



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Gdańsku

LGD-4101-017-02/2013  
P/13/039

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Gdańsku  
ul. Wały Jagiellońskie 36, 80-853 Gdańsk  
T +48 58 768 36 00, F +48 58 768 36 05  
[lgd@nik.gov.pl](mailto:lgd@nik.gov.pl)

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Numer i tytuł kontroli              | P/13/039 – „Przestrzeganie praw podatników przez wybrane urzędy skarbowe i izby skarbowe”  |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli<br>Delegatura w Gdańsku  |
| Kontrolerzy                         | 1. Zdzisław Stefan Zbierski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 86553 z 10 października 2013 r.<br>2. Anna Struzik, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 88818 z 22 października 2013 r.<br>3. Kamil Urzędowski, doradca ekonomiczny, legitymacja nr 11954<br>(dowód: akta kontroli str. 1-4) |
| Jednostka kontrolowana              | Pierwszy Urząd Skarbowy w Gdańsku, ul. Rzeźnicka 54/56, 80-822 Gdańsk (dalej: „Urząd”)   |
| Kierownik jednostki kontrolowanej   | Violetta Gorecka pełniąca obowiązki Naczelnika Urzędu od 1 października 2011 r.<br>(dowód: akta kontroli str. 5)   |

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie<sup>1</sup> przestrzeganie przez Urząd praw podatników w 2012 r. i w pierwszym półroczu 2013 r.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Podstawą oceny pozytywnej jest:

- przestrzeganie zasad wyrażonych w rozdziale 5 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>2</sup> (dalej: „ustawa o swobodzie działalności gospodarczej”),
- prowadzenie postępowań podatkowych zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zasad prawa podatkowego wyrażonych w art. 120 – 129 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa<sup>3</sup> (dalej: „Ordynacja podatkowa”),
- niewielka liczba decyzji Naczelnika Urzędu uchylonych przez Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku z uwagi na przyczyny leżące po stronie Urzędu (trzy uchylone decyzje na 27 wniesionych odwołań),
- nadawanie rygoru natychmiastowej wykonalności decyzjom nieostatecznym wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i zgodnie z zasadami określonymi w art. 239b § 1 pkt 1 i 4 Ordynacji podatkowej,
- udzielanie ulg podatkowych zgodnie z art. 67a Ordynacji podatkowej,
- prawidłowa realizacja zadań w zakresie zarządzania jakością skutkująca wysokimi ocenami poziomu satysfakcji podatników.

Stwierdzona nieprawidłowość polegająca na wydaniu pięciu zaświadczeń z naruszeniem obowiązującego terminu nie miała wpływu na ocenę ogólną.

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 749 ze zm.

### **III. Opis ustalonego stanu faktycznego**

#### **1. Postępowania kontrolne i podatkowe oraz czynności administracyjne**

Opis stanu faktycznego

##### **1.1. Okres objęty kontrolą i czynnościami sprawdzającymi**

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. Urząd przeprowadził łącznie 514 kontroli podatkowych (345 kontroli w 2012 r. i 169 w I półroczu 2013 r.). 66% kontroli stanowiły kontrole właściwe (łącznie 338 – 221 w 2012 r. i 117 w I półroczu 2013 r.), a 34% kontrole doraźne (łącznie 176 – odpowiednio 124 i 52).

W ww. okresie Urząd przeprowadził łącznie 12.555 czynności sprawdzających wobec podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, w tym 9.869 czynności sprawdzających w 2012 r.

Spośród ogółem 338 kontroli właściwych, 296 kontroli (87,6%) obejmowało okres do trzech lat podatkowych wstecz, a 42 kontrole (12,4%) okres od czterech do pięciu lat wstecz, natomiast ze 176 kontroli doraźnych, 171 kontroli (97,2%) obejmowało okres do trzech lat wstecz, a pięć kontroli (2,8%) okres od czterech do pięciu lat wstecz.

W ww. liczbie czynności sprawdzających podjętych przez Urząd wobec podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, jedynie 82 czynności sprawdzające (0,7%) obejmowały okres od czterech do pięciu lat wstecz.

(dowód: akta kontroli str. 6-9)

Szczegółowe badanie NIK wybranych losowo dziesięciu kontroli przeprowadzonych przez Urząd za okres od czterech do pięciu lat wstecz, potwierdziło, że we wszystkich przypadkach wystąpiła uzasadniona przyczyna podjęcia kontroli. We wszystkich zbadanych przypadkach kontrole dotyczyły mikroprzedsiębiorców, cztery z nich dotyczyły podatku VAT, dwa CIT, a pozostałe PIT. W pięciu przypadkach podatnicy ci zostali ujawnieni w analizach grupowych (analizach ryzyka) przeprowadzonych przez Urząd w czerwcu i grudniu 2012 r. oraz w czerwcu 2013 r. W pozostałych pięciu przypadkach przyczyną objęcia kontrolą tego okresu było m.in. przekazanie informacji przez inne urzędy skarbowe.

Szczegółowe badanie NIK wybranych losowo dziesięciu czynności sprawdzających wobec podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, przeprowadzonych przez Urząd za okres od czterech do pięciu lat wstecz, również potwierdziło, że we wszystkich przypadkach wystąpiła uzasadniona przyczyna podjęcia czynności sprawdzających. Najczęstszą przyczyną (pięć przypadków) podjęcia tych czynności był fakt przekazania informacji przez administrację podatkową innego kraju. W jednym przypadku czynnościami sprawdzającymi objęty był mały przedsiębiorca, a w pozostałych dziewięciu mikroprzedsiębiorcy, z czego sześć kontroli dotyczyło podatku VAT, a pozostałe PIT. Ponadto, jeden mikroprzedsiębiorca ujawniony był w ww. analizach grupowych prowadzonych przez Urząd.

(dowód: akta kontroli str. 11-12)

W okresie od stycznia do września 2013 r. Urząd przeprowadził 2.732 czynności sprawdzających w zakresie podatku od towarów i usług. Urząd, w ramach tych czynności, nie wzywał podatników do złożenia zestawień sprzedaży oraz podania informacji o zakresie wywiązywania się z obowiązku prowadzenia kas rejestrujących.

Urząd w 2013 r. w Referacie Obsługi Bieżącej i Przetwarzania Danych (stanowisko ds. obsługi kas rejestrujących) prowadził czynności sprawdzające wobec podatników podatku dochodowego od osób fizycznych w celu potwierdzenia

faktycznie osiągniętych obrotów w zakresie niezbędnym do stwierdzenia zgodności z danymi wykazanymi w złożonych zeznaniach rocznych (PIT-28, PIT-36, PIT-36L). Wg wyjaśnień Zastępcy Naczelnika Urzędu, prowadzone czynności spełniały funkcję informacyjną oraz prewencyjną dla podatników osiągających przychody powyżej 20.000 zł w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących użytkowania kas fiskalnych, natomiast w ich toku Urząd nie żądał okazywania ani załączania jakichkolwiek dokumentów i ksiąg, jak również sporządzania zestawień oraz wykazów.

(dowód: akta kontroli str. 13)

## **1.2. Przestrzeganie w kontroli podatkowej zasad wyrażonych w rozdziale 5 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i w dziale VI Ordynacji podatkowej.**

W okresie objętym kontrolą Urząd przeprowadził 338 kontroli właściwych, z tego w sześciu kontrolach tj. w trzech kontrolach z 2012 r. oraz trzech kontrolach z 2013 r. konieczne było przedłużenie czasu ich trwania ponad czas określony w art. 83 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. I tak, we wszystkich sześciu objętych badaniem kontrolach stwierdzono, że:

- upoważnienia do kontroli zawierały elementy określone w art. 283 § 2 Ordynacji podatkowej,
- jedna kontrola obejmowała małego przedsiębiorcę, a pięć mikroprzedsiębiorców,
- cztery kontrole dotyczyły podatku VAT oraz po jednej CIT i PIT,
- w pięciu przypadkach Urząd był zwolniony z obowiązku zawiadomienia podatnika o zamiarze wszczęcia kontroli podatkowej (art. 282c § 1 pkt 2b i 2c Ordynacji podatkowej), w jednym przypadku Urząd zawiadomił podatnika o takim zamiarze (art. 282b Ordynacji podatkowej) oraz wszczął kontrolę z zachowaniem terminów określonych w art. 282b ww. ustawy,
- przedłużenie kontroli u ww. podatników nastąpiło z przyczyn określonych w art. 83 ust. 3a ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i posiadało uzasadnienie w dokumentacji,
- przedłużony czas trwania kontroli u małego przedsiębiorcy (ponad 18 dni) oraz u mikroprzedsiębiorców (ponad 12 dni) nie spowodował przekroczenia dwukrotności czasu kontroli określonego dla tych podmiotów (art. 83 ust. 3c ustawy o swobodzie działalności gospodarczej), we wszystkich przypadkach Urząd pisemnie zawiadomił podatników o przedłużeniu czasu kontroli (art. 83 ust. 3 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej),
- w dwóch przypadkach Urząd wydał postanowienie zmieniające termin zakończenia kontroli podany w upoważnieniu do kontroli (art. 284b Ordynacji podatkowej), a w pozostałych przypadkach dotrzymał terminów zakończenia kontroli podanych w upoważnieniach.

