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski umieszcza się w siedzibie organu w widocznym miejscu.

W Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim organizacja przyjmowania skarg i wniosków zgodna jest z wytycznymi ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Naczelnika Urzędu Skarbowego lub Zastępcę Naczelnika w godzinach urzędowania.

Urząd Skarbowy w Krośnie Odrzańskim w każdy poniedziałek czynny jest w godzinach pracy tj. o 8¹⁵ do 18⁰⁰. W tym dniu podatnicy mogą składać skargi w godzinach popołudniowych, co stanowi realizację art. 253 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, którego celem jest ułatwienie czynnym zawodowo obywatelom składanie skarg po godzinach ich pracy.

Koordynację spraw z zakresu skarg i wniosków powierzono pracownikowi Stanowiska ds. kadr i szkolenia.

Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków została wywieszona w widocznym miejscu. Natomiast nie została wywieszona informacja wskazująca komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników rozpatrujących skargi i wnioski, gdyż zadanie to nie zostało przydzielone jednej komórce organizacyjnej.

3. Ustalenie czy przy załatwianiu skarg stosowane są przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego i rozporządzenia wykonawczego.

Kontrolą objęto 4 skargi, które Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim rozpatrzył w 2009 i 2010 roku (2009 r. – 2 skargi i 2010 r. - 2 skargi). Kontrolowane skargi wniesione zostały w formie pisemnej. Wniesione skargi zostały zakwalifikowane przez organ jako skargi na pracowników. Kontrolą objęto:

1. Akta postępowania skargowego nr X/052/09 wszczętego skargą Pana I wniesioną w dniu 10 lutego 2009 r., której przedmiotem było udzielenie przez pracownika błędnej informacji w zakresie konta właściwego do wpłaty podatku od czynności cywilnoprawnych.
W ramach czynności wyjaśniających pracownik, którego dotyczyła skarga złożył pisemne wyjaśnienia ustosunkowując się do zarzutów. Złożone wyjaśnienia nie potwierdziły zasadności skargi. W wyniku rozpatrzenia skargi do Skarżącego zostało skierowane pismo nr X/051-1/09/12038 z dnia 9 marca 2009 r. o uznaniu skargi za bezzasadną, zawierające uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu załatwienia. Przedmiotowe pismo zostało wysłane do skarżącego w dniu 11 marca 2009 r.
2. Akta postępowania wyjaśniającego wszczętego skargą Pana wniesioną w dniu 29 kwietnia 2009 r. na zachowanie pracownika komórki kontroli.
W postępowaniu skargowym, w dniu 5 maja 2009 r. wyjaśnienia złożył pracownik, którego dotyczyła skarga. W związku ze skargą wyjaśnienia złożył również inny pracownik prowadzący czynności kontrolne. Złożone przez pracowników organu wyjaśnienia nie potwierdziły zasadności zarzutów skargi. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim pismem nr X/051-3/09 z dnia 25 maja 2009 r. poinformował skarżącego o uznaniu skargi za bezzasadną oraz uzasadnił podjęte rozstrzygnięcie.
3. Akta postępowania skargowego wszczętego pismem Pana I wniesionym w dniu 4 lutego 2010 r. Przedmiotem pisma były zarzuty dotyczące oceny efektywności poborców oraz prowadzenia licytacji.
W związku ze złożoną skargą wszczęto postępowanie skargowe, które nie potwierdziło zasadności zarzutów. W ramach prowadzonego postępowania wyjaśnienia złożył komornik, prowadzono również kontrolę akt postępowań egzekucyjnych. Do akt dołączono również kopie ocen efektywności poborców. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim w piśmie nr V/051-1/10 z dnia 18 lutego 2010 r. ustosunkował się do zarzutów skarżącego.
4. Akta postępowania skargowego wszczętego skargą Pana I wniesioną w dniu 22 września 2010 r. na zachowanie pracownika organu...
W związku ze skargą pisemne wyjaśnienia złożył pracownik którego dotyczyła skarga. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim pismem z dnia 22 października 2010 r., nr X/050-3/2010 zawiadomił skarżącego o rozpatrzeniu skargi i uznaniu zarzutów za bezzasadne. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawiera pouczenia o treści art. 239 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Ustalono podczas kontroli, że do wszystkich kontrolowanych skarg wszczęto postępowania wyjaśniające. W ramach prowadzonych postępowań pracownicy Urzędu, których dotyczyły skargi oraz inni pracownicy uczestniczący w zdarzeniach podnoszonych w skargach składali wyjaśnienia w formie notatek służbowych, wyjaśnień i oświadczeń. Po zakończeniu postępowań do Skarżących zostały skierowane pisma stanowiące odpowiedź w sprawie złożonych skarg.

