



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Łodzi

LLO – 4101-016-03/2013  
P/13/039

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Łodzi  
ul. Kilińskiego 210, 90-980 Łódź  
T +48 42 239 32 00, F +48 42 239 32 90  
llo@nik.gov.pl

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

<i>Numer i tytuł kontroli</i>	P/13/039 – Przestrzeganie praw podatników przez wybrane urzędy skarbowe i izby skarbowe w 2012 r. i w pierwszym półroczu 2013 r.
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi.
<i>Kontroler</i>	Henryk Kominiak, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr 88264 z dnia 30 września 2013 r.  [Dowód: akta kontroli str. 1-2]
<i>Jednostka kontrolowana</i>	Łódzki Urząd Skarbowy w Łodzi, 93-578 Łódź, ul. Wróblewskiego 10a, zwany dalej „Urzędem” lub „ŁUS”.
<i>Kierownik jednostki kontrolowanej</i>	Bogusława Malinowska - Naczelnik Łódzkiego Urzędu Skarbowego w Łodzi.  [Dowód: akta kontroli str. 3]

## II. Ocena kontrolowanej działalności.

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości<sup>1</sup>, działalność Urzędu w zakresie przestrzegania praw podatnika w 2012 r. i w pierwszym półroczu 2013 r.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Pozytywną ocenę uzasadnia w szczególności: prowadzenie kontroli podatkowych z zachowaniem wymogów określonych w ustawie z dnia 27 lipca 1997 r. Ordynacja podatkowa<sup>2</sup>, zwanej dalej „Ordynacją podatkową” oraz w ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (usdg)<sup>3</sup>. Postępowania podatkowe wszczynano terminowo.

Stwierdzone w toku kontroli nieprawidłowości, dotyczyły nieprawidłowego ustalenia w postępowaniach podatkowych stanu faktycznego będącego wynikiem nieuzasadnionego pominięcia dowodów, zebrania niepełnego materiału dowodowego oraz wydania decyzji z naruszeniem przepisów prawa procesowego i materialnego, co skutkowało uchYLENIEM 72,7% decyzji w postępowaniu odwoławczym.

Decyzjom objętym badaniem zasadnie nadano rygor natychmiastowej wykonalności. Decyzje w sprawach ulg podatkowych wydawane były terminowo, po analizie materiału dowodowego z zapewnieniem stronie czynnego udziału w postępowaniu.

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

<sup>2</sup> Dz. U. z 2012 r. poz. 749 ze zm.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 672 ze zm.

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

#### **1. Ocena kontroli podatkowych i postępowań podatkowych oraz czynności administracyjnych pod kątem zgodności z przepisami prawa i naruszeń praw podatników.**

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

Opis stanu faktycznego

W 2012 r. i w pierwszym półroczu 2013 r. Urząd przeprowadził ogółem 514 kontroli podatkowych, w tym 398 kontroli właściwych i 116 doraźnych. Czynnościami sprawdzającymi objęto 5.109 podatników w 2012 r. oraz 2.986 w I półroczu 2013 r.

[Dowód: akta kontroli str. 4-21]

Badania przeprowadzone na losowo dobranej próbie, którymi objęto 74 kontrole właściwe i doraźne oraz 116 czynności sprawdzających (za miesiące kwiecień i listopad 2012 r. oraz kwiecień 2013 r.) wykazały, że obejmowały one głównie rozliczenia bieżące nieprzekraczające 3 lat. Szczegółowa analiza 16 kontroli i czynności sprawdzających, dotyczących „najstarszych” okresów rozliczeniowych wykazała, że ich zakres dotyczył głównie rozliczeń w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych i podatku od towarów i usług za lata 2007-2011. Pozostawało to w związku z prowadzoną analizą danych dostępnych w systemach informatycznych Urzędu, złożeniem przez podatników skorygowanych za ten okres zeznań i deklaracji podatkowych bądź też przekazaniem materiałów dowodowych przez organy ścigania.