(dowód: akta kontroli str. 18-20)

Według stanu na 25 października 2013 r. liczba niezakończonych kontroli prowadzonych przez Urząd wynosiła 39, w tym 19 kontroli rozpoczęto po 1 września 2013 r. Trzy najwcześniej wszczęte kontrole Urząd rozpoczął odpowiednio 15 i 16 kwietnia oraz 1 czerwca 2010 r. Przyczyny niezakończenia tych kontroli były niezależne od Urzędu i dotyczyły m.in. niezapewnienia dostępu do dokumentów związanych z przedmiotem kontroli (brak dostępu do dokumentacji księgowej podatnika), konieczności prowadzenia dalszych czynności celem ustalenia

faktycznego przebiegu transakcji, braku odpowiedzi na pisma adresowane do podmiotów gospodarczych i instytucji oraz nieobecnością przedstawicieli kontrolowanego podmiotu (brak dostępu do pełnej dokumentacji księgowej spółki).

(dowód: akta kontroli str. 21)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. podatnicy nie składali ponaśleń na długotrwałość kontroli prowadzonych przez Urząd do organu podatkowego wyższego stopnia, o których mowa w art. 141 Ordynacji podatkowej. W ww. okresie do Urzędu wpłynął natomiast jeden sprzeciw, o którym mowa w art. 84c ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, wniesiony przez przedsiębiorcę wobec podjęcia i wykonywania czynności przez organ kontroli. Na wydane przez Naczelnika Urzędu postanowienie o kontynuowaniu kontroli podatek wniósł zażalenie do Dyrektora Izby Skarbowej, jednakże postanowienie zostało utrzymane w mocy.

(dowód: akta kontroli str. 22-26)

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie nie było przypadków prowadzenia postępowań wyjaśniających ani ustalania odpowiedzialności pracownika za niedotrzymanie terminu kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 22)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. Urząd przeprowadził 233 kontrole dotyczące zasadności dokonania zwrotu podatku od towarów i usług przed dokonaniem tego zwrotu, z tego 147 kontroli w 2012 r. oraz 86 w okresie trzech kwartałów 2013 r. W ww. kontrolach nie było kontroli przedłużonych w stosunku do terminów podanych w upoważnieniach do tych kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 27)

### **1.3. Stosowanie przez organy podatkowe zasad prawa podatkowego wyrażonych w art. 120-129 Ordynacji podatkowej.**

Po przeprowadzonych przez Urząd kontrolach podatkowych:

- w 2012 r. podatnicy skorygowali łącznie 234 deklaracje podatkowe na kwotę 378,9 tys. zł, Urząd wszczął 258 postępowań podatkowych, w tym wydał 226 decyzji wymiarowych na kwotę 4.331,8 tys. zł,
- w I półroczu 2013 r. podatnicy skorygowali łącznie 100 deklaracji podatkowych na kwotę 640,5 tys. zł, Urząd wszczął 195 postępowań podatkowych, w tym wydał 73 decyzje wymiarowe na kwotę 294,0 tys. zł.

(dowód: akta kontroli str. 32-34)

#### **Terminowość wszczynania postępowań podatkowych**

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. Urząd wszczął łącznie 453 postępowania podatkowe (258 w 2012 r. oraz 195 w I połowie 2013 r.), z tego:

- 15 postępowań zostało wszczętych w terminie do 30 dni od zakończenia kontroli podatkowej (3,3%),
- 266 postępowań zostało wszczętych w terminie do trzech miesięcy od zakończenia kontroli podatkowej (58,7%),
- 172 postępowania zostały wszczęte w terminie do sześciu miesięcy od zakończenia kontroli podatkowej (38,0%).

W ww. okresie w Urzędzie nie stwierdzono przypadku wszczęcia postępowania podatkowego po upływie terminu sześciu miesięcy od zakończenia kontroli podatkowej.

Ponadto, Urząd w 29 przypadkach nie wszczął postępowania podatkowego po zakończeniu kontroli podatkowej (pomimo wystąpienia przesłanek do wszczęcia takiego postępowania) ponieważ podatnicy pozostają w okresie umożliwiającym złożenie korekt deklaracji podatkowych (dotyczy to kontroli zakończonych w I połowie 2013 r.).

(dowód: akta kontroli str. 35)

### **Terminowość prowadzenia postępowań podatkowych**

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. liczba spraw, w których od daty doręczenia postanowienia w sprawie wszczęcia postępowania podatkowego do daty wydania decyzji przez Urząd upłynęło:

- nie więcej niż dwa miesiące, wyniosła 100 spraw, w tym 76 w 2012 r.,
- od dwóch miesięcy do sześciu miesięcy, wyniosła 120 spraw, w tym 115 w 2012 r.,
- od sześciu do dziewięciu miesięcy, wyniosła 63 sprawy, w tym 27 w 2012 r.,
- od 10 do 12 miesięcy, wyniosła sześć spraw, w tym wszystkie w 2012 r.,
- oraz od 12 do 14 miesięcy, wyniosła cztery sprawy (wszystkie w 2012 r.).

(dowód: akta kontroli str. 36-39)

W wyniku zbadania dwóch z ww. spraw, tj. wszystkich, w których dokonano zabezpieczenia zobowiązania podatkowego na majątku podatnika na podstawie art. 33 § 2 Ordynacji podatkowej, nie stwierdzono aby materiał dowodowy zgromadzony w aktach podatkowych nie pozwalał na ustanowienie takiego zabezpieczenia, tj. na rachunkach bankowych podatników. Ponadto, w ww. sprawach zabezpieczenia zobowiązania podatkowego dokonano przed wydaniem decyzji wymiarowych przez Urząd.

(dowód: akta kontroli str. 60-61)

### **Przestrzeganie zasad prawa podatkowego wyrażonych w art. 120-129 Ordynacji podatkowej**

W objętych badaniem 15 zakończonych kontrolach właściwych (dziesięć z 2012 r. oraz pięć z I półrocza 2013 r.), w wyniku których wydano decyzje wymiarowe z zakresu podatku CIT, PIT i VAT (wybranych do badania według kryterium tzw. wartości uszczuplenia), stwierdzono co następuje:

- trzy z zakończonych kontroli dotyczyły podatku CIT, pięć kontroli dotyczyło podatku PIT, a pozostałe siedem przeprowadzono w zakresie podatku VAT,
- wszystkie postępowania podatkowe zostały wszczęte zgodnie z art. 165b § 1 Ordynacji podatkowej, tj. nie później niż w terminie sześciu miesięcy od zakończenia kontroli,
- w czterech przypadkach sprawy załatwiono zgodnie z art. 139 § 1 ww. ustawy, tj. nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania,
- w pozostałych 11 przypadkach sprawy załatwiono w terminie od trzech do siedmiu miesięcy, w każdym przypadku zawiadamiając stronę i podając przyczyny niedotrzymania terminu oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy, zgodnie z przepisem art. 140 § 1 ww. ustawy,
- przyczynami przedłużenia postępowań podatkowych była m.in. konieczność badania ksiąg rachunkowych, nie odbieranie korespondencji przez stronę, wezwanie podatnika do organu podatkowego w celu złożenia wyjaśnień, wystąpienia Urzędu do kontrahentów, instytucji i innych organów podatkowych,

przesłuchanie świadków i strony postępowania, nieprzedłożenie dokumentacji przez podatnika, wezwanie podatnika do uzupełnienia materiału dowodowego lub odtworzenia utraconej dokumentacji księgowej, oczekiwanie na czynności sprawdzające u kontrahentów,

- nie stwierdzono przypadku bezzasadnego przedłużania czasu trwania postępowania podatkowego,
- postępowania podatkowe prowadzono z zachowaniem odpowiednich procedur dotyczących w szczególności: czynnego udziału strony w postępowaniu, możliwości wypowiedzenia się w sprawie zgromadzonego materiału dowodowego, poprawności wydania decyzji od strony formalno-prawnej w zakresie m.in. rozstrzygnięcia i uzasadnienia decyzji,
- protokoły kontroli zawierały elementy określone w art. 290 § 2 ww. ustawy, w tym opis dokonanych ustaleń faktycznych, ocenę prawną sprawy będącej przedmiotem kontroli oraz pouczenia o prawie złożenia zastrzeżeń lub wyjaśnień oraz prawie złożenia korekty deklaracji, pouczenie o obowiązku zawiadomienia organu podatkowego przez kontrolowanego o każdej zmianie swojego adresu dokonanej w ciągu sześciu miesięcy od dnia zakończenia kontroli podatkowej, jeżeli w toku kontroli podatkowej ujawniono nieprawidłowości, oraz skutkach niedopełnienia tego obowiązku.

