Administracja
Podatkowa

Krajowa Informacja Podatkowa

Krajowa Informacja Podatkowa – 10 lat w Polsce

1 lipca 2016 r.

SPIS TREŚCI

I. POWSTANIE. ... 3

II. EWOLUCJA DZIAŁAŃ KRAJOWEJ INFORMACJI PODATKOWEJ ... 6

1. INFOLINIA. ... 6

2. INTERPRETACJE INDYWIDUALNE. ... 7

3. POSTANOWIENIA – INTERPETACJE OGÓLNE. ... 8

III. ROZMIAR DZIAŁAŃ WYKONYWANYCH PRZEZ KIP. ... 9

1. INFOLINIA. ... 9

2. INTERPRETACJE PRZEPISÓW PRAWA PODATKOWEGO. ... 11

IV. WYNIKI BADAŃ ANKIETOWYCH. ... 12

V. ZASOBY KRAJOWEJ INFORMACJI PODATKOWEJ. ... 12

IV. KIERUNKI DALSZEGO ROZWOJU. ... 13

1. ZMIANY ORGANIZACYJNE – CENTRALNE ZARZĄDZANIE ZADANIAMI. ... 13

2. BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA – ROZWÓJ INFOLINII I NOWYCH KANAŁÓW KOMUNIKACJI. ... 14

3. INTERPRETACJE INDYWIDUALNE. ... 15

4. ZWIĘKSZENIE KATALOGU UDOSTEPNIANYCH INFORMACJI. ... 16

I. POWSTANIE.

1 lipca 2006 r. rozpoczęła funkcjonowanie w Polsce Krajowa Informacja Podatkowa (KIP). Jej zręby stanowiły 4 biura w Bielsku-Białej, Lesznie, Toruniu i Płocku – działające jako wyodrębnione (z nazwy i rodzaju prowadzonych działań) piony Izb Skarbowych w Katowicach, Poznaniu, Bydgoszczy i Warszawie. Przedmiotowy zakres działań biur oddzielony został od wykonywanej w izbach i urzędach skarbowych funkcji poboru podatków i stanowił udzielanie informacji telefonicznej w tematyce funkcjonowania przepisów prawa podatkowego obejmującej podatki: dochodowy od osób fizycznych, dochodowy od osób prawnych, od towarów i usług oraz podatki majątkowe (od czynności cywilnoprawnych i od spadków i darowizn). Nastąpiło zatem organizacyjne wyodrębnienie działań informacyjnych w zakresie podatków – prowadzonych masowo przez powołane do tego celu profesjonalne jednostki.

Konieczność opisanych wyżej działań wymusiły trzy grupy przyczyn:

1. **Społeczno-organizacyjne.** Po zmianach związanych z transformacją ustrojową znacząco zwiększyła się liczba podatników, obejmując zgodnie z zasadą powszechności opodatkowania – zarówno osoby prawne, jak i fizyczne. Podatnicy, działając w warunkach dynamicznego rynku potrzebowali informacji o prawie podatkowym obejmującej zarówno odpowiedzi na pytania indywidualne, jak i szeroko pojętej masowej informacji o przepisach podatkowych, użytecznej zanim nastąpiło zdarzenie gospodarcze powodujące obowiązek podatkowy. Potrzebowali informacji pomocnej przy podejmowaniu decyzji ekonomicznych.
2. **Prawne.** Obowiązek zapłaty podatków nakłada na obywateli Konstytucja – w art. 84 stanowiąc: "Każdy jest zobowiązany do ponoszenia ciężarów i świadczeń publicznych, w tym podatków, określonych w ustawie." Państwo – nakładając obowiązek zapłaty podatku w określonej sytuacji gospodarczej miało więc (drugostronny) obowiązek poinformować podatnika, w jaki sposób wykonać go powinien.
   Zgodnie z zasadą samoopodatkowania każdy zobowiązany jest zapłacić podatek od uzyskanego dochodu. Istotą tej czynności być powinno w pierwszym rzędzie zrozumienie przepisów prawa podatkowego, wypełnienie deklaracji podatkowej, potem zapłata należnego podatku. Gwarancją, że podatnik zrozumie prawo podatkowe i opłaci swoje zobowiązanie w prawidłowej wysokości było dostarczenie mu informacji w tym zakresie. Informacji prostej, przystępnej – będącej przełożeniem języka przepisów podatkowych na język zrozumiały dla przeciętnego obywatela.
3. Przeobrażenia gospodarcze wymusiły równocześnie zmianę kształtu funkcjonowania administracji podatkowej. Działania informacyjne kierowane w stronę klientów/podatników – zaczęły być wykonywane oprócz tradycyjnych funkcji administracji podatkowej związanych z wymiarem podatku, poborem czy też kontrolą. Zaczęły one mieć charakter masowy i zachęcały do dobrowolnego wypełniania obowiązków podatkowych. Masowe działania informacyjne potrzebne były też urzędom skarbowym bo odciążały od pracy ich pracowników.

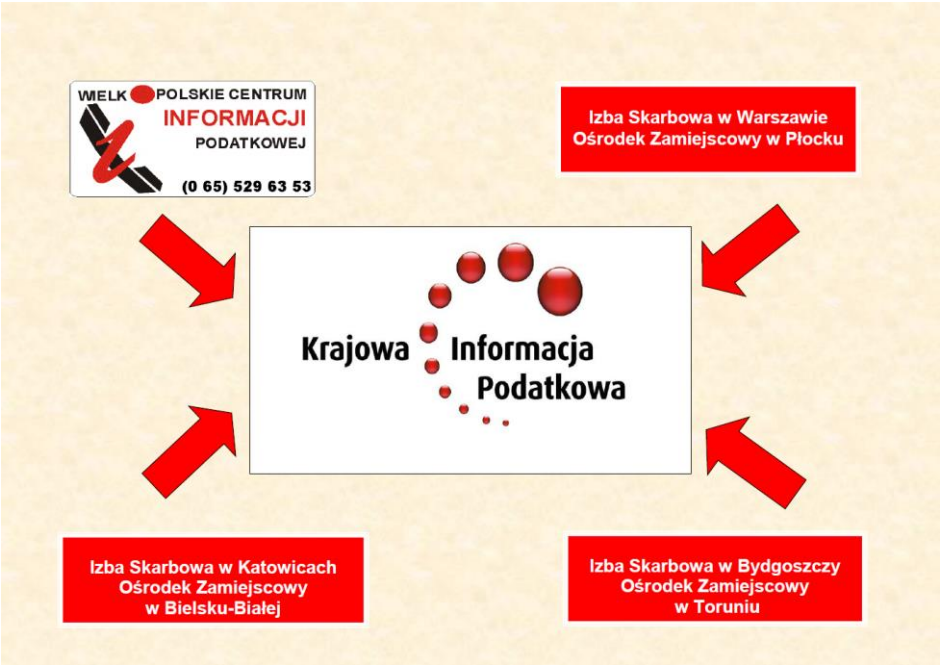
Świadczone przez biura Krajowej Informacji Podatkowej wyspecjalizowane działania informacyjne przyniosły korzyści, które rozpatrywać należy w odniesieniu do podatników w skali kraju, jak i do administracji podatkowej.