[Dowód: akta kontroli str. 47-82]

Analiza dokumentacji trzech kontroli, które zostały wszczęte najwcześniej (5 i 17 czerwca 2013 r. oraz 19 lipca 2013 r.) wykazała, że ich niezakończenie na dzień badania (30 września 2013 r.) było niezależne od Urzędu i wynikało m.in. z utrudnionego kontaktu z jedyną osobą reprezentującą Spółkę oraz koniecznością przeprowadzenia kontroli i dowodów z przesłuchań świadków przez inne urzędy skarbowe. W postępowaniu kontrolnym Nr 5614, w związku z uchylaniem się Spółki od przedłożenia dokumentacji podatkowej wystąpiono 20 sierpnia 2013 r. do Wieloosobowego Stanowiska d/s Spraw Karnych Skarbowych ŁUS z wnioskiem o wszczęcie postępowania karnego skarbowego, opisanego w art. 83 § 1 ustawy z dnia 10 września 1999 r. kodeks karno-skarbowy<sup>4</sup>.

[Dowód: akta kontroli str. 22-35]

ŁUS nie wykonywał czynności sprawdzających zmierzających do uzyskania od podatników informacji o wywiązywaniu się z obowiązku prowadzenia kas rejestrujących.

[Dowód: akta kontroli str. 207-209]

Sprawozdanie MF-9Ps o kontrolach podatkowych i czynnościach sprawdzających za 2012 r. zostało sporządzone rzetelnie, a wykazane w nich wielkości były zgodne z danymi wynikającymi z podsystemu KONTROLA oraz z prowadzonych ewidencji.

[Dowód: akta kontroli str. 131-133]

<sup>4</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 186 ze zm.

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

Badania akt 15 kontroli podatkowych wykazały, że były one prowadzone z zachowaniem wymogów określonych w art. 83 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Czas trwania kontroli podatników prowadzących działalność gospodarczą wynosił: do 12 dni roboczych - w odniesieniu do 6 mikroprzedsiębiorców, do 18 dni w przypadku 5 małych oraz do 24 dni w przypadku 4 średnich przedsiębiorców.

[Dowód: akta kontroli str.36-39 i 47-57]

Analiza 15 kontroli, w których przedłużono czas trwania kontroli ( na podstawie art. 284b § 2 Ordynacji podatkowej) wykazała, że w sprawach tych istniały uzasadnione podstawy do jego przedłużenia m.in. z uwagi na: konieczność zebrania dodatkowego materiału dowodowego, brak dostępu do dokumentacji będącej przedmiotem kontroli oraz oczekiwanie na udzielenie odpowiedzi przez inne organy podatkowe. Badane kontrole nie podlegały ograniczeniom czasowym na podstawie art.83 ust.2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

O każdym przypadku niezakończenia kontroli w terminie, Urząd zawiadamiał kontrolowanego, podając przyczyny przedłużenia kontroli i wskazując nowy termin jej zakończenia.

[Dowód: akta kontroli str. 83-88 i 99-130 i 508-522]

Analiza 15 zakończonych kontroli wykazała, że:

- wszystkie protokoły kontroli zawierały elementy określone w art. 290 § 2 Ordynacji podatkowej, wraz z wymaganymi pouczeniami,
- w 6 sprawach, kontrola za zgodą kontrolowanego została wszczęta przed upływem 7 dni od dnia doręczenia zawiadomienia, stosownie do postanowień art. 282b § 3 Ordynacji podatkowej i art. 79 ust. 5 usdg.

W badanym okresie podatnicy nie składali ponaśleń do organu odwoławczego na długotrwałość kontroli. W jednym przypadku podatnik wniósł sprzeciw na czynności kontrolne, zarzucając organowi podatkowemu naruszenie art. 82 ust.1 usdg. Postanowieniem z 19 października 2012 r., Dyrektor Izby Skarbowej uwzględnił zażalenie dotyczące tego zarzutu i postanowił o odstąpieniu od czynności kontrolnych.

[Dowód: akta kontroli str.22-23, 36-37, 82-88]

## **1.3. Stosowanie zasad prawa podatkowego i poprawność wydawanych decyzji.**

W 2012 r. i w I półroczu 2013 r. Urząd przeprowadził 398 kontroli właściwych, w następstwie których wydano łącznie 367 decyzji wymiarowych na kwotę 12.750 tys. zł, a podatnicy złożyli korekty 456 deklaracji z dodatkowym przypisem w wysokości 10.762 tys. zł.