(dowód: akta kontroli str. 190-191)

### **Poprawność wydawanych decyzji**

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. Naczelnik Urzędu wydał 614 decyzji pokontrolnych, wymiarowych (w ujęciu systemowym) na kwotę 5.063.803 zł, z tego w 2012 r. były to 483 decyzje systemowe na kwotę 3.251.789 zł, a w I połowie 2013 r. – 131 decyzji na kwotę 1.812.014 zł.

W 2012 r. podatnicy wnieśli odwołania od 129 decyzji wymiarowych (systemowych) na kwotę 2.671.952 zł, a w I połowie 2013 r. od 80 decyzji na kwotę 146.826 zł.

W 2012 r. Dyrektor Izby Skarbowej w Gdańsku, utrzymał w mocy 103 decyzje systemowe Urzędu na kwotę 899.457 zł, natomiast w I połowie 2013 r. utrzymał w mocy 29 decyzji na kwotę 126.113 zł.

W tym samym okresie Dyrektor Izby Skarbowej uchylił odpowiednio 49 i 70 decyzji systemowych Naczelnika Urzędu, z których:

- w 12 przypadkach umorzył postępowanie w sprawie (wszystkie w 2012 r.),
- zreformował odpowiednio 14 i 30 decyzji na kwoty 692.259 zł i 304.844 zł,
- przekazał do ponownego rozpatrzenia odpowiednio 23 i 40 decyzji na kwoty 1.403.133 zł i 103.467 zł, z czego Naczelnik Urzędu:
  - ponownie wydał jedną i 34 decyzje na kwoty 5.444 zł i 511.841 zł,
  - w przypadku sześciu decyzji umorzył postępowanie (wszystkie w I półroczu 2013 r.),
  - w przypadku 22 decyzji sprawy pozostają w toku.

W okresie objętym kontrolą nie stwierdzono przypadku wielokrotnego uchylenia przez Izbę Skarbową pokontrolnej decyzji wymiarowej Urzędu w tej samej sprawie i przekazania jej do ponownego rozpatrzenia na skutek niewypełnienia przez Urząd zaleceń organu odwoławczego, sformułowanych w decyzji uchylającej decyzję wymiarową.

(dowód: akta kontroli str. 210-211)

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. podatnicy wnieśli 27 odwołań od decyzji Naczelnika Urzędu. W tym samym okresie organ odwoławczy uchylił 12 decyzji pokontrolnych Naczelnika Urzędu w zakresie CIT, PIT i VAT (dotyczy decyzji w formie papierowej), w tym w trzech przypadkach podstawą uchylenia decyzji był niewystarczający materiał dowodowy zgromadzony przez Urząd w prowadzonej sprawie. W pozostałych przypadkach przyczyny uchylenia decyzji leżały poza Urzędem i związane były przykładowo z wątpliwościami interpretacyjnymi wynikającymi z obowiązujących przepisów oraz zmianami stanowiska sądownictwa administracyjnego. W postępowaniach podatkowych dotyczących ww. uchylonych decyzji nie stwierdzono przypadku odmowy przeprowadzenia dowodu wnioskowanego przez podatnika.

Ponadto w przypadku ww. 12 decyzji pokontrolnych Naczelnika Urzędu siedem decyzji Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku zaskarżonych zostało do sądu administracyjnego. I tak: pięć spraw pozostaje w rozpoznaniu NSA, w jednym przypadku Wojewódzki Sąd Administracyjny (dalej: „WSA”) skargę odrzucił, a w jednym przypadku skargę oddalił. W przypadku sześciu zakończonych do 30 czerwca 2013 r. spraw, pełne postępowania skarbowe trwały od 17 do 37 miesięcy.

(dowód: akta kontroli str. 212-213)

#### **1.4. Koszty wadliwych decyzji i kwoty wypłaconych odszkodowań.**

W 2012 r. koszty wadliwych decyzji wyniosły ogółem 189.069 zł, w tym odsetki w kwocie 52.913 zł. Urząd nie ponosił kosztów wadliwych decyzji w I półroczu 2013 r. W całym ww. okresie Urząd nie wypłacał również odszkodowań dotyczących postępowań podatkowych prowadzonych w Urzędzie. Ww. koszty ogółem w kwocie 189.069 zł powstały w wyniku wydania pięciu wadliwych decyzji, tj.: trzech decyzji w sprawach dotyczących postępowań podatkowych prowadzonych wobec osób fizycznych niebędących przedsiębiorcami (w zakresie sprzedaży nieruchomości z lat 2006-2007), jednej decyzji Dyrektora Urzędu Kontroli Skarbowej w Gdańsku w zakresie podatku od towarów i usług za 2001 r. (w stosunku do której Urząd występował jedynie jako wierzyciel zobowiązań wynikających z decyzji) oraz jednej decyzji Naczelnika Urzędu wydanej wobec podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie podatku VAT za 2005 r.

(dowód: akta kontroli str. 29)

Na koszt ostatniej z ww. wadliwych decyzji Naczelnika Urzędu w kwocie 52.483 zł wobec podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą (w zakresie podatku od towarów i usług za 2005 r.) składała się należność główna w kwocie 39.562 zł oraz odsetki w kwocie 12.921 zł. I tak w tej sprawie:

- postępowanie podatkowe zostało wszczęte przez Urząd 21 maja 2010 r. w związku z informacją z 4 marca 2010 r. otrzymaną od Naczelnika Urzędu Skarbowego w Zgierzu, a zakończone wydaniem decyzji Naczelnika Urzędu z 22 listopada 2010 r. (postępowanie trwało sześć miesięcy),
- postępowanie odwoławcze prowadzono od 3 grudnia 2010 r. - data złożenia przez stronę odwołania od decyzji Naczelnika Urzędu- do 7 marca 2011 r. - data wydania przez Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku decyzji uchylającej zaskarżoną decyzję i przekazania sprawy do ponownego rozpatrzenia (postępowanie trwało trzy miesiące),
- ponowne postępowanie podatkowe w Urzędzie rozpoczęło się 19 kwietnia 2011 r. (data zwrotu akt sprawy) i trwało do wydania decyzji Naczelnika Urzędu z 30 kwietnia 2012 r. (postępowanie trwało 12 miesięcy),

- kolejne postępowanie odwoławcze prowadzono od 31 maja 2012 r. - data złożenia odwołania od decyzji - do 14 grudnia 2012 r. -data wydania przez Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku decyzji utrzymującej w mocy decyzję Naczelnika Urzędu (postępowanie trwało 6,5 miesiąca),
- postępowanie sądowe rozpoczęła skarga z 17 stycznia 2013 r. na decyzję Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku, a zakończył wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gdańsku z 17 kwietnia 2013 r. - prawomocny od 18 maja 2013 r. (postępowanie trwało trzy miesiące).

Urząd dokonał zwrotu ww. należności głównej wraz z odsetkami (łącznie 52.483 zł) w 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 29-31)

### **1.5. Postępowania wszczęte przeciwko pracownikom Urzędu w celu ustalenia odpowiedzialności za błędy.**

Urząd nie wszczął oraz nie prowadził postępowań w zakresie ustalenia odpowiedzialności pracowników za błędy na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 stycznia 2011 r. o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy publicznych za rażące naruszenie prawa<sup>4</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 28)

### **1.6. Zaświadczenia wydawane przez Pierwszy Urząd Skarbowy.**

W okresie od stycznia 2012 r. do czerwca 2013 r. Urząd wydał 23.781 zaświadczeń, o których mowa w art. 306a § 2 Ordynacji podatkowej, z tego 17.964 w 2012 r., a 5.817 w I połowie 2013 r.

W grupie 3.066 wydanych przez Urząd zaświadczeń (z kwietnia i listopada 2012 r. oraz z kwietnia 2013 r.) stwierdzono pięć zaświadczeń wydanych z naruszeniem siedmiodniowego terminu, o którym mowa w art. 306a § 5 Ordynacji podatkowej.

(dowód: akta kontroli str. 40-58)

W ww. okresie Urząd w 352 przypadkach odmówił wydania zaświadczeń, na podstawie art. 306c Ordynacji podatkowej (w tym 235 w 2012 r.), z tego:

- w 220 przypadkach odmów dokonał Referat Obsługi Bieżącej, wydający m.in. zaświadczenia w sprawach: złożenia zeznania podatkowego, wysokości osiągniętych przychodów, niezalegania z zapłatą podatku i in.,
- w 104 przypadkach odmów dokonał Referat Orzecznictwa Podatkowego (PP-1II), wydający m.in. zaświadczenia w zakresie podatku od towarów i usług,
- w 28 przypadkach odmów dokonał Referat Orzecznictwa Podatkowego (PP-1I), wydający m.in. zaświadczenia dotyczące spadków i darowizn.