Informacja podatkowa skupiona została w wyspecjalizowanej sieci placówek podporządkowanych przedmiotowo Ministrowi Finansów. Spowodowało to, że na obszarze kraju przekazywana była i jest klientom biur informacja jednolita merytorycznie, co polepsza obsługę w skali całej administracji podatkowej i wpływa na poprawę jej wizerunku w oczach podatników. Udzielanie informacji podatkowej – zarówno telefonicznej, jak i w formie interpretacji – odbywa się przy uwzględnieniu ściśle określonych procedur i objęte jest ciągłym procesem monitoringu.

Wykorzystanie tejże informacji przez jej odbiorców/podatników pozwala na prawidłowe wykonanie obowiązku podatkowego już w momencie jego zaistnienia, co skutkuje minimalizacją kosztów, które mogłyby być poniesione w przypadku naruszenia obowiązków podatkowych.

Informacja o przepisach prawa podatkowego dostępna jest w wielu różnych formach, w szczególności poprzez infolinię telefoniczną, wydawane interpretacje przepisów prawa podatkowego czy też aplikację pytaniową (Szybki PIT) dostępną na stronach internetowych Ministerstwa Finansów. Poprzez wymienione wyżej rodzaje działań administracja podatkowa stała się administracją usługową o wielu formach dostępu.

Powołanie 1 lipca 2006 r. Krajowej Informacji Podatkowej w postaci czterech biur – odbyło się na bazie istniejących zasobów. Jej podwaliny stanowiły ośrodki zamiejscowe Izb Skarbowych: Katowickiej – w Bielsku-Białej, Bydgoskiej – w Toruniu oraz Warszawskiej – w Płocku. Z ramienia poznańskiej Izby Skarbowej do Krajowej Informacji Podatkowej włączone zostało Wielkopolskie Centrum Informacji Podatkowej (WCIP) w Lesznie pilotażowo wykonujące działania związane z informowaniem i edukowaniem podatników już od 3 stycznia 2000 r. Należy podkreślić, że wprowadzanie działań informacyjno-edukacyjnych WCIP bazowało na doświadczeniach administracji amerykańskiej i francuskiej.

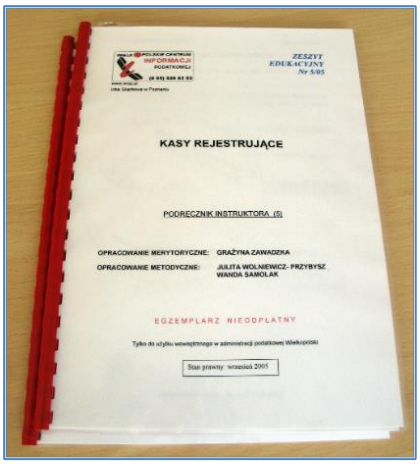


Naczelną zasadą działania, misją Wielkopolskiego Centrum Informacji Podatkowej była pomoc w kształtowaniu świadomości prawno-podatkowej społeczeństwa. Wyrażała się ona w świadczeniu informacji o prawach i obowiązkach podatkowych obywateli oraz w prowadzeniu

działań edukacyjnych. Celem tych poczynań było zachęcenie podatników do dobrowolnego przestrzegania przepisów podatkowych. Wielkopolskie Centrum Informacji Podatkowej oferowało społeczeństwu działania mające na celu popularyzację i zrozumienie obowiązującego systemu podatkowego. Polegały one na:

- przygotowywaniu i udostępnianiu w urzędach skarbowych najpierw Wielkopolski, a potem województw lubuskiego i łódzkiego publikacji na tematy podatkowe,

- udzielaniu telefonicznej informacji o przepisach podatkowych,
- przygotowywaniu i przeprowadzaniu szkoleń na tematy podatkowe,



- udostępnianiu informacji w Internecie.

Z roku na rok Wielkopolskie Centrum Informacji Podatkowej stawało się coraz bardziej trwałym ogniwem struktury organizacyjnej skarbowości Wielkopolski z wyraziście rysującymi się zadaniami w sposób zasadniczy różniącymi się od zadań wykonywanych w urzędach skarbowych. Praktyka wykazała, że w okresie świadczenia swoich działań przez WCIP – od 3 stycznia 2000 r. do 30 czerwca 2006 r. – zapotrzebowanie podatników na proponowane im przez wielkopolską administrację podatkową formy działań informacyjnych systematycznie wzrastało.

Powodzenie działań Wielkopolskiego Centrum Informacji Podatkowej dało asumpt do poszerzenia niektórych ich rodzajów – jak np. infolinia podatkowa – na obszar całego kraju.

II. EWOLUCJA DZIAŁAŃ KRAJOWEJ INFORMACJI PODATKOWEJ

1. INFOLINIA.

1 lipca 2006 r. pod numerem **0 801 055 055** (dla zagranicy i telefonów komórkowych pod numerem **022 330 0330**) rozpoczęła działalność infolinia Krajowej Informacji Podatkowej. Jej skład stanowili pracownicy Wydziałów Konsultantów , które znajdowały się w 4 biurach.

Podstawowym zadaniem realizowanym przez pracowników biur KIP było udzielanie informacji na zapytania telefoniczne podatników. Wśród osób pracujących na infolinii wyodrębniono specjalistów – osoby udzielające odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz starszych specjalistów – osoby wspierające merytorycznie specjalistów podczas udzielania informacji podatnikom. Nad całością realizowania zadań czuwał naczelnik wydziału. Infolinia KIP udzielała informacji w zakresie:

- podatku dochodowego od osób fizycznych,
- podatku od towarów i usług,
- podatku dochodowego od osób prawnych,
- podatku od czynności cywilnoprawnych,
- podatku od spadków i darowizn.

W kolejnych latach zakres udzielanych informacji w ramach infolinii KIP został poszerzony o podatek akcyzowy, procedury w zakresie elektronicznego wypełniania zeznań i deklaracji oraz pomoc techniczną dla projektu e-deklaracje. A od czerwca 2012 r. na infolinii Krajowej Informacji Podatkowej można było także uzyskać informacje związane z potwierdzaniem numerów VAT kontrahentów z Unii Europejskiej przez Biuro Wymiany Informacji Podatkowych w Koninie.

Autorskim narzędziem, dedykowanym infolinii KIP jest aplikacja Poradnik Pytań i Odpowiedzi, zawierająca materiały (karty) wspierające konsultantów podczas udzielania informacji telefonicznych. Na podkreślenie zasługuje fakt, że treść merytoryczna PPiO jest efektem pracy pracowników biur KIP, którzy zajmują się w sposób ciągły również jego rozbudową i aktualizacją. Poradnik Pytań i Odpowiedzi zapewnia jednolite udzielenie informacji wszystkim dzwoniącym podatnikom.