[Dowód: akta kontroli str. 4-13 i 507]

W badanym okresie sprawnie wszczynano i prowadzono postępowania podatkowe. W terminie do 30 dni od daty zakończenia kontroli postępowanie podatkowe wszczęto w 71 sprawach, w okresie do 3 miesięcy w 273 sprawach i w 90 sprawach w okresie do 6 miesięcy. Analiza dokumentacji 20 postępowań podatkowych wykazała, że w 19 sprawach postępowania wszczynano w terminie nieprzekraczającym sześciu miesięcy od zakończenia kontroli, tj. stosownie do postanowień art. 165 b § 1 Ordynacji podatkowej. W 13 sprawach postępowanie podatkowe zostało zakończone w terminach określonych w art. 139 § 1 tej ustawy. W jednej sprawie postępowanie zostało wszczęte po upływie 6 miesięcy od

zakończenia kontroli podatkowej, co było uzasadniane otrzymaniem informacji z rumuńskiego organu podatkowego.

[Dowód: akta kontroli str. 134-146]

Czas trwania 369 z 435 postępowań podatkowych (84,8%) nie przekroczył 2 miesięcy, 60 postępowań (13,8%) rozstrzygnięto w terminie 2-6 miesięcy, a czas trwania 6 postępowań (1,7%) przekroczył 6 miesięcy. Przekroczenie terminu załatwienia sprawy, określonego w art. 139 § 1 Ordynacji podatkowej uzasadniane było głównie koniecznością przeprowadzenia dodatkowych ustaleń oraz zebrania niezbędnego materiału dowodowego. O przyczynach przedłużenia i wyznaczeniu nowego terminu zakończenia postępowania informowano podatników zgodnie z art. 140 Ordynacji podatkowej.

[Dowód: akta kontroli str. 443]

W 2012 r. w Urzędzie wydano łącznie 478 decyzji wymiarowych pokontrolnych na łączną kwotę 16.808 tys. zł. W I półroczu 2013 r. ŁUS wydał 65 decyzji na kwotę 1.160 tys. zł. Podatnicy wnieśli odwołania od 77 decyzji (obejmujących również decyzje wydane przed okresem objętym kontrolą) na łączną kwotę 2.774 tys. zł. Dyrektor Izby Skarbowej w Łodzi utrzymał w mocy 7 decyzji (9%) na kwotę 2.780 tys. zł, uchylił i przekazał do ponownego rozpatrzenia 56 decyzji (72,7% decyzji rozstrzygniętych) na kwotę 3.305 tys. zł, uchylił 2 decyzje na kwotę 48 tys. zł i orzekł co do istoty sprawy oraz uchylił i umorzył postępowanie w jednej sprawie (18 decyzji systemowych) na kwotę 1.124 tys. zł.

[Dowód: akta kontroli str. 147-149]

Analiza 39 decyzji uchylonych (58 decyzji systemowych dotyczących 6 podatników), wybranych wg kryterium najwyższej wartości decyzji, na łączną kwotę 3.191 tys. zł wykazała, że organ odwoławczy uchylił je z powodu nieprawidłowego ustalenia stanu faktycznego będącego wynikiem nieuzasadnionego pominięcia dowodów dotyczących faktów istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy (34 decyzje), zebrania materiału dowodowego, który nie dawał podstaw do rozstrzygnięcia (3 decyzje), naruszenia norm prawa procesowego (2 decyzje).

[Dowód: akta kontroli str. 150-178, 467-497 i 498-506]

Ustalone  
nieprawidłowości

W 2 postępowaniach Urząd, w ocenie organu odwoławczego, nie dochował należytej staranności przy dokumentowaniu stanu faktycznego i ocenie zgromadzonych dowodów przez prowadzących postępowania kontrolne i podatkowe, co stanowiło naruszenie przepisów prawa procesowego.

Dotyczyło to:

- decyzji Naczelnika ŁUS z dnia 27 grudnia 2011 r. orzekającej o odpowiedzialności podatkowej Spółki z o.o. w upadłości likwidacyjnej, jako płatnika i określającej wysokość należności z tytułu pobranych, a niewpłaconych zaliczek na podatek dochodowy od osób fizycznych, od wypłat dokonanych w miesiącach styczeń-październik 2011 r. (10 decyzji systemowych na łączną kwotę 196.627 zł).
- decyzji Naczelnika ŁUS z dnia 12 marca 2013 r. określającej zobowiązanie podatkowe w podatku od towarów i usług za okres III-X 2010 r. dla Spółki z o.o. (8 decyzji systemowych na kwotę 755.135 zł).