W wyniku badania trzech losowo wybranych spraw dotyczących postanowień o odmowie wydania zaświadczenia stwierdzono, że we wszystkich przypadkach wnioski dotyczyły wydania zaświadczeń o niezaleganiu w podatkach, natomiast przyczyną odmów było ujawnienie zaległości z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej opodatkowanej zryczałtowanym podatkiem dochodowym w formie karty podatkowej (jeden przypadek) oraz ujawnienie zaległości z tytułu podatku od towarów i usług (dwa przypadki). We wszystkich przypadkach przyczyna odmowy była zasadna.

(dowód: akta kontroli str. 59)

<sup>4</sup> Dz. U. Nr 34, poz. 173

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Badanie terminowości wydawania przez Urząd zaświadczeń wykazało, że pięć zaświadczeń wydano po upływie terminu określonego w art. 306a § 5 Ordynacji podatkowej, zgodnie z którym zaświadczenie powinno być wydane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie zaświadczenia. I tak: dwa zaświadczenia wydano z jednodniowym opóźnieniem, dwa z dwudniowym opóźnieniem oraz jedno zaświadczenie z pięciodniowym opóźnieniem. Z ww. wydanych zaświadczeń, cztery dotyczyły wniosków złożonych przez osoby fizyczne, a jedno przez podmiot prowadzący działalność gospodarczą.

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że zaświadczenia te zostały odłożone przez pracowników do odbioru osobistego przez podatników w Urzędzie, ponieważ pracownicy nie zauważyli zawartej we wniosku prośby klienta o przesłanie wydanego zaświadczenia przesyłką pocztową na adres wskazany we wniosku.

(dowód: akta kontroli str. 40-58, 188-189)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonej nieprawidłowości prowadzenie przez Urząd kontroli podatkowych i postępowań podatkowych oraz czynności administracyjnych pod kątem zgodności z przepisami prawa i przestrzegania praw podatników.

## **2. Stosowanie instytucji mających ułatwić prowadzenie działalności gospodarczej.**

Opis stanu  
faktycznego

### **2.1. Postępowanie Urzędu w zakresie wykonania decyzji ostatecznych pod kątem ustalenia przesłanek nadawania decyzjom wymiarowym rygoru natychmiastowej wykonalności.**

W Urzędzie w okresie od stycznia 2012 do września 2013 r. wydano łącznie 111 postanowień w sprawie nadania decyzji nieostatecznej rygoru natychmiastowej wykonalności, z czego 67 postanowień wydano w 2012 r., zaś pozostałe 44 w 2013 r. Spośród wydanych w 2012 r. postanowień w sprawie nadania decyzji nieostatecznej rygoru natychmiastowej wykonalności, 12 wydano w trybie art. 239b § 1 pkt 1 Ordynacji podatkowej, 27 w trybie art. 239b § 1 pkt 4 ww. ustawy oraz 28 systemowych postanowień na podstawie występujących łącznie przesłanek art. 239b § 1 pkt 1 i pkt 4 ww. ustawy. Jedno postanowienie w sprawie nadania decyzji nieostatecznej rygoru natychmiastowej wykonalności było przedmiotem zażalenia.

W 2013 r. (do 30 września) w jednym przypadku wydano postanowienie w sprawie nadania decyzji nieostatecznej rygoru natychmiastowej wykonalności w trybie art. 239b § 1 pkt 4 Ordynacji podatkowej. W pozostałych przypadkach przesłanką był przepis art. 239b § 1 pkt 1 ww. ustawy. Żadne w wydanych w tym roku postanowień nie było przedmiotem zażalenia.

(dowód: akta kontroli str. 62-63)

W objętych badaniem szczegółowym NIK pięciu postępowaniach w sprawie nadania decyzji nieostatecznej rygoru natychmiastowej wykonalności, dobranych według kryterium najwyższej kwoty zaległości podatkowych (dodatkowych przypisów) stwierdzono, że w odniesieniu do trzech podstawą uzasadniającą nadanie rygoru natychmiastowej wykonalności była przesłanka zdefiniowana w art. 239b § 1 pkt 1 Ordynacji podatkowej. W przypadku dwóch spraw, przesłanką były przepisy art. 239b § 1 pkt 1 i pkt 4 ww. ustawy. Żadne z omawianych postanowień nie było przedmiotem zażalenia.

W odniesieniu do spraw, w których rygor natychmiastowej wykonalności nadany był w trybie art. 239b § 1 pkt 1 Ordynacji podatkowej:

- 1) w pierwszej sprawie uzasadnieniem nadania rygoru natychmiastowej wykonalności był wysoki poziom zaległości podatkowych i niepodatkowych objętych pięcioma tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 1.258.623,29 zł.

Organ uprawdopodobnił niewykonanie zobowiązania podatkowego objętego postanowieniem o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności poziomem wykazanych w zeznaniach podatkowych strat podmiotu odnotowanych w trzech ostatnich latach (art. 239b § 2 Ordynacji podatkowej).

- 2) w drugiej sprawie przesłanką uzasadniającą nadanie rygoru natychmiastowej wykonalności były zaległości podatkowe i niepodatkowe podmiotu objęte dwoma tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 81.688,00 zł.

Jako przesłanki uprawdopodobniające niewykonanie zobowiązania podatkowego objętego postanowieniem o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności Urząd przyjął (art. 239b § 2 Ordynacji podatkowej):

- „blisko 9-krotnie wyższą” kwotę zaległości podatkowych od zaległości objętych tytułami wykonawczymi;
- istotny spadek obrotów rocznych podmiotu wynikający z ograniczenia zakresu działalności;
- realizację przez podmiot wypłat z zysku oraz
- fakt, że w sprawie wydana została decyzja z 24 września 2012 r. o zabezpieczeniu.

- 3) w przypadku trzeciej badanej sprawy zaległości podatkowe i niepodatkowe podmiotu objęte były 165 tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 884.353,26 zł.

Jako przesłanki uprawdopodobniające niewykonanie zobowiązania podatkowego objętego postanowieniem o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności Urząd przyjął (art. 239b § 2 ustawy Ordynacji podatkowej):

- fakt, iż prowadzone postępowania egzekucyjne wskazują na to, że zobowiązanie nie zostanie wykonane dobrowolnie oraz
- wysoką kwotę ujawnionych nieprawidłowości, tj. 223.817,00 zł.

W odniesieniu do spraw, w których przesłanką nadania rygoru natychmiastowej wykonalności były przepisy art. 239b § 1 pkt 1 i pkt 4 Ordynacji podatkowej stwierdzono, że:

- 1) w pierwszej sprawie za przesłanki uzasadniające Urząd przyjął:

- poziom zaległości podatkowych podmiotu (PIT, VAT) objętych sześcioma tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 89.596,09 zł – art. 239b § 1 pkt 1 ww. ustawy,
- fakt, iż decyzja Dyrektora Urzędu Kontroli Skarbowej w Gdańsku wydana została 15 listopada 2012 r., natomiast termin przedawnienia w odniesieniu do niektórych zobowiązań określonych w postanowieniu o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności upływał 31 grudnia 2012 r. (łączna kwota zobowiązań ulegających przedawnieniu wynosiła 288.237 zł) – art. 239b § 1 pkt 4 ww. ustawy).

- 2) w drugiej objętej badaniem sprawie jako przesłanki uzasadniające Urząd wskazał:

- zaległości podatkowe objęte 27 tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 145.501,05 zł, w tym zaległości podatkowe objęte 26 tytułami wykonawczymi na łączną kwotę 137.901,17 zł oraz zaległości niepodatkowe objęte jednym tytułem wykonawczym na kwotę 7.599,88 zł – art. 239b § 1 pkt 1 ww. ustawy,
- fakt, iż decyzja Dyrektora Urzędu Kontroli Skarbowej w Gdańsku wydana została 15 listopada 2012 r., natomiast termin przedawnienia w odniesieniu do niektórych zobowiązań określonych w postanowieniu o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności upływał 31 grudnia 2012 r. (łączna kwota zobowiązań ulegających przedawnieniu wynosiła 159.558,00 zł) – art. 239b § 1 pkt 4 ww. ustawy.

W obydwu przypadkach organ uprawdopodobnił niewykonanie zobowiązania podatkowego objętego postanowieniem o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności (art. 239b § 2 Ordynacji podatkowej):

- faktem, iż prowadzone postępowania egzekucyjne wskazują, że zobowiązania nie zostaną wykonane dobrowolnie oraz,
- wysoką kwotą ujawnionych nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 64-67)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. wniesiono jedno zażalenie na postanowienie o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności decyzji nieostatecznej. Rygor nadany został w trybie art. 239b § 1 pkt 4 Ordynacji podatkowej. Zażalenie strony przekazane zostało wraz ze stanowiskiem organu I instancji i oceną zarzutów do Dyrektora Izby Skarbowej w Gdańsku, który utrzymał skarżone postanowienie w mocy. Postanowienie organu II instancji nie zostało zaskarżone.

(dowód: akta kontroli str. 68)

## **2.2. Postępowanie Urzędu w zakresie wykonania decyzji ostatecznych.**

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. w 162 sprawach przedsiębiorcy wnieśli skargi do sądu administracyjnego, z czego 116 w 2012 r., natomiast pozostałe 46 w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. W żadnej ze spraw, w związku z wniesieniem skargi do sądu administracyjnego, przedsiębiorcy nie wnosili o wstrzymanie wykonania decyzji ostatecznej.