W 2010 r. z uwagi na rosnące zainteresowanie usługami infolinii KIP rozpoczęto prace związane z modernizacją systemu udzielania informacji telefonicznej (SIT). Przyjęto założenia, aby zapewnić elastyczny i równomierny rozdział połączeń telefonicznych przy uwzględnieniu różnych zmiennych, np. ilości dostępnych konsultantów w danym Biurze ogółem, w podziale na poszczególne tytuły podatkowe. Zgodnie z wprowadzonym modelem − rozdział połączeń przychodzących dokonywany był u operatora telekomunikacyjnego, po czym rozmowy były przekierowywane do czterech biur KIP. Pracujący w ten sposób system szukał konsultanta najdłużej oczekującego na połączenie w ramach przypisanych tytułów podatkowych. Zmiany te wprowadzono w grudniu 2010 r. i od tej pory 4 infolinie stanowiły jeden system.

Przeprowadzona w 2013 r. analiza funkcjonowania Krajowej Informacji Podatkowej wykazała wzrastające zapotrzebowanie na usługi infolinii. Było to powodem uruchomienia 1 stycznia 2015 r. w Będzinie kolejnego biura KIP. Już po pierwszym miesiącu jego działania zaobserwowano znaczący wzrost odebranych połączeń od podatników. Zwiększenie zasobów kadrowych związane było także z potrzebą zapewnienia jak największej odbieralności oraz realizacją wzmocnienia i rozwoju administracji podatkowej w zakresie wsparcia podatnika oraz

wsparcia merytorycznego urzędów skarbowych. Pozwoliło ponadto na poszerzenie zakresu udzielanych informacji o pomoc techniczną dla projektu e-Deklaracje oraz zwiększenie liczby konsultantów udzielających informacji w zakresie elektronicznego wypełniania deklaracji.

Po uruchomieniu Portalu Podatkowego oraz wprowadzeniu od 2015 r. usługi wstępnie wypełnionego zeznania podatkowego (PFR) właśnie pracownicy biura Krajowej Informacji Podatkowej w Będzinie, oprócz pracowników biura Krajowej Informacji Podatkowej w Lesznie przejęli udzielanie informacji na zapytania telefoniczne dotyczące zarówno procedur, jak i pomocy technicznej.

Uruchomienie nowego biura i tym samym zwiększenie liczby konsultantów oraz coraz większe zapotrzebowanie na usługi infolinii po raz kolejny wymogły zmiany informatyczno-telekomunikacyjne. Ich efektem było uruchomienie w sierpniu 2015 r. nowego Systemu Informacji Telefonicznej. Polepszył on jakość obsługi podatników głównie dzięki optymalizacji wykorzystania dotychczasowych zasobów oraz większej wydajności i efektywności systemu. Widocznym dla podatników efektem było skrócenie czasu oczekiwania na rozmowę z konsultantem. Nowy system pozwala obsłużyć 600 jednoczesnych połączeń telefonicznych, zamiast dotychczasowych 220. Zwiększona przepustowość infolinii Krajowej Informacji Podatkowej pozwala na obsługę większej ilości jednoczesnych rozmów telefonicznych, w tym zapytań pracowników urzędów skarbowych. System Informacji Telefonicznej umożliwia także obsługę podatnika w ramach komunikacji wielokanałowej, poprzez: telefon, e-mail i chat. Zaletą wdrożonego systemu jest także możliwość analizowania natężenia ruchu, co pozwala efektywniej zarządzać pracą personelu i planować adekwatną dla obciążenia obsadę infolinii. Zastosowane rozwiązania zapewniają także wysoką jakość prowadzonych rozmów i profesjonalizm obsługi podatników realizowanej przez konsultantów infolinii KIP.

2. INTERPRETACJE INDYWIDUALNE.

Minister Finansów dążąc do zapewnienia jednolitej interpretacji przepisów prawa podatkowego podął decyzję o przekazaniu 1 lipca 2007 r. Krajowej Informacji Podatkowej nowego zadania polegającego na wydawaniu interpretacji. Wcześniej interpretowaniem przepisów prawa podatkowego zajmowały się urzędy skarbowe.

Interpretacje indywidualne mają na celu zagwarantowanie podatnikowi bezpieczeństwa podatkowego poprzez określoną w przepisach Ordynacji podatkowej ochronę. W ten sposób podatnicy zwiększają również swoją wiedzę co do własnych obowiązków podatkowych. Interpretacje indywidualne pozostają także ważnym i skutecznym elementem planowania podatkowego. Interpretacje indywidualne publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej (http://sip.mf.gov.pl/sip/) stanowiąc ważne źródło informacji dla wszystkich podatników.

Zgodnie z zapisami zawartymi w Ordynacji podatkowej od 1 lipca 2007 r. za wydawanie interpretacji podatkowych odpowiedzialny jest Minister Finansów, który upoważnił Dyrektorów Izb Skarbowych w: Bydgoszczy, Katowicach, Poznaniu i Warszawie do wydawania – w jego imieniu – interpretacji indywidualnych. Na początku każde z biur wydawało interpretacje w zakresie wszystkich podatków, natomiast właściwość ustalało się na podstawie miejsca zamieszkania bądź siedziby podatnika. Skupienie wydawania interpretacji w 4 biurach miało na celu ujednolicenie stanowisk zajmowanych przez organy podatkowe.

Ze względu na duże zainteresowanie interpretacjami podatkowymi oraz obciążenie pracą biur Krajowej Informacji Podatkowej w kwietniu 2011 r. powstało kolejne Biuro w Piotrkowie Trybunalskim (organ upoważniony Dyrektor Izby Skarbowej w Łodzi).

Następna zmiana we właściwości biur Krajowej Informacji Podatkowej nastąpiła 1 lipca 2015 r. Od tej daty, o tym gdzie należy wysyłać wniosek decyduje zarówno rodzaj podatku, w zakresie którego jest on składany, jak i miejsce zamieszkania lub miejsce siedziby wnioskodawcy.

Na przestrzeni 10 lat działalności biur Krajowej Informacji Podatkowej wprowadzono również zmianę dotyczącą opłaty od wniosku. Początkowo wniosek o wydanie interpretacji podlegał opłacie 75 zł od każdego przedstawionego w nim stanu faktycznego lub zdarzenia przyszłego, obecnie jest to kwota 40 zł.

Kolejna zmiana polegała na rozszerzeniu kręgu osób mogących wystąpić z wnioskiem o interpretację. Pierwotnie mógł go złożyć każdy zainteresowany, czyli osoba, która z otrzymania interpretacji wywodziła określone skutki w zakresie swoich rozliczeń podatkowych. Od 1 stycznia 2016 r. wprowadzono możliwość złożenia wspólnego wniosku o interpretację w sprawach, w których podatnicy uczestniczą w tym samym zaistniałym stanie faktycznym lub zdarzeniu przyszłym. Z wnioskiem może również wystąpić zamawiający w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.

Biura Krajowej Informacji Podatkowej otrzymały od 1 stycznia 2016 r. również dodatkowe kompetencje. Od tej daty nie wydaje się interpretacji indywidualnej w temacie, który jest już rozstrzygnięty w interpretacji ogólnej. Wniosek ten załatwiany jest postanowieniem o bezprzedmiotowości. Ponadto biura Krajowej Informacji Podatkowej otrzymały upoważnienie do wygaszania postanowieniami interpretacji indywidualnych niezgodnych z wydanymi interpretacjami ogólnymi oraz zmiany interpretacji indywidualnej na etapie wezwania do usunięcia naruszenia prawa.