Załatwienie skargi przez organ następuje w drodze zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi i jest wynikiem przeprowadzonego, na podstawie działu VIII kodeksu, postępowania skargowego. Zgodnie z art. 238 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 powołanej ustawy. Przy czym obowiązek umieszczania w zawiadomieniu pouczenia został wprowadzony z dniem 17 czerwca 2010 r. przez art. 2 pkt 14 ustawy z dnia 12 lutego 2010 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 40, poz. 230).

Wszystkie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi zawierały oznaczenie organu, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz pieczęć i podpis Naczelnika Urzędu Skarbowego. We wszystkich kontrolowanych sprawach organ stwierdził brak podstaw do uznania zasadności zarzutów skarg, w związku z tym zawiadomienia kierowane do skarżących zawierały uzasadnienie faktyczne i prawne. Zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi, od 17 czerwca 2010 r., powinno zawierać również pouczenie o treści art. 239 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. W wyniku kontroli stwierdzono, że zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi kierowane do skarżącego po dniu 17 czerwca 2010 r., tj. w sprawie skargi Pana [redacted] nie zawiera pouczenia.

Kontrola objęto również skargę wniesioną do Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim przez Pana [redacted], w dniu 25 czerwca 2009 r. Przedmiotowa skarga zawierała zarzuty dotyczące działania organu podatkowego i z tego względu Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim pismem nr X/050-4/09 z dnia 6 lipca 2009 r. przekazał przedmiotową skargę do załatwienia zgodnie z właściwością do Izby Skarbowej w Zielonej Górze. Organ przekazując sprawę uchybił terminowi przekazania skargi zgodnie z właściwością, wskazanemu w art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

4. Kontrola ewidencji skarg i wniosków.

Przepis art. 254 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego stanowi, że skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

W Urzędzie Skarbowym w Krośnie Odrzańskim prowadzony jest „Rejestr skarg i wniosków” w formie wpiętych do teczki kart zawierających tabele, w których odnotowywane są następujące dane:

- Nazwisko i imię oraz adres skarżącego.
- Treść skargi, wniosku.
- Data wpływu.
- Przekazano do rozpatrzenia.
- Termin załatwienia: wyznaczony, faktyczny.
- Sposób załatwienia.
- Uwagi.

W Rejestrze skarg i wniosków w 2009 r. odnotowano 7 skarg:

1. skarga Pana [redacted] na pracownika Urzędu, wniesiona w dniu 10 lutego 2009 r., załatwiona odmownie w dniu 9 marca 2009 r.,
2. skarga Pana [redacted] dotycząca sposobu naliczania prowizji oraz mobbingu, rozpatrywana przez Izbę Skarbową w Zielonej Górze,
3. skarga Pana [redacted] na pracownika Urzędu, wniesiona w dniu 29 kwietnia 2009 r., uznana za bezpodstawną, brak daty faktycznego załatwienia skargi,
4. skarga Pana [redacted] na działanie organu podatkowego, wniesiona w dniu 25 czerwca 2009 r., przekazana do załatwienia zgodnie z właściwością do Izby Skarbowej w Zielonej Górze. brak daty przekazania sprawy,
5. skarga Pani [redacted] na czynności egzekucyjne, wniesiona w dniu 10 lipca 2009 r., przekazana w dniu 23 lipca 2009 r. do załatwienia do Izby Skarbowej w Zielonej Górze w trybie art. 54 § 5 ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji,
6. skarga Pana [redacted] dotycząca pracownika Urzędu, rozpatrywana przez Izbę Skarbową w Zielonej Górze,
7. skarga Pana [redacted] na działanie organu, rozpatrywana przez Izbę Skarbową w Zielonej Górze.

W wyniku kontroli stwierdzono, że w pozycji 1 rejestru błędnie wpisana została data załatwienia skargi. W ewidencji odnotowana została data podpisania przez Naczelnika Urzędu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi tj. 9 marca 2009 r. a nie data skierowania zawiadomienia do skarżącego tj. 11 marca 2009 r. W ewidencji skarg i wniosków rozpatrywanych w trybie przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, w pozycji 5, niezasadnie została ujęta skarga na czynności egzekucyjne, która podlega rozpatrzeniu w trybie przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Natomiast w pozycji 3 i 4 nie została odnotowana data załatwienia i data przekazania zgodnie z właściwością skarg.