[Dowód: akta kontroli str. 172-178 i 185-190]

W wyjaśnieniach Z-ca Naczelnika Urzędu Żanetta Górna podała, że główną przyczyną uchylecia decyzji było przedstawianie przez strony po zakończeniu postępowania pierwszoinstancyjnego nowych dowodów oraz żądań, bądź wycofanie się z uprzednio złożonych oświadczeń i zeznań.

[Dowód: akta kontroli str. 179-184]

#### **1.4. Koszty wadliwych decyzji.**

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki zasądzenia i wypłaty roszczeń odszkodowawczych z tytułu wydania z naruszeniem prawa decyzji dotyczących zobowiązań podatkowych. Natomiast, w związku z uchynieniem przez Izbę Skarbową i sądy administracyjne 12 wadliwych decyzji, Urząd z tytułu nadpłaty w podatku od towarów i usług i w podatku dochodowym od osób prawnych, zwrócił podatnikom 5.964,5 tys. zł wraz z należnym oprocentowaniem w kwocie 1.660,4 tys. zł.

[dowód: akta kontroli str.444-445]

Analiza dwóch spraw wybranych według kryterium najwyższej kwoty dokonanego zwrotu odpowiednio na kwotę 1.925,3 tys. zł i 1.126 tys. zł wykazała, że przyczyną uchynienia decyzji ŁUS było:

- w pierwszej sprawie, zdaniem WSA w Łodzi, organ pierwszej instancji nie przeprowadził wnikliwej oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego, a w szczególności nie wskazał na konkretną opinię, przy istniejących rozbieżnościach interpretacyjnych w zakresie klasyfikacji statystycznych dla produktów Spółki.

[dowód: akta kontroli str. 479-497]

- w drugiej, WSA w Łodzi uchylając decyzje organów podatkowych wskazał, że w sprawie nie zostało jednoznacznie wyjaśnione, czy po dniu 31 grudnia 2007 r. organ odwoławczy miał możliwość orzekania w sprawie dotyczącej określenia nadwyżki podatku naliczonego nad należnym za miesiące kwiecień-listopad 2002 r., czy doszło też do przedawnienia zobowiązania podatkowego za ten okres.

[dowód: akta kontroli str.467-478]

W wyjaśnieniu dotyczącym przyczyn wydania wadliwych decyzji, Pani Bogusława Malinowska Naczelnik Urzędu podała, że wynikało to m.in.:

- ze zmiany organu prowadzącego sprawę oraz nieprecyzyjności przepisów dotyczących właściwości organów podatkowych, powołanych wyłącznie dla niektórych kategorii podatników,
- rozbieżnych opinii statystycznych dotyczących interpretacji klasyfikacji statystycznej,
- ze zmiany stanowiska sądów administracyjnych, w sprawie zaliczenia nadpłat na poczet zaległości podatkowych, stosownie do postanowień art.59 § 1 pkt 1 Ordynacji podatkowej.

[dowód: akta kontroli str.446-466]

Wobec pracowników Urzędu nie wszczynano postępowań w celu ustalenia odpowiedzialności za błędy, o których mowa w ustawie z dnia 20 stycznia 2011 r. o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy publicznych za rażące naruszenie prawa<sup>5</sup>.