Interpretacje indywidualne stanowią wsparcie dla osób zainteresowanych, wskazują im jak prawidłowo wypełniać swoje obowiązki podatkowe. Również inni podatnicy mogą sprawdzić w bazie SIP jakie jest stanowisko Ministra Finansów i zgodnie z nim postąpić. System Informacji Podatkowej − gdzie są publikowane interpretacje indywidualne − stanowi bogate źródło wiedzy podatkowej i wskazuje prawidłowy kierunek postępowania zgodny z przepisami. Dodać również należy, że w związku z toczącymi się postępowaniami interpretacyjnymi zostały podjęte 24 uchwały w składzie 7 sędziów oraz skierowano 17 zapytań prejudycjalnych do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Oznacza to, że interpretacje w sposób istotny wpływają na orzecznictwo sądów administracyjnych.

3. POSTANOWIENIA – INTERPETACJE OGÓLNE.

Istotną zmianą dotyczącą funkcjonowania biur Krajowej Informacji Podatkowej było wprowadzenie 1 stycznia 2012 r. – w oparciu o znowelizowany art. 14a Ordynacji podatkowej – możliwości składania wniosków o wydanie interpretacji ogólnej. Od tego dnia biurom Krajowej Informacji Podatkowej powierzono kolejne zadania – wstępną analizę wniosków o wydanie interpretacji ogólnych (ORD-OG) oraz w przypadku braku podstaw do wydania interpretacji ogólnej – wydawanie postanowień o pozostawieniu takich wniosków bez rozpatrzenia. Realizacja tych zadań odbywa się według właściwości rzeczowej. W konsekwencji wnioski o wydanie interpretacji ogólnych są wstępnie rozpatrywane przez:

- **Dyrektora Izby Skarbowej w Bydgoszczy** – w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych,
- **Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach** – w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych oraz podatku akcyzowego,
- **Dyrektora Izby Skarbowej w Poznaniu** – w zakresie podatku od towarów i usług,
- **Dyrektora Izby Skarbowej w Warszawie** – w zakresie podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku od spadków i darowizn oraz przepisów ustawy – Ordynacja podatkowa,
- **Dyrektora Izby Skarbowej w Łodzi** – w pozostałym zakresie.

Zatem od 1 stycznia 2012 r. rola biur Krajowej Informacji Podatkowej stała się jeszcze bardziej istotna w procesie zachowania jednolitości stosowania przepisów prawa podatkowego i zgodności wydawanych rozstrzygnięć z orzecznictwem sądów, Trybunału Konstytucyjnego i Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. To tutaj bowiem dokonywana jest wstępna selekcja wniosków, inicjujących wydawanie interpretacji ogólnych – do których powinny się stosować zarówno organy administracji publicznej, jak i podatnicy.

Należy zauważyć, że Minister Finansów na wniosek podmiotu występującego wydaje interpretację ogólną tylko wtedy, jeżeli spełnione zostaną określone w przepisach warunki. Przede wszystkim wnioskodawca musi dowieść, że zagadnienie objęte wnioskiem jest różnie interpretowane przez organy podatkowe w takich samych stanach faktycznych i stanach prawnych. Zadaniem właściwego biura Krajowej Informacji Podatkowej jest dokonywanie weryfikacji wniosków ORD-OG pod kątem spełnienia warunków do wydania interpretacji ogólnej, a to wymaga szczegółowej analizy zgodności wydawanych rozstrzygnięć z obowiązującymi przepisami.

Podsumowując, w rezultacie dotychczasowych przeobrażeń spektrum zadań i kompetencji biur Krajowej Informacji Podatkowej ciągle wzrasta, a to wiąże się z potrzebą nieustannego nadzoru nad poprawnością i jednolitością wydawanych rozstrzygnięć.

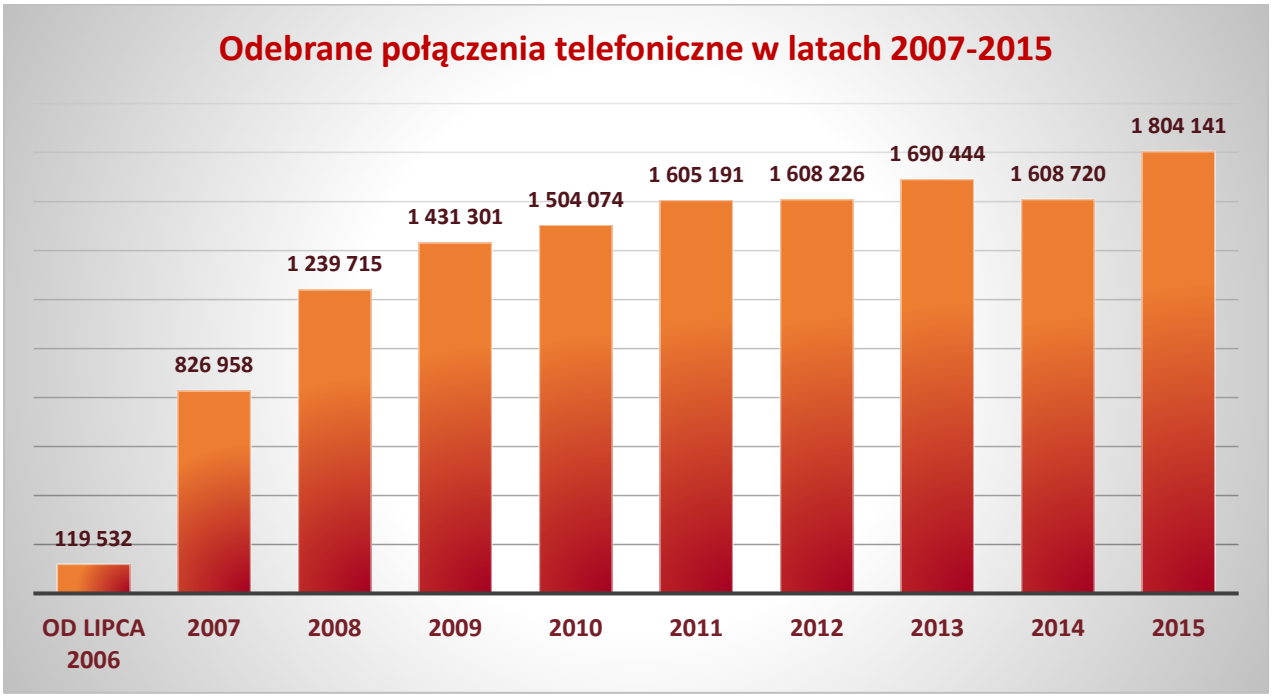
Przy udzielaniu informacji, wydawaniu interpretacji indywidualnych oraz analizie wniosków o wydanie interpretacji ogólnych biura Krajowej Informacji Podatkowej dążą do zapewnienia jednolitego stosowania przepisów prawa podatkowego, uwzględniając przy tym m.in. orzecznictwo sądów oraz Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Przy czym przy wydawaniu interpretacji zobowiązane są zawsze do wyrażania stanowiska prezentowanego przez Ministerstwo Finansów. Natomiast w sprawach, w których nie zostało jeszcze wypracowane stanowisko lub w których istnieją wątpliwości interpretacyjne konieczne jest konsultowanie proponowanego rozstrzygnięcia – zgodnie z ustalonymi procedurami – z Ministerstwem Finansów. Opisane wyżej działania biur KIP umożliwiają podatnikom prawidłowe wypełnianie ich obowiązków, zapewniają ich równe traktowanie, a w rezultacie przyczyniają się do wzrostu zaufania społeczeństwa do organów skarbowych.

