

## Sprawozdanie z wykonania planu działalności za rok 2025 Izby Administracji Skarbowej w Warszawie

### CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2025

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1.	1.1 Wzrost skuteczności i efektywności poboru należności podatkowych i niepodatkowych oraz bezpieczny i skuteczny system ochrony granic i przepływu towarów	1.1.7 Realizacja należności publicznoprawnych	≥ 426 447 000 tys. zł	393 614 461 tys. zł	1. Monitorowanie terminowości realizacji zadań i nadzór nad realizacją wskaźników na wyznaczonym poziomie. 2. Zabezpieczanie zobowiązań podatkowych. 3. Szybkie podejmowanie czynności zmierzających do zapłaty zaległości przez zobowiązanych. 4. Analizowanie i weryfikacja czynności w zakresie dokonywanych księgowości na Centralnych Kartach Kontowych w oparciu o sporządzane raporty.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Podejmowano czynności zmierzające do zapłaty zaległości przez zobowiązanych. Weryfikowano dane w oparciu o sporządzane raporty.
		1.1.8 Egzekucja zaległości	≥ 2 328 200 tys. zł	2 233 583 tys. zł	1. Monitorowanie terminowości realizacji zadań i nadzór nad realizacją wskaźników na wyznaczonym. 2. Szybkie nadawanie biegu tytułom wykonawczym. 3. Intensywne poszukiwanie majątku zobowiązanego poprzez kierowanie zapytań o majątek do instytucji zewnętrznych oraz efektywne wykorzystywanie wszystkich dostępnych w urzędzie aplikacji. 4. Szybkie i efektywne stosowanie środków egzekucyjnych. 5. Analizowanie stanu majątkowego zobowiązanego przed zastosowaniem zasadnego i skutecznego środka egzekucyjnego. 6. Zwiększenie intensywności działań ukierunkowanych na egzekucję międzynarodową.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Bez zbędnej zwłoki nadawano bieg tytułom wykonawczym. Intensywnie poszukiwano majątku zobowiązanego poprzez kierowanie zapytań do instytucji zewnętrznych. Analizowano stan majątkowy zobowiązanego przed zastosowaniem zasadnego i skutecznego środka egzekucyjnego. Prowadzono działania ukierunkowane na egzekucję międzynarodową.
		1.1.9 Efektywne zarządzanie zaległościami	≤ 103%	97,99%	1. Monitorowanie terminowości realizacji zadań i nadzór nad realizacją wskaźników na wyznaczonym poziomie. 2. Zabezpieczanie zobowiązań podatkowych i zachęcanie podatników do dobrowolnego wypełniania obowiązków.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Zabezpieczano zobowiązania podatkowe i zachęcano podatników do dobrowolnego wypełniania obowiązków.
		1.1.12 Weryfikacja realizacji obowiązku ewidencjonowania obrotu przy wykorzystaniu kasy rejestrującej oraz wydawania paragonów fiskalnych w trybie nabycia sprawdzającego	≥ 1 484	2 316	Trafne typowanie podmiotów do nabycia sprawdzającego i utrzymanie na dotychczasowym lub wyższym poziomie liczby przeprowadzonych kontroli w trybie nabycia sprawdzającego prawidłowości ewidencjonowania na kasie fiskalnej.	Dokonywano odpowiednich typowań podmiotów do nabycia sprawdzającego. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.