W Rejestrze skarg i wniosków w 2010 r. odnotowano 3 skargi:

1. skarga Pana [] dotycząca oceny efektywności poborców skarbowych oraz niewłaściwej licytacji, wniesiona w dniu 4 lutego 2010 r., uznana za bezzasadną, brak daty faktycznego załatwienia sprawy,
2. skarga Pana [] na pracownika Urzędu, wniesiona w dniu 22 września 2010 r., uznana za bezzasadną w dniu 22 października 2010 r.
3. skarga Pana [] na działanie organu podatkowego, rozpatrywana przez Izbę Skarbową w Zielonej Górze.

Porównanie danych wykazanych w rejestrze i wynikających z akt postępowań skargowych wykazało, że w pozycji rejestru nie została odnotowana data załatwienia skargi.

5. Kontrola terminowości załatwiania skarg i wniosków.

W myśl art. 237 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wniesli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania. Natomiast w razie niez załatwienia skargi w ciągu miesiąca zastosowanie mają przepisy art. 36-38 ustawy. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest, zgodnie z art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

W kontrolowanym okresie nie stwierdzono skarg wniesionych lub przekazanych do załatwienia przez posłów, senatorów lub radnych. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim rozpatrzył 4 skargi, z tego jedną, wniesioną przez Pana [] z uchybieniem terminu ustawowego. Pozostałe skargi zostały załatwione w terminie określonym w art. 237 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

W wyniku kontroli stwierdzono również, że Urząd przekazał skargę Pana [] zgodnie z właściwością do organu nadrzędnego z uchybieniem terminu określonego w art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego

6. Weryfikacja poprawności sporządzanych sprawozdań.

Dane sprawozdawcze w zakresie skarg rozpatrzonych w 2009 r. przekazane do Izby Skarbowej w Zielonej Górze ujęte w zestawieniu dotyczącym sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2009 r. zawierają następujące błędy:

- wykazana została skarga, która nie była rozpatrywana w trybie przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego,
- nie wykazano w sprawozdaniu sprawy załatwionej po terminie ustawowym,

- nie wykazano w sprawozdaniu sprawy przekazanej zgodnie z właściwością z uchybieniem 7-dniowego terminu.

Dane sprawozdawcze w zakresie skarg rozpatrzonych w 2010 r. zgodne są z danymi wynikającymi z akt postępowań.

Ustalenia dokonane w trakcie kontroli omówiono po zakończeniu czynności kontrolnych z Zastępcą Naczelnika Urzędu Skarbowego w Krośnie Odrzańskim Panem Andrzejem Dmytrukiem.

Na tym kontrolę zakończono.

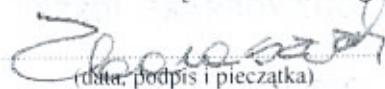
Protokół sporządzono w siedzibie Izby Skarbowej w Zielonej Górze, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla jednostki kontrolowanej i Izby Skarbowej w Zielonej Górze.

Protokół liczy łącznie 6 stron.

Na podstawie § 10 ust. 6 zarządzenia nr 10/2011 Dyrektora Izby Skarbowej w Zielonej Górze z dnia 28 marca 2011 r. w sprawie zasad wykonywania nadzoru nad urzędami skarbowymi woj. lubuskiego, Naczelnik urzędu skarbowego może złożyć w terminie 14 dni od dnia podpisania protokołu zastrzeżenia, wyjaśnienia co do ustaleń zawartych w protokole lub odmówić podpisania protokołu.

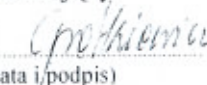
Wniesienie zastrzeżeń lub wyjaśnień co do ustaleń zawartych w protokole wymaga formy pisemnej oraz wskazania stosownych dowodów. W razie odmowy podpisania protokołu na odmawiającym ciąży obowiązek pisemnego uzasadnienia przyczyn odmowy.

Naczelnik Urzędu Skarbowego


(data, podpis i pieczęć)

02.01.2012

Kontrolujący

29.12.2011 
(data i podpis)