III. ROZMIAR DZIAŁAŃ WYKONYWANYCH PRZEZ KIP.

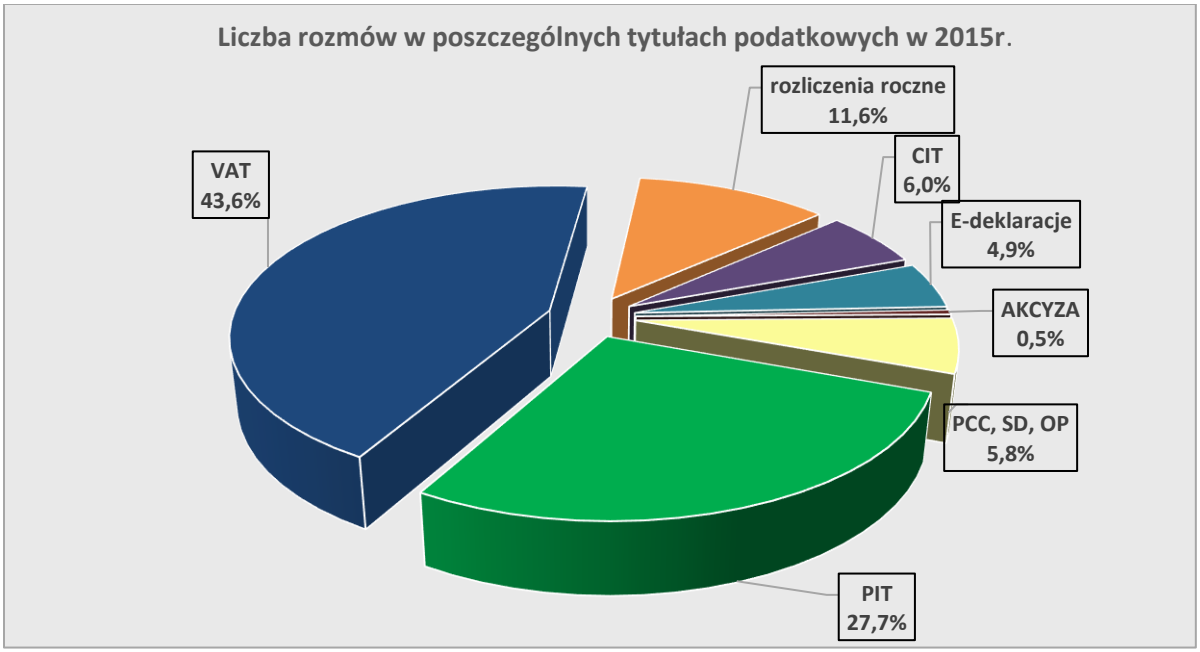
1. INFOLINIA.

Opracowany w 2005 r. projekt utworzenia biur Krajowej Informacji Podatkowej zakładał, że rocznie infolinia będzie mogła udzielić odpowiedzi na **1 292 544** pytania. Zakładana wielkość została osiągnięta już w 2009 r., a w kolejnych latach systematycznie wzrastała. Rekordowy

okazał się rok 2015, w którym odnotowano aż 1 804 141 rozmów przeprowadzonych przez Krajową Informację Podatkową. Faktyczne wielkości odebranych połączeń telefonicznych w latach 2007–2015 prezentuje wykres poniżej.

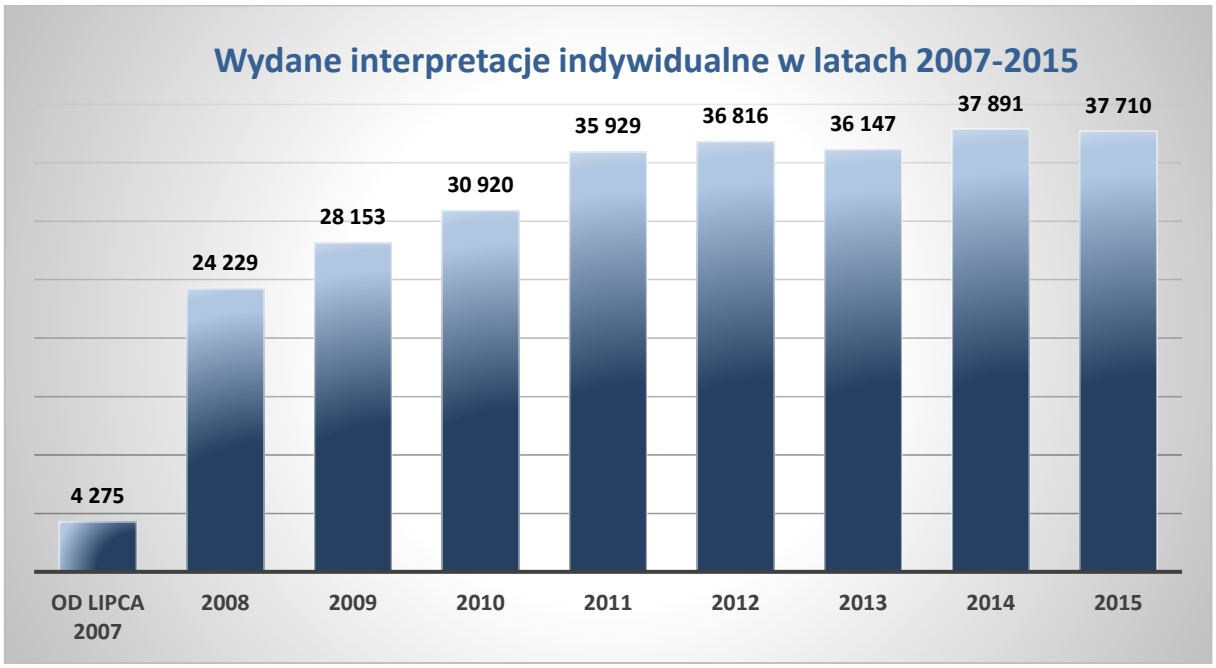


Tematyka rozmów dotyczy głównie podatku od towarów i usług (ok. 40%) oraz podatku dochodowego od osób fizycznych (ok. 30%). Średnio 12% wszystkich udzielanych informacji stanowią zagadnienia związane z rozliczeniami rocznymi, 18% to pozostała tematyka związana m.in. z podatkiem dochodowym od osób prawnych, podatkami majątkowymi, akcyzą oraz e-deklaracjami. Wykres poniżej przedstawia jak kształtowała się tematyka rozmów telefonicznych w 2015 r.