(dowód: akta kontroli str. 70)

## **2.3. Przestrzeganie przez Urząd przepisów prawa w zakresie udzielania ulg podatkowych na podstawie art. 67a Ordynacji podatkowej.**

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. w Urzędzie wydano wobec podmiotów prowadzących działalność gospodarczą łącznie 127 decyzji systemowych, w których organ podatkowy przyznał ulgę podatkową, z czego 65% (tj. 83 ulgi) w 2012 r. Naczelnik Urzędu wydał 123 decyzje w przedmiocie odroczenia lub rozłożenia na raty zapłaty zaległości podatkowej wraz z odsetkami za zwłokę lub odsetki określone w decyzji (art. 67a § 1 pkt 2 Ordynacji podatkowej), w tym 82 ulgi udzielono w 2012 r., pozostałe 41 w okresie styczeń-wrzesień 2013 r. Cztery decyzje dotyczyły ulg udzielonych na podstawie art. 67a § 1 pkt 1 Ordynacji podatkowej, polegających na odroczeniu terminu płatności podatku lub rozłożeniu zapłaty podatku na raty, z czego jedna ulga udzielona została w 2012 r. i trzy w pierwszych trzech kwartałach 2013 r.

Wszystkie udzielone przez organ podatkowy ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych, określonych w art. 67a ww. ustawy, stanowiły pomoc de minimis –

udzieloną w zakresie i na zasadach określonych w bezpośrednio obowiązujących aktach prawa wspólnotowego dotyczących pomocy w ramach zasady de minimis (art. 67b § 1 pkt 2 Ordynacji podatkowej).

(dowód: akta kontroli str. 71-72)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. Naczelnik Urzędu przyznał ulgi podatkowe na łączną kwotę 2.204.281,70 zł, z czego należności główne stanowiły 1.993.688,70 zł, zaś odsetki 210.593,00 zł.

Zasadniczą część przyznanych ulg stanowiły ulgi udzielone na podstawie art. 67a § 1 pkt 2 Ordynacji podatkowej (odroczenie lub rozłożenie na raty zapłaty zaległości podatkowej wraz z odsetkami za zwłokę lub odsetki określone w decyzji), tj. 1.871.116,06 zł należność główna oraz 210.593,00 zł odsetki. W pierwszych trzech kwartałach 2013 r. Naczelnik Urzędu przyznał ulgi w łącznej kwocie 1.541.812,85 zł, z czego kwotę 1.399.134,85 zł tworzyła należność główna, zaś 142.678,00 odsetki. Pozostała kwota 539.896,21 zł odpowiada wartości ulg udzielonych w 2012 r. (w tym 471.981,21 zł należność główna i 67.915,00 zł odsetki).

Łączna kwota przyznanych ulg, o których mowa w art. 67a § 1 pkt 1 ustawy Ordynacja podatkowa (odroczenie terminu płatności podatku lub rozłożenie zapłaty podatku na raty), wyniosła 861.790,64 zł, przy czym ulgi na kwotę 40.437,00 zł przyznane zostały w 2012 r., pozostałe 821.353,64 zł w pierwszych trzech kwartałach 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 73)

W objętych badaniem szczegółowym sześciu postępowaniach w sprawie przyznania ulgi podatkowej (trzy pozytywne rozstrzygnięcia i trzy odmowy udzielenia ulgi, dobrane według kryterium najwyższej kwoty), stwierdzono:

- dwie sprawy załatwione zostały w terminie określonym w art. 139 § 1 Ordynacji podatkowej; w pozostałych czterech sprawach Urząd dochował obowiązku powiadomienia strony o przyczynach niezakończono sprawy we właściwym terminie ze wskazaniem przyczyny niedotrzymania terminu i nowego terminu załatwienia sprawy; powiadomienia dokonywane były na podstawie art. 216 i art. 140 § 1 Ordynacji podatkowej,
- jedna sprawa załatwiona została w oparciu o dowody przedstawione przez stronę we wniosku; w pozostałych badanych sprawach Urząd wzywał wnioskodawcę do usunięcia braków podania; wezwania dokonywane były na podstawie art. 155 i art. 169 § 1 Ordynacji podatkowej oraz art. 37 ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej<sup>5</sup>; w jednej sprawie Urząd dodatkowo kontaktował się z wnioskodawcą telefonicznie; każdorazowo wnioskodawcy uzupełniali braki podania przedkładając wyjaśnienia, dowody dotyczące użytych w podaniu argumentów, brakujące dokumenty,
- nie stwierdzono przypadku uchybienia obowiązkowi zebrania przez organ podatkowy całego materiału dowodowego i jego wyczerpującego rozpatrzenia,
- nie stwierdzono przypadku naruszenia przez Urząd prawa strony do wglądu w akta sprawy, sporządzania z nich notatek, kopii lub odpisów,
- w dwóch sprawach, w związku z faktem wydania decyzji w całości uwzględniającej wniosek strony, zgodnie z art. 123 § 2 i art. 200 § 2 pkt 1 Ordynacji podatkowej Urząd odstąpił od zasady zapewnienia stronie czynnego

<sup>5</sup> Dz. U. z 2007 r. Nr 59, poz. 404 ze zm.

udziału w każdym stadium postępowania i umożliwienia stronie przed wydaniem decyzji wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań; w pozostałych sprawach zapewniono stronie czynny udział w postępowaniu oraz umożliwiono wypowiedzenie się w sprawie zebranego materiału dowodowego; zawiadomienia kierowane były na podstawie art. 123 § 1 i art. 200 § 1 Ordynacji podatkowej,

- decyzje Naczelnika Urzędu zawierały ustawowe elementy decyzji określone w art. 210 Ordynacji podatkowej,
- w sprawach udzielenia ulg podatkowych nie stwierdzono przypadku nierzetelnego naliczenia odsetek lub opłaty prolongacyjnej,
- w aktach spraw znajdowały się metryki spraw; każdorazowo w postępowaniu po stronie organu podatkowego uczestniczyło cztery do pięciu osób, zaś w procesie decyzyjnym trzy lub cztery osoby,
- nie stwierdzono przypadku przekroczenia przez organ podatkowy granic uznania administracyjnego oraz przypadków podejmowania odmiennych decyzji w tych samych stanach faktycznych i prawnych,
- podstawą wnioskowania o udzielenie ulgi były przesłanki leżące po stronie wnioskodawcy, przykładowo trudności płatnicze związane z nieterminowym regulowaniem należności przez kontrahentów, realizacja wysokonakładowych przedsięwzięć inwestycyjnych,
- jedna decyzja (odmowa udzielenia ulgi) była przedmiotem odwołania do organu II instancji; organ odwoławczy utrzymał w mocy skarżoną decyzję organu I instancji.

(dowód: akta kontroli str. 74, 206-209)

#### **2.4. Realizacja zadań w zakresie zarządzania jakością.**

W dniu 26 stycznia 2009 r., zarządzeniem nr 2/2009 Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdańsku w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku, w kontrolowanej jednostce wdrożony został system zarządzania jakością. Zgodnie z § 2 System Zarządzania Jakością regulować miały odrębne akty prawa wewnętrznego, zaś jego wdrożenie miało na celu poprawę jakości świadczonych usług administracyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 75)

Decyzją nr 5/09 z dnia 27 stycznia 2009 r. Naczelnik Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdańsku powołał Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, określając zakres jego odpowiedzialności oraz kluczowe zadania w obszarze opracowania i realizacji planu wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie oraz jego utrzymania.

(dowód: akta kontroli str. 76)

W celu sprawnego wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w kontrolowanej jednostce decyzją nr 22/09 Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdańsku z dnia 17 czerwca 2009r., powołano Zespół Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością. Zadaniem Zespołu było zaprojektowanie i wdrożenie brakujących elementów Systemu Zarządzania Jakością określonych w „Raporcie z audytu zerowego” oraz w „Harmonogramie wdrożenia systemu zarządzania jakością w Izbie Skarbowej w Gdańsku i urzędach województwa pomorskiego”.

(dowód: akta kontroli str. 77-78)

Zarządzeniem nr 31/2012 z dnia 2 kwietnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia Przewodnika Jakości w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku, w jednostce kontrolowanej wprowadzono Przewodnik Jakości PJ/2. Tym samym zakończono etap wdrażania Systemu Zarządzania Jakością, polegający na zidentyfikowaniu procesów zapewniających efektywne podejście do zarządzania w Urzędzie.

(dowód: akta kontroli str. 79)

Zgodnie z wdrożonym Przewodnikiem Jakości PJ/2, w kontrolowanej jednostce zidentyfikowano i opisano siedem makroprocesów podstawowych, związanych działalnością statutową Urzędu oraz siedem makroprocesów pomocniczych, do których zaliczono procesy zarządzania, mające na celu monitorowanie funkcjonowania Urzędu oraz procesy wspomagające procesy podstawowe.