#### **1.5. Czynności administracyjne podejmowane przez organy podatkowe – wydawanie zaświadczeń.**

W okresie objętym kontrolą, Urząd wydał łącznie 5.115 zaświadczeń, z tego 298 w tym samym dniu, 4.525 zaświadczeń w okresie do 7 dni, tj. w terminie, o którym mowa w art. 306a § 5 Ordynacji podatkowej, a 142 po upływie 7 dniowego terminu. Analiza 3 zaświadczeń wydanych z największym przekroczeniem terminu (odpowiednio o 15, 7 i 6 dni) wykazała, że zwłoka w ich wydaniu nie wynikała z przyczyn leżących po stronie Urzędu. W 2 sprawach spowodowane to było

<sup>5</sup> Dz. U. Nr 34, poz. 173.

niezłożeniem przez podatników podpisów na wnioskach, zgodnych ze sposobem reprezentacji Spółki, a w jednej sprawie wydanie zaświadczenia było uzależnione od zakończenia postępowania w sprawie rozłożenia zaległości na raty. O przyczynach niezalutwienia wniosków w terminie, Urząd każdorazowo informował wnioskodawców, wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

[dowód: akta kontroli str. 206, 210-234]

W badanym okresie, Urząd w 50 przypadkach odmówił wydania zaświadczenia. Szczegółowa analiza dokumentacji w trzech losowo wybranych sprawach wykazała, że odmowa wydania zaświadczeń była zasadna.

[dowód: akta kontroli str.235-269]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność Naczelnika Urzędu w zakresie prowadzenia kontroli podatkowych i postępowań podatkowych oraz czynności administracyjnych pod kątem realizacji praw podatników.

## **2. Ocena stosowania przez Urząd instytucji mających ułatwić prowadzenie działalności gospodarczej.**

### **2.1. Postępowanie Urzędu w zakresie wykonania decyzji nieostatecznych pod kątem ustalania przesłanek nadawania rygoru natychmiastowej wykonalności.**

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z postanowieniami art. 239b § 3 Ordynacji podatkowej, rygor natychmiastowej wykonalności nadawany jest decyzjom nieostatecznym przez organ podatkowy pierwszej instancji w drodze postanowienia. W 2012 r. i pierwszej połowie 2013 r. postanowienia takie Urząd wydał w 44 sprawach na kwotę 17.907 tys. zł. Zażalenia na postanowienia wniesione zostały w 7 sprawach, z których m.in. w odniesieniu do podatnika NIP 769-050-62-63, Dyrektor Izby Skarbowej w Łodzi stwierdził uchybienie terminu do wniesienia zażalenia oraz odmówił jego przywrócenia.

[Dowód: akta kontroli str.270-272 ]

Analiza dokumentacji 4 spraw, wybranych według kryterium najwyższej kwoty zobowiązania podatkowego wykazała, że nadawanie nieostatecznym decyzjom rygoru natychmiastowej wykonalności było zasadne i wynikało z przesłanek związanych z sytuacją majątkową podatnika (art. 239 b § 1 pkt 1 - 3 Ordynacji podatkowej), a także z upływem terminu przedawnienia zobowiązania (art. 239b § 1 pkt 4). W jednej sprawie, decyzją Naczelnika ŁUS z 17 grudnia 2012 r. określono zobowiązanie podatkowe Spółki w podatku od towarów i usług za miesiące od maja 2010 r. do sierpnia 2010 r. w łącznej wysokości 3.783 tys. zł. Powyższej nieostatecznej decyzji, Naczelnik Urzędu nadał rygor natychmiastowej wykonalności z uwagi na fakt, iż wobec strony wszczęto postępowanie egzekucyjne w zakresie innych należności pieniężnych.

[Dowód: akta kontroli str.273-305]

Pozytywną ocenę pracy Urzędu potwierdzają m.in. wyniki kontroli przeprowadzonej w III kwartale 2013 r. przez Izbę Skarbową w Łodzi w zakresie zabezpieczenia zobowiązań podatkowych w latach 2012-2013. W wystąpieniu pokontrolnym z 11 września 2013 r. Izba Skarbowa oceniła pozytywnie, mimo stwierdzonych uchybień, działania Naczelnika Łódzkiego Urzędu Skarbowego w badanym zakresie.

Ujawnione w toku kontroli uchybienia dotyczyły braku adnotacji bądź przeprowadzenia analizy, na okoliczność badania przez Urząd przesłanek do nadania 2 decyzjom rygoru natychmiastowej wykonalności.

[Dowód: akta kontroli str.433-435]

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

W badanym okresie, w 28 sprawach podatnicy wnieśli skargi do sądu administracyjnego na decyzje podatkowe wydane przez ŁUS. W okresie tym nie odnotowano wpływu do Urzędu wniosków podatników o wstrzymanie wykonania decyzji ostatecznych do momentu uprawomocnienia się orzeczenia sądu administracyjnego. Również ŁUS nie wstrzymywał z urzędu wykonania decyzji ostatecznych, w trybie określonym w art. 239f Ordynacji podatkowej.