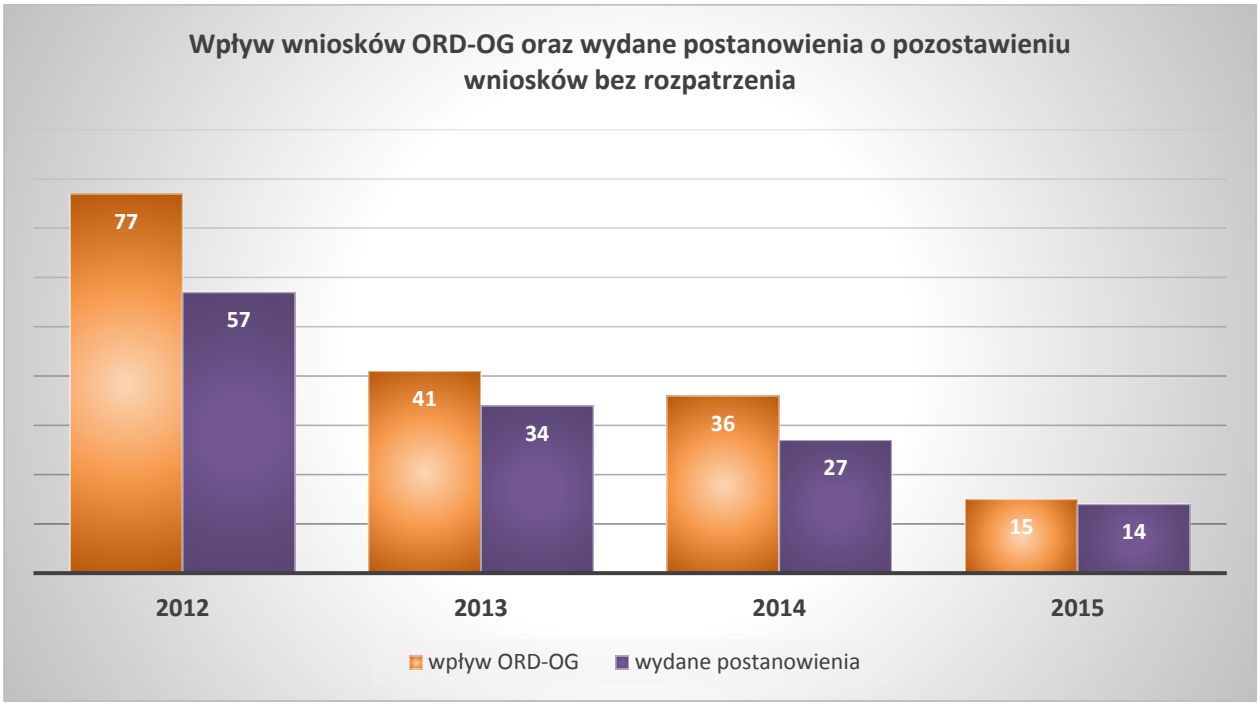


2. INTERPRETACJE PRZEPISÓW PRAWA PODATKOWEGO.

Na przestrzeni lat 2007–2015 w biurach KIP wydano łącznie ponad 272 tysiące interpretacji przepisów prawa podatkowego. Wielkości te w poszczególnych latach prezentowały się następująco:

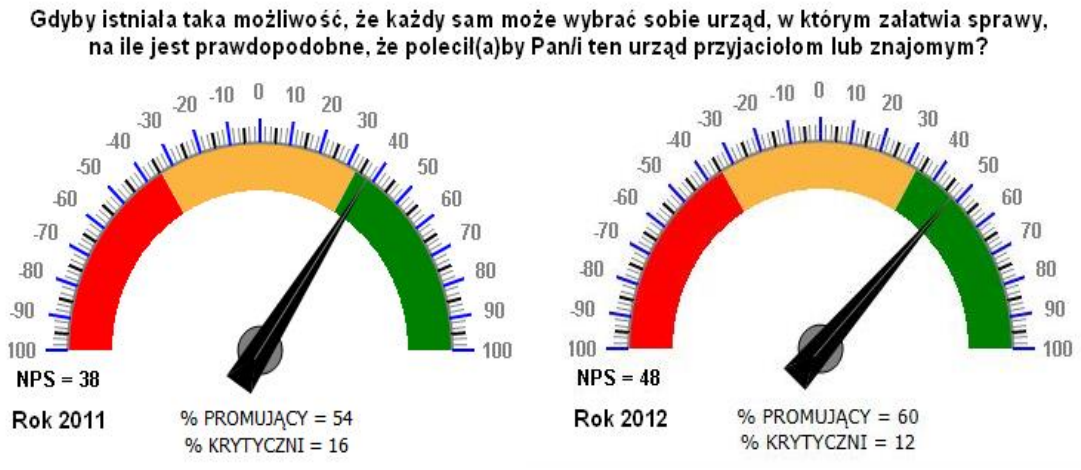


Wielkość wpływu wniosków o wydanie interpretacji ogólnej do biur KIP oraz ilości wydanych postanowień o pozostawieniu bez rozpatrzenia wniosków ORD-OG przedstawiono poniżej.



IV. WYNIKI BADAŃ ANKIETOWYCH.

Działalność biur KIP cieszy się pozytywnym odbiorem wśród klientów korzystających zarówno z usług infolinii KIP, jak i interpretacji. Fakt ten potwierdzają wyniki prowadzonych badań ankietowych w zakresie satysfakcji klientów Krajowej Informacji Podatkowej. Na ich podstawie stwierdzić można, że około 95% klientów jest zadowolonych z obsługi przez pracowników biur KIP. Wskaźnik NPS (*Net Promoter score*)[1] wynosił zaś w 2011 r. 38, natomiast rok później – 48.



Źródło: Wizualizacja wyników badań „Klient w centrum uwagi administracji" biura Krajowej Informacji Podatkowej.