W opisie każdego makroprocesu określono funkcjonujące w jego ramach procesy ze wskazaniem ich celu oraz właściciela. Ponadto, w przypadku wybranych procesów, wskazano akty prawa wewnętrznego opisujące proces. Przykładowo, w ramach makroprocesu *AW Audyt wewnętrzny* wyróżniono trzy procesy *AW.01 Sporządzanie planu audytu wewnętrznego*, *AW.02 Przeprowadzanie audytu wewnętrznego* oraz *AW.03 Przeprowadzanie czynności sprawdzających*. Celem procesu *AW.01 Sporządzanie planu audytu wewnętrznego* jest zapewnienie, że kluczowe rodzaje ryzyka, na które narażony jest Urząd, będą objęte audytem wewnętrznym. Właścicielem procesu jest Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością, zaś dokumentem wewnętrznym opisującym proces – Instrukcja I-022 „Wewnętrzny audyt jakości”.

(dowód: akta kontroli str. 82-86)

Wykaz zidentyfikowanych makroprocesów i wchodzących w ich skład procesów określono w kontrolowanej jednostce w Instrukcji I-023 „Identyfikowanie i mapowanie procesów”.

(dowód: akta kontroli str. 82, 113-115)

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że w aspekcie polityki i celów jakości w kontrolowanej jednostce dla ustanowionych procesów opracowane zostały niezbędne dokumenty prawa wewnętrznego. W obszarach, w których specyfika pracy nie wymaga wprowadzenia szczegółowych procedur, zastosowanie mają wdrożone procesy, które jednoznacznie określają działania poszczególnych komórek organizacyjnych. Natomiast w odniesieniu do obszarów, w których zaistniała potrzeba doprecyzowania przepisów, opracowane zostały dodatkowe regulacje w postaci decyzji, zarządzeń, regulaminów, procedur i instrukcji postępowania.

(dowód: akta kontroli str. 97-98)

Na dzień 12 listopada 2013 r. w Urzędzie obowiązywało 18 decyzji Naczelnika Urzędu, 163 zarządzenia, 11 regulaminów i tyleż samo procedur, 33 instrukcje, z czego 13 wewnętrznych i 20 Systemu Zarządzania Jakością.

(dowód: akta kontroli str. 117-136)

Kwestia odpowiedzialności osób za realizację zadań i czynności, procesów oraz zasad jakości określona została w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, zakresach obowiązków każdego pracownika, Przewodniku Jakości PJ/2 oraz właściwym dokumencie prawa wewnętrznego.

(dowód: akta kontroli str. 97)

Proces wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie przebiegał zgodnie z przyjętymi przez Izbę Skarbową w Gdańsku terminami realizacji poszczególnych etapów i zadań. Harmonogram i zakres procesu wdrożenia ulegały zmianom.

Przebieg procesu wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie był sprawozdawany do Izby Skarbowej w cyklach kwartalnych. Wszystkie zadania przyjęte jako obowiązkowe do wdrożenia zostały zrealizowane.

(dowód: akta kontroli str. 186-187)

## **2.5. Działania podejmowane w Urzędzie w celu zapewnienia rzetelnej, sprawnej i przyjaznej obsługi podatników.**

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. Naczelnik Urzędu wydał łącznie 20 decyzji o odmowie nadania numeru NIP, z czego 16, tj. 80% stanowiły decyzje wydane w 2012 r., a cztery, tj. 20% decyzje wydane w okresie styczeń-wrzesień 2013 r.

Wśród decyzji o odmowie nadania numeru NIP wydanych w 2012 r., dla sześciu podstawą były przesłanki wskazane w art. 8c ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 13 października 1995 r. o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników<sup>6</sup>, zaś w pozostałych przypadkach przesłanka art. 8c ust. 1 pkt 4 ww. ustawy. W 2013 r. dwie decyzje wydane zostały na podstawie art. 8c ust. 1 pkt 2 ww. ustawy, pozostałe dwie na podstawie art. 8c ust. 1 pkt 3 ww. ustawy.

Wśród zdarzeń kwalifikowanych jako uzasadniające odmowę nadania NIP stwierdzono:

- 1) w odniesieniu do art. 8c ust. 1 pkt 2 ww. ustawy:
  - zgłoszenie bez podpisu podatnika, podpisane przez osobę trzecią – wniosek dotyczył osoby posiadającej obce obywatelstwo, wykazującej adres zamieszkania podlegający właściwości innego urzędu skarbowego – dwa przypadki,
  - zgłoszenie bez podpisu podatnika, podpisane przez osobę trzecią – konieczność wyjaśnienia czy wnioskujący podlega obowiązkowi ewidencyjnemu - wnioskodawcy nie zaliczali się do podmiotów podlegających obowiązkowi ewidencyjnemu – dwa przypadki,
  - zgłoszenie bez podpisu przedstawicieli ustawowych strony, dokonane przez osobę objętą rejestrem PESEL nieprowadzącą działalności gospodarczej, niebędącą zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług – jeden przypadek,
  - na zgłoszeniu nie odnotowano danych podmiotu, za pośrednictwem którego przekazywany był formularz (dane płatnika) – konieczność wyjaśnienia czy wnioskujący podlega obowiązkowi ewidencyjnemu - wnioskodawcy nie zaliczali się do podmiotów podlegających obowiązkowi ewidencyjnemu; zgłoszenia dokonała osoba objęta rejestrem PESEL nieprowadząca działalności gospodarczej, niebędąca zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług – dwa przypadki,
  - zgłoszenie wg wnioskodawcy dotyczyło nowo powstałej organizacji, natomiast w ocenie organu podatkowego, pomimo zmian w ustawie o systemie oświaty, działalność była nadal działalnością osoby fizycznej – jeden przypadek.
- 2) w odniesieniu do art. 8c ust. 1 pkt 3 ww. ustawy wniosek o nadanie numeru NIP złożyła osoba fizyczna, której inny organ podatkowy nadał przedmiotowy identyfikator podatkowy – dwa przypadki.
- 3) w odniesieniu do art. 8c ust. 1 pkt 4 ww. ustawy zgłoszenie złożyła osoba objęta rejestrem PESEL nieprowadząca działalności gospodarczej, niebędąca zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług – dziesięć przypadków.

<sup>6</sup> Dz. U. z 2012 r. poz. 1314

W żadnym z przypadków odmowy nadania NIP, przyczyną odmowy nie była deklaracja podmiotów o korzystaniu z tzw. wirtualnych biur (coworkingowych).

(dowód: akta kontroli str. 154-155b)

Decyzje Naczelnika Urzędu o odmowie nadania numeru NIP wydane w okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. nie były przedmiotem odwołań podatników.

(dowód: akta kontroli str. 156)

W Urzędzie w okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. podejmowano szereg działań w celu zapewnienia rzetelnej, sprawnej i przyjaznej obsługi podatników (m.in. akcje „drzwi otwartych”, prowadzenie szkoleń dla przedsiębiorców, promowanie składania deklaracji drogą elektroniczną), pogłębiania zaufania podatników do organów podatkowych i ułatwiania prowadzenia działalności gospodarczej (wśród nich optymalizacja czasu prowadzenia postępowania podatkowego, udzielanie merytorycznego wsparcia podatnikom rozpoczynającym działalność gospodarczą, uruchamianie dodatkowych punktów obsługi i przyjmowania zeznań oraz organizacja dyżurów w ramach akcji „Szybki Pił”), zwiększania dobrowolności wypełniania przez podatników obowiązków podatkowych (akcje obejmujące przykładowo promowanie systemów e-Deklaracje i ePUAP, udzielanie ulg w spłacie zobowiązań podatkowych oraz pomocy de minimis, informacyjne w zakresie możliwości składania korekt zeznania podatkowego). Stosując się do zaleceń Ministra Finansów określonych w *Zadaniach dla Dyrektorów Izb Skarbowych i Naczelników Urzędów Skarbowych* na 2012 i 2013 r., w kontrolowanej jednostce podjęto dodatkowo szereg działań na płaszczyźnie sprawności obsługi deklaracji, działalności informacyjnej i edukacyjnej podatników, szkolenia pracowników, efektywności wykorzystania narzędzi informatycznych oraz prowadzenia badań ankietowych dotyczących oceny działalności administracji podatkowej.

(dowód: akta kontroli str. 99-105)

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że kierownictwo Urzędu realizuje w szczególności zadania określone w dokumencie *Zadania dla Dyrektorów Izb Skarbowych i Naczelników Urzędów Skarbowych* na dany rok, na podstawie którego opracowuje *Roczny Plan Działania Urzędu*, uwzględniając założenia *Strategii Kompleksowego Zarządzania Jakością w Polskiej Administracji Celnej* i *Podręcznika Systemu Zarządzania Jakością* oraz wdrożonego w kontrolowanej jednostce Przewodnika Jakości PJ/2.