		1.1.13 Skuteczność kontroli podatkowych	≥ 91%	97%	1. Trafne typowanie podmiotów do kontroli podatkowych i kontroli celno-skarbowych – poprawa jakości analizy ryzyka. 2. Efektywne wykorzystywanie dostępnych zasobów informatycznych, w tym w zakresie kontroli podatkowej systemu ZISAR II.	Dokonywano odpowiednich typowań podmiotów do kontroli podatkowych i kontroli celno-skarbowych. Wykorzystywano dostępne zasoby informatyczne, w tym w zakresie kontroli podatkowej systemu ZISAR II. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.
		1.1.14 Skuteczność kontroli celno-skarbowej	≥ 81%	87%	1. Utrzymanie na dotychczasowym lub wyższym poziomie liczby kontroli w zakresie podatku dochodowego. 2. Utrzymanie na dotychczasowym lub wyższym poziomie liczby kontrolowanych okresów.	Doskonalono umiejętności w zakresie prowadzenia kontroli. Dokonywano skutecznych typowań do kontroli przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi analitycznych. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.
		1.1.15 Efektywność kontroli celno-skarbowej	≥ 816 300 tys. zł	994 209 tys. zł	1. Utrzymanie na dotychczasowym lub wyższym poziomie liczby kontroli w zakresie podatku dochodowego. 2. Utrzymanie na dotychczasowym lub wyższym poziomie liczby kontrolowanych okresów.	Doskonalono umiejętności w zakresie prowadzenia kontroli. Dokonywano skutecznych typowań do kontroli przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi analitycznych. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.
		1.1.16 Kwota ustaleń dokonanych w toku czynności sprawdzających	≥ 3 687 mln zł	4 161 mln zł	1. Uczestnictwo w szkoleniach, spotkaniach z pracownikami i kierownikami prowadzącymi czynności sprawdzające. 2. Bieżący monitoring oraz analiza wprowadzanych danych z wykorzystaniem dostępnych systemów informatycznych.	Uczestniczono w szkoleniach i doskonalono umiejętności w zakresie prowadzenia czynności sprawdzających. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.
		1.1.17 Zatrzymania towarów niespełniających wymagań	≥ 640	1 124	1. Kierowanie przez oddziały celne do organów nadzoru rynku wniosków o wydanie opinii w zakresie spełnienia przez towar zasadniczych wymagań lub pod kątem bezpieczeństwa produktu. 2. Bieżące wprowadzanie do systemu Ograniczenia Pozataryfowe - Rejestr Zatrzymań - Nadzór Rynku opinii wydanych przez organy nadzoru rynku. Sprawowanie nadzoru w zakresie poprawności i rzetelności dokonywanych w rejestrze wpisów. 3. Bieżące zapoznawanie się z przekazywanymi do MUCS w Warszawie materiałami szkoleniowymi oraz Kartami kontroli produktów. 4. Koordynowanie operacji kontrolnych na poziomie regionalnym. 5. Zapewnienie szkoleń dla funkcjonariuszy SCS z zakresu nadzoru rynku.	Kierowano do organów nadzoru rynku wnioski o wydanie opinii w zakresie spełnienia przez towar zasadniczych wymagań lub pod kątem bezpieczeństwa produktu. Na bieżąco wprowadzano do systemu informatycznego opinie wydawane przez organy nadzoru rynku. Na bieżąco zapoznawano się z materiałami szkoleniowymi oraz Kartami kontroli pojazdów. Prowadzono szkolenia z zakresu nadzoru rynku. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań.
2.	1.2 Efektywne i przejrzyste zarządzanie środkami publicznymi	1.2.2 Terminowość realizacji przez izby administracji skarbowej audytów środków zagranicznych w odniesieniu do projektów oraz systemów zarządzania i kontroli	≥ 95%	100%	1. Zapewnienie zasobów kadrowych gwarantujące terminowe i poprawne wykonanie realizacji planów audytu. 2. Szkolenia pracowników w zakresie realizowanych audytów ze szczególnym uwzględnieniem nowo zatrudnionych pracowników. 3. Wykorzystanie dostępnych zasobów informatycznych.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań starając się zapewnić wykwalifikowane zasoby kadrowe. Prowadzono szkolenia w zakresie realizowanych audytów ze szczególnym uwzględnieniem nowo zatrudnionych pracowników. Korzystano z dostępnych systemów informatycznych.
3.	2.2 Zapewnienie wysokiej jakości, profesjonalnej i efektywnej obsługi klientów we wszystkich urzędach skarbowych	2.2.1 Skuteczność załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w urzędzie skarbowym (FCR)	≥ 89%	89%	1. Nadzór nad bezpośrednią obsługą klienta (stosowanie standardów). 2. Zwiększenie liczby przeprowadzonych warsztatów w zakresie stosowania standardów obsługi bezpośredniej. 3. Nadzór nad prawidłową rejestracją wizyt. 4. Zapewnienie obsługi klienta przez wszystkie komórki merytoryczne na Sali Obsługi Klienta. 5. Efektywne wykorzystanie zasobów pracowniczych i dostępnych narzędzi informatycznych.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań stosując standardy w zakresie obsługi klienta. Zwiększono liczbę przeprowadzanych warsztatów w zakresie stosowania standardów obsługi bezpośredniej. Prowadzono szczególny nadzór nad prawidłową rejestracją wizyt. Efektywnie wykorzystywano zasoby kadrowe oraz dostępne narzędzia informatyczne.