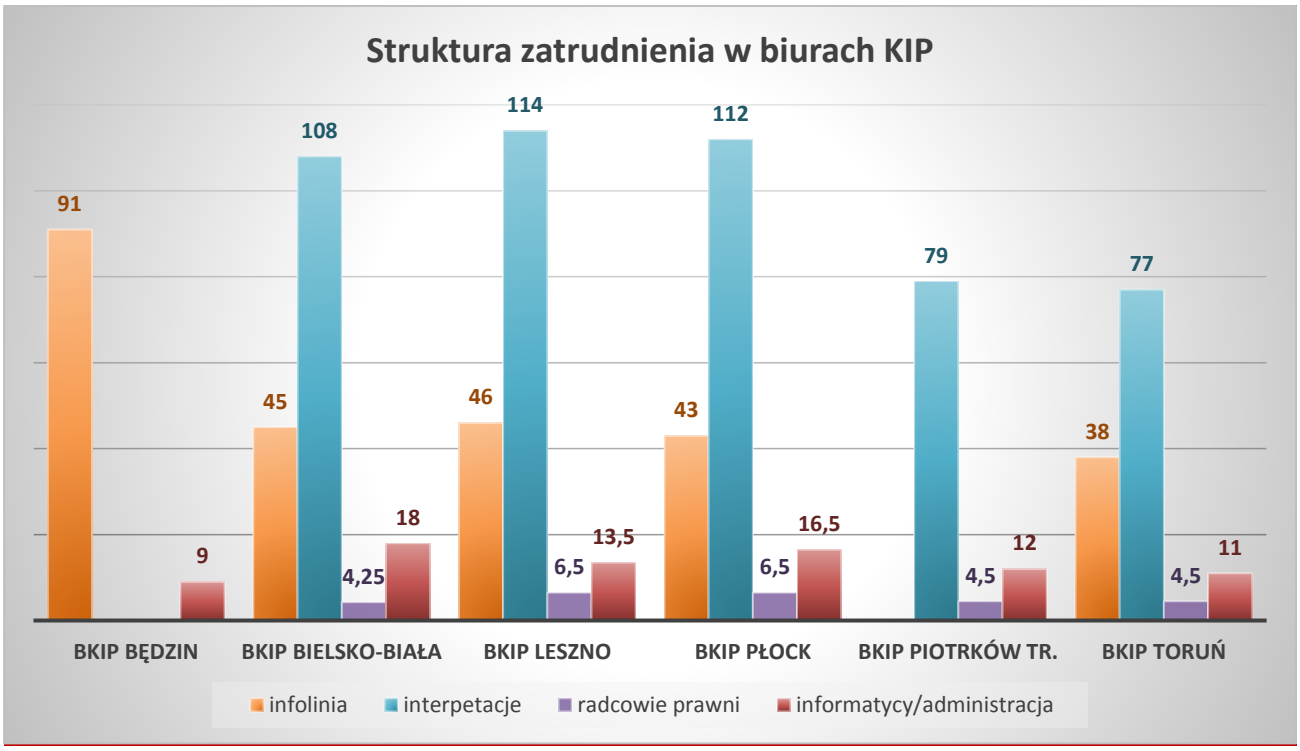
V. ZASOBY KRAJOWEJ INFORMACJI PODATKOWEJ.

Aktualnie w biurach Krajowej Informacji Podatkowej pracuje blisko 900 osób. Struktura zatrudnienia nie jest jednakowa, ze względu na przydzielenie biurom różnych zadań podstawowych. I tak Biura w Bielsku-Białej, Lesznie, Płocku oraz Toruniu zajmują się zarówno udzielaniem informacji telefonicznych, jak i wydawaniem interpretacji. Zadaniem głównym biura w Piotrowie Trybunalskim jest wydawanie interpretacji (nie funkcjonuje tam infolinia). Natomiast biuro w Będzinie zajmuje się wyłącznie obsługą telefoniczną.

Prócz kadry zajmującej się wymienionymi zadaniami podstawowymi, biura zatrudniają również kadrę zarządzającą, radców prawnych, obsługę informatyczną oraz administracyjno-kancelaryjną. Kształt struktury zatrudnienia w poszczególnych biurach KIP zaprezentowano poniżej:

---

[1] *Jeden z najbardziej popularnych wskaźników używanych do prezentacji wyników badań satysfakcji. Jest on uzyskiwany poprzez zadawanie respondentom pojedynczego pytania, 'Na ile prawdopodobne jest, że polecił(a)by Pan(i) produkt/usługę przyjaciołom lub znajomym'. Klient ma do wyboru odpowiedzi oznaczone od 0 do 10, gdzie 10 to „Bardzo prawdopodobne", a 0 „Zupełnie nieprawdopodobne". Następnie klienci ze względu na udzielone odpowiedzi kategoryzowani są do jednej z trzech grup: „Promujący" (respondenci, którzy zaznaczyli odpowiedzi 9 lub 10), „Bierni" (odpowiedzi 7-8) oraz „Krytyczni" (odpowiedzi 0-6).Wskaźnik wylicza się odejmując odsetek „Promujących" od odsetka „Krytycznych", w związku z czym jego wartość może wynosić od -100 (wszyscy respondenci udzielili odpowiedzi 0-6, wszyscy są więc „Krytyczni") do +100 (wszyscy są „Promującymi").Przykładowo jeśli 50% osób zaznaczyło odpowiedź 9 lub 10, a 20% odpowiedzi od 0 do 6, to wartość wskaźnika wynosi +30.Wskaźnik porównuje się pomiędzy falami sprawdzając, czy poprawia się podejście klientów do urzędu.*



IV. KIERUNKI DALSZEGO ROZWOJU.

Po 10 latach funkcjonowania przed Krajową Informacją Podatkową stają nowe wyzwania, obejmujące wszystkie sfery jej działania. Nadchodzące zmiany dotyczyć będą zarówno organizacji, jak i wykonywanych zadań. Podejmowane działania rozwojowe wpisują się w całokształt zmian wprowadzanych w administracji skarbowej. Opierają się na wdrażaniu nowoczesnych narzędzi pracy i ukierunkowane są przede wszystkim na usprawnienie funkcjonowania Krajowej Informacji Podatkowej, poprawę jakości świadczonych przez nią usług oraz ich rozwój.

1. ZMIANY ORGANIZACYJNE – CENTRALNE ZARZĄDZANIE ZADANIAMI.

Pomimo podejmowanych przez Krajową Informację Podatkową działań zmierzających do stałej poprawy sprawności funkcjonowania, obecne rozproszenie organizacyjne uniemożliwia dalsze ujednolicanie warunków wykonywania zadań, a tym samym zwiększenie efektywności i jakości działania. Rozbieżności zauważyć można przede wszystkim w zróżnicowanych warunkach pracy, takich jak polityka zatrudnienia, wynagradzania i awansowania, narzędziach pracy, czy też zakresach realizowanych zadań, które uzależnione są od zasad przyjętych w izbie skarbowej, w której funkcjonuje dane biuro Krajowej Informacji Podatkowej. Nierównomierne jest także obciążenie pracą pracowników poszczególnych biur, w szczególności w odniesieniu do ilości rozpatrywanych wniosków o wydanie interpretacji.

Za najlepszą drogę eliminowania niekorzystnych zjawisk występujących w Krajowej Informacji Podatkowej uznano wprowadzenie centralnego zarządzania tą instytucją i jej zadaniami, czemu

dano wyraz w opracowanej *Koncepcji rozwoju zadań Krajowej Informacji Podatkowej*[2], a następnie w ustawie z 10 lipca 2015 r. o administracji podatkowej[3].

Podejmowane w sferze organizacyjnej działania prorozwojowe skupiać będą się przede wszystkim na:

- Wprowadzeniu nowoczesnych i jednolitych metod zarządzania Krajową Informacją Podatkową jako całością, pozwalających w sposób efektywny wykorzystywać posiadane przez biura KIP zasoby kadrowe i rzeczowe.
- Ujednoliceniu warunków pracy w poszczególnych biurach na czele ze stopniowym wyrównywaniem dysproporcji w wynagrodzeniach oraz ustaleniem jednolitych zasad przyznawania nagród i awansów.
- Wdrażaniu nowoczesnych narzędzi pracy umożliwiających w pełni elektroniczną obsługę spraw i procesów realizowanych w KIP – zarówno procesów podstawowych takich jak bezpośrednia obsługa klientów (infolinia), czy też wydawanie interpretacji indywidualnych, poprzez procesy wspierające np. kadry i rachunkowość, na procesach zarządczych skończywszy.
- Wprowadzeniu centralnego zarządzania zadaniami realizowanymi przez Krajową Informację Podatkową – zarówno usługami świadczonymi przez infolinię, jak i zadaniami realizowanymi przez wydziały interpretacji – co skutkować będzie równomiernym obciążeniem pracą pracowników wszystkich biur.
- Wzmocnieniu wewnętrznych procedur nadzoru nad jakością świadczonych usług oraz jednolitością wydawanych interpretacji i udostępnianych informacji.