[Dowód: akta kontroli str. 420-422]

## **2.3. Przestrzeganie przez Urząd przepisów prawa w zakresie udzielania ulg podatkowych.**

W kontrolowanym okresie, Urząd na podstawie 87 decyzji, udzielił przedsiębiorcom prowadzącym działalność gospodarczą ulgi podatkowe na łączną kwotę 16.474 tys. zł, w tym:

- w 8 sprawach odroczone termin płatności podatku na kwotę 5.340 tys. zł,
- w 43 sprawach rozłożono na raty zapłatę podatku w łącznej kwocie 8.374 tys. zł,
- w 36 sprawach umorzono z urzędu zaległości podatkowe w kwocie 2.760 tys. zł.

[Dowód: akta kontroli str.306-311].

Analiza 6 spraw dotyczących ulg na łączną kwotę 7.537 tys. zł (w tym 3 odmawiających ulgi na kwotę 3.571 tys. zł) wykazała, że Urząd prowadził postępowanie stosownie do postanowień ustawy Ordynacja podatkowa. Rozpoznając wnioski o udzielenie ulg, Urząd badał wiarygodność argumentów wnioskodawców oraz ich sytuację ekonomiczno-finansową.

Wszystkie decyzje w analizowanych sprawach wydane zostały w terminie określonym w art. 139 § 1 Ordynacji podatkowej. Stosownie do postanowień art. 123 § 1 i art. 200 tej ustawy, przed wydaniem decyzji odmownych zapewniono wnioskodawcom zapoznanie się ze zgromadzonym materiałem dowodowym i projektem decyzji.

[Dowód: akta kontroli str.312-389]

Zgodnie z art. 67d § 1 pkt 3 Ordynacji podatkowej „organ podatkowy może z urzędu udzielać ulg w spłacie zobowiązań podatkowych, o których mowa w art. 67a § 1 pkt 3 – tj. umorzyć w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną – jeżeli kwota tej zaległości nie została zaspokojona w zakończonym postępowaniu likwidacyjnym lub upadłościowym”.

W kontrolowanym okresie, Naczelnik ŁUS wydał łącznie 36 decyzji, umarzając z urzędu - zgodnie z cytowanym przepisem – zaległości siedmiu podatników, na łączną kwotę 2.760 tys. zł. Wobec wszystkich tych podmiotów, ogłoszono upadłość likwidacyjną, a w wyniku przeprowadzonego postępowania likwidacyjnego nie zostały zaspokojone wszystkie wierzytelności Skarbu Państwa.

[Dowód: akta kontroli str.309-311]

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

W Urzędzie opracowano i wdrożono System Zarządzania Jakością (SZJ) stosownie do postanowień § 2 pkt 2 załącznika Nr 2 do zarządzenia Nr 39 Ministra Finansów z dnia 21 września 2010 r. w sprawie organizacji urzędów i izb skarbowych oraz nadania im statutów. Prace wdrożeniowe rozpoczęte zostały w grudniu 2008 r. Powołano Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością oraz Zespół Wdrożeniowy Systemu Zarządzania Jakością. Wdrożenie systemu objęło wszystkie komórki organizacyjne Urzędu oraz realizowane zadania. Harmonogram wdrażania SZJ był na bieżąco uaktualniany. Spośród 37 zadań do realizacji w ramach SZJ, określonych w harmonogramie wdrażania, na dzień zakończenia kontroli zrealizowano 21 zadań. Z wdrażania SZJ sporządzano i przekazywano do Izby Skarbowej w Łodzi sprawozdania kwartalne.