(dowód: akta kontroli str. 105)

Szczegółowe rozwinięcie zadań służących realizacji celów określonych w *Rocznym Planie Działalności Urzędu* wraz z określeniem mierników służących ocenie stopnia realizacji poszczególnych celów i zadań, ich planowanych wartości do osiągnięcia na koniec roku oraz osób i komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za ich realizację, zawarte jest w Studium Wykonalności Celów.

Wykonanie zadań określonych w Studium Wykonalności Celów podlega bieżącemu monitorowaniu i kwartalnemu raportowaniu.

Zasady planowania pracy w Urzędzie oraz sprawozdawania jej wykonania zostały określone w Zarządzeniu nr 74/2011 Naczelnika Urzędu z dnia 20 grudnia 2011 r. w sprawie organizacji zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku.

(dowód: akta kontroli str. 106)

Wdrażanie, utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością oraz podejmowanie działań dla zapewnienia realizacji celów i zadań należy do

obowiązków Pełnomocnika ds. Kontroli Zarządczej i ds. Systemu Zarządzania Jakością (dalej: „Pełnomocnik”). Odpowiedzialność z tego tytułu ciąży ponadto na kierownikach referatów, którzy zobligowani są do informowania Pełnomocnika o wystąpieniu wszelkich niezgodności, a następnie uzgodnienia z bezpośrednim przełożonym i wykonania uzgodnionych działań zapobiegawczych, korekcyjnych i korygujących.

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że Pełnomocnik na bieżąco konsultuje wszelkie działania w zakresie kontroli zarządczej i jakości bezpośrednio z Naczelnikiem Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 105)

W katalogu źródeł i metod pozyskiwania informacji w procesie zarządzania jakością Naczelnik Urzędu wymienił m.in. realizację mierników określonych przez Ministra Finansów oraz standardowe i niestandardowe raporty z użytkowanych systemów informatycznych.

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że informacje uzyskane w wyniku monitorowania działań na rzecz jakości przedstawiane są w okresach miesięcznych, kwartalnych, półrocznych, rocznych i ad hoc Naczelnikowi Urzędu, który wraz z Pełnomocnikiem, Zastępcami Naczelnika, Głównym Księgowym oraz kierownikami komórek organizacyjnych dokonuje analizy uzyskanych danych. Na tej podstawie Naczelnik Urzędu określa niezbędne działania doskonalące, wyznacza osoby odpowiedzialne oraz określa tryb wdrożenia i monitorowania efektów.

(dowód: akta kontroli str. 109-110)

Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w kontrolowanej jednostce podlega cyklicznemu badaniu wewnętrznemu. W wyniku przeprowadzonej w grudniu 2012 r. Samooceny Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie (badanie anonimowe wśród pracowników), opracowano i wdrożono stosowny plan działań doskonalących.

(dowód: akta kontroli str. 109, 137-142)

W obszarze dbałości o wysoką jakość dokonywanych rozstrzygnięć, w badanym okresie w Urzędzie podjęto szereg działań, obejmujących m.in. dokładną analizę stanu faktycznego i prawnego spraw oraz gromadzenie materiału dowodowego w sposób niedający podstaw do postawienia zarzutów niewłaściwego prowadzenia postępowania dowodowego lub/i naruszeń proceduralnych.

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. w Urzędzie nie stwierdzono w zakresie prowadzonych spraw przypadków rozbieżności w orzecznictwie sądowno-administracyjnym, jak również przypadków wyroków, w których sąd orzekł o niezgodności prawa krajowego z prawem wspólnotowym.

(dowód: akta kontroli str. 110-111)

## **2.6. Prowadzenie badań ankietowych.**

Według *Zestawienia informacji dot. badań ankietowych przeprowadzanych w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku z 30 października 2013 r.* w Urzędzie w okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. przeprowadzono łącznie 30 badań ankietowych (w wyniku których otrzymano łącznie 979 ankiet, w tym 16 na podstawie wywiadów telefonicznych), z czego 60% (tj. 18 badań) w 2012 r. i 40% (tj. w 12 badań) w 2013 r. Badania prowadzone były w siedmiu obszarach tematycznych: poziom obsługi klienta, zadowolenie i oczekiwania klienta, zadowolenie i oczekiwania klientów oraz stron zainteresowanych, klient w centrum uwagi administracji, zadowolenie i oczekiwania pracowników, system zarządzania jakością (wśród pracowników), zarządzanie zasobami ludzkimi (wśród

pracowników). Zdecydowana większość badań miała charakter planowy. Jedynie 10% stanowiły badania doraźne, z czego dwa badania w 2012 r. i jedno w 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 158-161)

Plany badań opracowywane są corocznie i podlegają akceptacji Naczelnika Urzędu. Procedura prowadzenia badań ankietowych została opisana w systemie zarządzania jakością w ramach makroprocesu *ZD Zarządzanie działaniami i pomiary, proces ZD.06 Przeprowadzanie badań ankietowych* oraz w Zarządzeniu nr 67/2012 Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdańsku z dnia 10 października 2012 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji „Badanie i ocena działalności administracji podatkowej” w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku. Właścicielem procesu w Urzędzie jest kierownik Działu Organizacji i Logistyki.

(dowód: akta kontroli str. 162-165)

Szczegółowy zakres kompetencji i odpowiedzialności w zakresie podejmowania działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych, określono w Instrukcji I-013/2 „Działania zapobiegawcze, korekcyjne i korygujące” stanowiącej Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 44/2011 Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdańsku z dnia 3 sierpnia 2011 r.

(dowód: akta kontroli str. 201-205)

Jako podstawowe narzędzie badawcze w badaniach ankietowych przeprowadzanych w badanym okresie, wykorzystywany był kwestionariusz ankiety badawczej udostępniany respondentom w tradycyjnej formie (wydruk kwestionariusza umieszczany w ogólnodostępnych miejscach w urzędzie, np.: na stanowiskach pracy w Sali Obsługi Klienta lub dystrybuowany wśród pracowników) lub formie elektronicznej (w dedykowanej aplikacji lub przesyłane do klientów drogą elektroniczną). Badanie realizowane w ramach programu KPRM *Klient w centrum uwagi administracji* przeprowadzone było dodatkowo techniką wywiadów bezpośrednich (osobistych) i telefonicznych przez wyznaczonych ankietów.

Wśród badań ankietowych w przedmiocie doskonalenia usług świadczonych klientom oraz jakościowych parametrów działalności Urzędu, w badanym okresie przeprowadzane były:

- 1) comiesięczne badania poziomu obsługi klienta (21 badań, z czego 12 w 2012 r. i dziewięć w pierwszych trzech kwatałach 2013 r.) – badanie planowe, prowadzone przy wykorzystaniu formularzy ankietowych udostępnianych na stanowiskach pracy w Sali Obsługi Klienta, wypełnione przez klientów Urzędu kwestionariusze ankiety wrzucane były do skrzynki na ankiety;
- 2) badania zadowolenia i oczekiwań klienta (trzy badania, z czego dwa w 2012 r. i jedno w pierwszych trzech kwatałach 2013 r.) – badanie planowe, przeprowadzane zgodnie z *Wytycznymi w zakresie prowadzenia badań ankietowych dotyczących oceny działalności administracji podatkowej*, Departament Administracji Podatkowej, Warszawa, kwiecień 2012, przy wykorzystaniu ujednoczonych w skali administracji podatkowej formularzy ankiety; kwestionariusze ankiety udostępniane były na stanowiskach pracy w Sali Obsługi Klienta, wypełnione przez klientów Urzędu kwestionariusze ankiety wrzucane były do skrzynki na ankiety, następnie wprowadzane do bazy danych Ministerstwa Finansów przez wyznaczonego pracownika Urzędu;
- 3) badanie zadowolenia i oczekiwań klientów oraz stron zainteresowanych (jedno badanie w 2012 r.) – badanie planowe, przeprowadzone z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety przesłanego do wybranych klientów (instytucji współpracujących) Urzędu drogą elektroniczną; wypełnione ankiety mogły być przesyłane na wskazany w kwestionariuszu adres poczty elektronicznej, pocztą

tradycyjną, wrzucone do skrzynki na ankiety lub przekazane pracownikom Sali Obsługi Klienta w Urzędzie;

- 4) badanie satysfakcji klientów (jedno badanie w 2012 r.) – badanie doraźne, przeprowadzone w urzędach zaangażowanych w realizację projektu „*Klient w centrum uwagi administracji*” przy wykorzystaniu kwestionariuszy ankiety badawczej udostępnionych na stanowiskach pracy w Sali Obsługi Klienta oraz techniką wywiadów bezpośrednich (osobistych) i telefonicznych; wypełnione przez klientów Urzędu kwestionariusze ankiety wrzucane były do skrzynki na ankiety.