Opisany kierunek zmian wpisuje się w całokształt przygotowywanej obecnie w resorcie finansów reformy służb skarbowych, zmierzającej do utworzenia Krajowej Administracji Skarbowej. W jej strukturach funkcjonować ma Krajowa Informacja Skarbowa – instytucja odpowiedzialna za realizację zadań wykonywanych obecnie przez Krajową Informację Podatkową oraz Centrum Informacji Służby Celnej.

Zmiany w sferze organizacji i zarządzania są niezbędne dla rozwoju oferowanych przez Krajową Informację Podatkową usług. Rozwój ten będzie skupiał się w głównej mierze na:

- Poszerzaniu katalogu świadczonych usług informacyjnych, w szczególności uruchamianiu nowych kanałów komunikacji.
- Zwiększaniu zasobów udostępnianych informacji.

2. BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA – ROZWÓJ INFOLINII I NOWYCH KANAŁÓW KOMUNIKACJI.

Druga połowa 2016 r. oraz 2017 r. to czas intensywnego rozwoju usług realizowanych w obszarze obsługi bezpośredniej, umożliwiony głównie poprzez wdrażanie kolejnych etapów Programu e-Podatki.

---

[2] *Koncepcja rozwoju zadań Krajowej Informacji Podatkowej,* Warszawa, 19 grudnia 2014 r. http://archwww.mf.gov.pl/_files_/intranet/intranet_ap/wydarzenia_i_aktualnosci/ministerstwo_finansow/2014/koncepcja_rozwoju_kip.pdf

[3] Dz.U. z 2015 r. poz. 1269 ze zm.

W ramach planowanej ścieżki dalszego rozwoju poszerzony zostanie katalog świadczonych usług informacyjnych oraz uruchomione zostaną nowe kanały komunikacji. Jeszcze w 2016 r. podatnicy będą mieli możliwość zadania pytania za pomocą formularza umieszczonego na Portalu Podatkowym. Usługa ta umożliwi zadawanie pytań za pomocą przygotowanego formularza, bez konieczności logowania się do jakiegokolwiek systemu. Udostępniony formularz obejmie swoim zakresem zapytania będące w zakresie infolinii podatkowej, jak i infolinii celnej.

Kolejnym kanałem komunikacji, który Krajowa Informacja Podatkowa chce udostępnić podatnikom to możliwość chatu z konsultantem, który byłby uruchamiany za pomocą linku na Portalu Podatkowym.

Następnym udogodnieniem będzie możliwość uzyskania – automatycznie, jak i poprzez kontakt z konsultantem – informacji na temat indywidualnych danych podatników. Usługa umożliwi klientowi uwierzytelnionemu za pomocą specjalnego kodu PIN uzyskanie informacji na temat jego indywidualnych danych, w tym także aktualnych stanów rozrachunków z fiskusem. W pierwszym etapie dane udostępniane podatnikom będą swoim zakresem obejmowały podatek od czynności cywilnoprawnych, podatek od spadków i darowizn oraz informacje dotyczące karty podatkowej. Docelowo mają dotyczyć wszystkich podatków.

3. INTERPRETACJE INDYWIDUALNE.

Interpretacje indywidualne są obecnie podstawowym instrumentem wzmacniającym pewność co do sposobu rozumienia przepisów prawa podatkowego. Działania wspierające rozwój w tym obszarze będą koncentrować się na zwiększeniu dostępności do interpretacji, wzmocnieniu procedur zapewniających ich jednolitość, jak również uczynieniu z interpretacji jednego z narzędzi umożliwiających uszczelnienie systemu podatkowego.

Zwiększenie dostępu do interpretacji będzie następować poprzez:

- Stopniowe skracanie czasu oczekiwania na wydanie interpretacji co umożliwi podatnikom szybsze podejmowanie decyzji i sprawniejszą realizację obowiązków podatkowych – docelowo średni czas rozpatrywania wniosku o interpretację nie powinien być dłuższy niż 2 miesiące.
- Uruchamianie nowych form składania wniosków w miarę postępów we wdrażaniu produktów Projektu e-Podatki (możliwość składania wniosków przez Portal Podatkowy).

Poszerzenie dostępu do interpretacji będzie szło w parze ze wzmocnieniem narzędzi zapewniających jednolitość interpretacji – wprowadzeniem nowych procedur wewnętrznych zmierzających do szybkiego wykrywania i eliminowania ewentualnych rozbieżności oraz zapobiegania ich powstawaniu.

Oprócz udogodnień dla zainteresowanych otrzymaniem interpretacji indywidualnej interpretacje te będą także oddziaływać na kształt polskiego systemu podatkowego. Ich analiza pozwoli na bieżące dostarczanie informacji na temat nieprawidłowości w systemie podatkowym, pozwalających na jego uproszczenie i uszczelnienie. Podobny skutek wywierać będzie uczestnictwo w systemie międzynarodowej wymiany interpretacji – umożliwi ono pozyskiwanie informacji na temat preferencji udzielanych przedsiębiorcom przez inne kraje, które mogą wpływać na konkurencyjność polskich przedsiębiorców na rynku międzynarodowym oraz stan polskich finansów publicznych.

4. ZWIĘKSZENIE KATALOGU UDOSTEPNIANYCH INFORMACJI.

Zapewnienie łatwego i szybkiego dostępu do jednolitej i rzetelnej informacji wszystkim zainteresowanym podmiotom jest niezwykle istotne zarówno dla podatników, jak i pracowników innych jednostek podległych Ministrowi Finansów. Informacja jest bowiem podstawą do podejmowania przez nich stosownych decyzji i działań. Dlatego też podejmowane przez Krajową Informację Podatkową działania zmierzające do rozwoju usług świadczonych bezpośrednio na rzecz zainteresowanych, uzupełnione zostaną o budowę kompleksowego i powszechnie dostępnego zbioru informacji.

Aktualnie prowadzone są prace nad narzędziem mającym umożliwić poszerzenie katalogu rodzaju udostępnianych przez Krajową Informację Podatkową materiałów informacyjnych. Docelowo podatnikom oraz pracownikom administracji skarbowej mają zostać udostępnione wewnętrzne zasoby informacyjne, z których korzystają pracownicy Krajowej Informacji Podatkowej. Związane to będzie z uruchomieniem nowej wyszukiwarki informacji, która umożliwi udostępnianie i wyszukiwanie większej ilości informacji, w tym interpretacji podatkowych, broszur informacyjnych itp.