[dowód: akta kontroli 202-205]

## **2.5. Podejmowane działania w celu zapewnienia rzetelnej, sprawnej i przyjaznej obsługi podatników.**

W celu zapewnienia rzetelnej, sprawnej i przyjaznej obsługi podatników podejmowano w Urzędzie szereg działań, do których można zaliczyć m.in. monitorowanie działań na rzecz jakości, poprzez przeprowadzanie i analizowanie zadowolenia klientów Urzędu, z wykorzystaniem badań ankietowych. W ramach działań informacyjnych zamieszczano komunikaty i informacje przydatne podatnikom i płatnikom na stronach internetowych Urzędu oraz propagowano wykorzystanie modułu e-deklaracje oraz platformy e-PUAP. Wzrósł udział przesyłanych do Urzędu deklaracji i informacji w formie elektronicznej, w ogólnej liczbie złożonych, z 25% w 2012 r. do 28,7% w I półroczu 2013 r. W celu zapewnienia wysokiej jakości dokonywanych rozstrzygnięć pracownicy Urzędu uczestniczyli w różnorodnych szkoleniach, w tym resortowych oraz korzystali z dostępu do elektronicznego systemu informacji prawnej i bazy orzeczeń sądowych. W kontrolowanym okresie, w sprawach obsługiwanych przez Urząd nie zapadły orzeczenia o niezgodności prawa krajowego ze wspólnotowym.

[dowód: akta kontroli str. 191-201]

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

Od kwietnia 2012 r., w oparciu o „Wytyczne w zakresie prowadzenia badań ankietowych dotyczących oceny działalności administracji publicznej”, przeprowadzone zostały wśród interesantów Urzędu trzy badania ankietowe. Szczegółowe oceny działalności Urzędu, w ramach poszczególnych pytań zawartych w arkuszu ankiety dotyczyły m.in. zadowolenia z obsługi w Urzędzie, kompetencji i kultury osobistej pracownika Urzędu, terminowości i poziomu trudności załatwianych spraw oraz dostępności informacji i formularzy. Do wypełnienia przekazano interesantom odpowiednio: 160 ankiet w 2013 r. i 70 w I półroczu 2013 r.

Zbiorcze wyniki wynikające z ankiet (95,88% ocen pozytywnych w I półroczu 2012 r., 95,79% w II półroczu 2013 r. i 96,59% w I półroczu 2013 r.) publikowane były na platformie sprawozdawczej Ministerstwa Finansów. Były one zbieżne z dokonanyymi przez Ministerstwo Finansów wyliczeniami, na podstawie mierników realizacji zadań przez urzędy skarbowe. Suma punktów uzyskanych przy ocenie Ministerstwa, w poszczególnych kwartałach 2012 r. kwalifikowała Urząd odpowiednio na: 3, 1, 2 i 7 miejscu w grupie wyspecjalizowanych urzędów skarbowych. W ramach ogólnopolskiego konkursu, organizowanego przez Dziennik Gazeta Prawna, ŁUS przyznano 3 miejsce w kategorii „Najbardziej efektywny wyspecjalizowany urząd skarbowy w 2012 r.”

[dowód: akta kontroli str.423-432]

W kontrolowanym okresie, Urząd odmówił nadania numeru NIP 13 podatnikom korzystających z tzw. wirtualnych biur. W sprawach tych, odmawiając nadania numeru NIP, jako podstawę prawną wskazywano art. 8c ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 13 października 1995 r. o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników<sup>6</sup>. W jednej sprawie złożone odwołanie od decyzji odmawiającej nadania numeru NIP, do dnia kontroli nie zostało rozstrzygnięte.

Ustalone  
nieprawidłowości

[dowód: akta kontroli str.436-442]

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Urzędu w zakresie stosowania instytucji mających ułatwić prowadzenie działalności gospodarczej.

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi 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 zwiększenie nadzoru nad prawidłowością postępowań podatkowych, w szczególności w zakresie gromadzonych dowodów oraz oceny prawnej wydawanych decyzji.

## 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 Łodzi.

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.

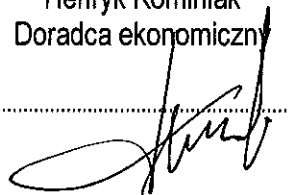
W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków

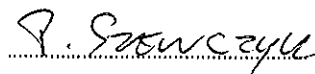
Łódź, dnia 27 grudnia 2013 r.

Kontroler

Henryk Kominiak  
Doradca ekonomiczny



Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Łodzi  
Dyrektor  
Przemysław Szewczyk



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

<sup>7</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.82 ze zm., zwana dalej „ustawą o NIK”.