(dowód: akta kontroli str. 158-161)

W badaniu pn. „Ocena poziomu obsługi klienta w Urzędzie” (ad. 1) średnio w 2012 r. 82,3% klientów biorących udział w badaniu oceniło obsługę klienta pozytywnie (wskaźnik Top2box), z czego 72,2% respondentów jako „bardzo dobrą”, a 10,1% jako „dobrą”. 2,1% badanych przyznało ocenę „przeciętną”, zaś 15,7% negatywną (wskaźnik Bottom2box), w tym 10,7% „naganną”. Natomiast w okresie od stycznia do września 2013 r. klienci również pozytywnie ocenili poziom obsługi klienta. Średnio w 2013 r. 77,3% badanych oceniło obsługę klienta jako „bardzo dobrą” lub „dobrą” (odpowiednio 69,4% i 7,8%), 4,5% klientów jako „przeciętną”, zaś 18,2% respondentów negatywnie, z czego 5,1% „miernie” i 13,2% „nagannie”.

(dowód: akta kontroli str. 174-175)

Naczelnik Urzędu wyjaśnił, że wyniki badań ankietowych każdorazowo podlegają wnikliwej ocenie kierownictwa jednostki, zaś w jej efekcie podejmowane są niezbędne działania doskonalące i korygujące, np.: zmiany w organizacji pracy, szkolenia pracowników, rozmowy z pracownikami.

(dowód: akta kontroli str. 93)

Wyżej ocenili działalność Urzędu respondenci badań ankietowych pn. „Ocena działalności administracji podatkowej” (ad. 2). Badanie prowadzone jest w różnych obszarach, m.in. w odniesieniu do zadowolenia klienta z poziomu obsługi w urzędzie, oceny wiedzy i kompetencji pracowników urzędu, sposobu wypowiedzi, kultury osobistej, czasu oczekiwania na załatwienie sprawy, dostępności druków i formularzy czy aktualności informacji udostępnianych przez Urząd.

Zarówno w badaniach przeprowadzonych w I i II półroczu 2012 r., jak i w badaniu przeprowadzonym w I półroczu 2013 r. badani ocenili obsługę w Urzędzie pozytywnie, przyznając Urzędowi oceny odpowiednio 96,3%, 95,3% i 93,8%. Uzyskane oceny nie odbiegały od oceny administracji podatkowej za I półrocze 2012 r., tj. 96,40% i oceny administracji podatkowej w województwie pomorskim za I półrocze 2012 r. – 96,43%.

Pozytywnie oceniono działalność Urzędu w pozostałych kryteriach oceny: poziom wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu (średnio 96,0% ocen pozytywnych), jasność i zrozumiałość wypowiedzi urzędnika (średnio 96,6% ocen pozytywnych), kulturę osobistą (średnio 97,1% ocen pozytywnych), czas oczekiwania na załatwienie sprawy (średnio 92,9% pozytywnych ocen), dostępność druków i formularzy (średnio 99,0% pozytywnych ocen) i aktualność udostępnianych informacji (średnio 95,5% ocen pozytywnych).

(dowód: akta kontroli str. 176-177)

Naczelnik Urzędu, w przypadku badania ankietowego zadowolenia i oczekiwań klientów i stron zainteresowanych (ad. 3), z uwagi na niewielkie zainteresowanie współpracujących instytucji udziałem w badaniu, po przeprowadzeniu badania w 2012 r., odstąpił od przeprowadzania tego badania w 2013 r. Wyniki za 2012 r. nie były analizowane.

(dowód: akta kontroli str. 178-179)

W dniach 24-28 września 2012 r. Urząd przeprowadził badania ankietowe satysfakcji klientów (uzyskano 102 kwestionariusze papierowe i przeprowadzono 16 wywiadów telefonicznych), realizowane w ramach projektu „Klient w centrum uwagi administracji” (ad. 4). Średnie wskaźniki zadowolenia uplasowały się na poziomie 4,25% - satysfakcja ogólna i 4,53% - ogólne zadowolenie z obsługi przez pracowników urzędu (ocena w skali 1-5, gdzie 1 – „zdecydowanie się nie zgadzam”, 5 – „zdecydowanie się zgadzam”).

Respondenci najwyższej ocenili Urząd w kategoriach: ogólnego zadowolenia z obsługi przez pracowników urzędu, utrzymania budynku urzędu w czystości i porządku, dostępności kompletnej informacji o sposobie załatwienia sprawy, dostępności formularzy, druków i wzorów oraz w większości ocenianych kryteriów w kategorii „Pracownicy urzędu” (za wyjątkiem: „Pracownicy urzędu podeszli z zainteresowaniem do mojej sprawy”) – w każdym z omawianych kryteriów Urząd otrzymał ocenę ogólną powyżej 90%. Najwyższy odsetek ocen negatywnych Urząd odnotował w odniesieniu do następujących kryteriów: możliwość załatwienia sprawy podczas jednej wizyty w Urzędzie oraz możliwość uzyskania potrzebnych informacji na stronie internetowej Urzędu – ocena ogólna według wskaźnika większa lub równa 20%.

(dowód: akta kontroli str. 180-183)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. Urząd nie znalazł się wśród laureatów ogólnopolskiego konkursu „Urząd Skarbowy Przyjazny Przedsiębiorcy”, organizowanego przez Business Centre Club we współpracy z Ministerstwem Finansów.

(dowód: akta kontroli str. 184-185)

Ocena działalności Urzędu przez Izbę Skarbową w Gdańsku i Ministerstwo Finansów dokonywana jest również przy pomocy mierników wykonania zadań w zakresie realizacji polityki finansowej w obszarach: obsługa bezpośrednia, postępowania podatkowe, rachunkowość podatkowa, kontrola podatkowa i egzekucja administracyjna oraz kontrole zewnętrzne.

(dowód: akta kontroli str.192-193)

Wyniki prezentowanych badań ankietowych nie korelują z wynikami oceny działalności Urzędu dokonanej przez Izbę Skarbową w oparciu o mierniki wykonania zadań (różne obszary oceny). Zgodnie z „Rankingiem urzędów skarbowych w grupach”, na podstawie mierników za okres styczeń-grudzień 2012 r., Urząd znalazł się na 63 pozycji, przy sumie punktów 0.

(dowód: akta kontroli str. 197)

W rankingu ogólnym urzędów skarbowych województwa pomorskiego (21 urzędów) w obszarach działalności podlegających w 2012 r. ocenie miernikowej: *Obsługa bezpośrednia*, *Postępowanie podatkowe* i *Rachunkowość podatkowa*, Urząd uplasował się na odpowiednio na pozycje: 10, 11 i 11. W obszarach: *Egzekucja administracyjna* i *Kontrola podatkowa* Urząd uplasował się na pozycje 19 i 18.

W grupie dużych urzędów województwa pomorskiego (siedem urzędów) Urząd w obszarach *Kontrola podatkowa*, *Postępowania podatkowe* i *Rachunkowość podatkowa*, zajął odpowiednio pozycje 4, 3 i 4, zaś pozycje 6 i 5 w pozostałych ocenianych obszarach: odpowiednio *Egzekucja administracyjna* i *Obsługa bezpośrednia*.

(dowód: akta kontroli str.198-199)

Do listopada 2013 r. Urząd nie posiadał dostępnych zbiorczych danych dla okresu styczeń-wrzesień 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 200)

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie przeprowadzono dziesięć kontroli zewnętrznych, w tym Izba Skarbowa w Gdańsku kontrolowała Urząd siedmiokrotnie, z czego jedna kontrola przeprowadzona została w 2013 r., pozostałe w 2012 r. Ministerstwo Finansów przeprowadziło dwie kontrole (w 2012 r.), a jedna kontrola (w 2013 r.) przeprowadzona została przez Archiwum Państwowe w Gdańsku. Żadna z ww. kontroli nie była bezpośrednio związana z zagadnieniem przestrzegania praw podatnika.

(dowód: akta kontroli str. 195)

W okresie od stycznia 2012 r. do września 2013 r. wpłynęły 22 skargi na działalność Urzędu, z czego dziewięć w 2012 r., a 13 w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. Spośród 20 rozpatrzonych do 30 września 2013 r. skarg za uzasadnione uznano dwie, jedną za w części zasadną, pozostałe za niezasadne. Skargi uznane za zasadne lub częściowo zasadne dotyczyły nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych (jedna skarga) oraz niewłaściwego działania organu podatkowego (jedna skarga zasadna i jedna częściowo zasadna).

(dowód: akta kontroli str. 214-217)

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

#### Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie stosowanie przez Urząd instytucji mających ułatwić prowadzenie działalności gospodarczej.

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>7</sup>, wnosi o:

- wdrożenie mechanizmu zapewniającego terminowe wydawanie przez Urząd wszystkich zaświadczeń.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Gdańsku.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Gdańsk, dnia     grudnia 2013 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Gdańsku

Kontrolerzy:  
Zdzisław Stefan Zbierski  
główny specjalista kontroli państwowej

.....  
*podpis*

.....  
*podpis*

Anna Struzik  
starszy inspektor kontroli państwowej

.....  
*podpis*

Kamil Urzędowski  
doradca ekonomiczny

.....  
*podpis*