4.	2.4 Zapewnienie terminowości zafatwionych odwołań	2.4.1 Czas rozpatrywania odwołań przez dyrektora izby administracji skarbowej	≤ 50%	48,7%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wdrażanie rozwiązań usprawniających organizację pracy poprzez zwiększenie udziału komunikacji elektronicznej.</li> <li>2. Zwiększenie efektywności poprzez odpowiednie motywowanie pracowników.</li> <li>3. Nadzór nad realizacją spraw poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>- obowiązek dokonywania wstępnej, niezwłocznej kontroli sprawy pod względem formalnym w celu eliminowania braków formalnych,</li> <li>- szczegółowe analizowanie wpływających środków zaskarżenia celem nadania im właściwego biegu,</li> <li>- sporządzanie sprawozdań z wykonania i terminowości w rozbiciu na każdego pracownika,</li> <li>- bieżąca kontrola funkcjonalna.</li> </ul> </li> <li>4. Wsparcie kadrowe dla komórek orzeczniczych poprzez uruchomienie naborów wewnętrznych i zewnętrznych.</li> </ol>	Zwiększono udział komunikacji elektronicznej. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Omawiano na naradach wewnętrznych aktualnej linii orzeczniczej i sygnalizowano nieprawidłowości. Prowadzono bieżące szkolenia, mające na celu podniesienie wiedzy merytorycznej. Organizowano nabory wewnętrzne i zewnętrzne.
5.	4.6 Zwiększenie skuteczności korzystania z usług w e-Urzędzie Skarbowym	4.6.1 Promowanie usługi wydawania zaświadczeń w e-Urzędzie Skarbowym (ZAS-DF, ZAS-DFU, ZAS-W)	≥ 38%	71%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nadzór nad bezpośrednią obsługą klienta (stosowanie standardów).</li> <li>2. Zwiększenie liczby przeprowadzonych warsztatów w zakresie stosowania standardów obsługi bezpośredniej.</li> <li>3. Efektywne wykorzystanie zasobów pracowniczych i dostępnych narzędzi informatycznych.</li> <li>4. Wdrażanie nowych rozwiązań usprawniających organizację pracy.</li> <li>5. Niedopuszczanie do nadmiernego wydłużania czasu trwania wydawanych zaświadczeń w ramach tzw. "obsługi ręcznej".</li> <li>6. Przygotowanie na sali obsługi klienta stanowisk komputerowych z dostępem do e-usług.</li> <li>7. Współpraca poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki w ramach prac Zespołu ds. jakości obsługi klienta.</li> <li>8. Kampania informacyjna dla podatników.</li> <li>9. Zachęcanie podatników w kontaktach bezpośrednich i za pośrednictwem lokalnych mediów do korzystania z e-US poprzez wskazanie zalet usługi.</li> </ol>	Stosowano standardy w zakresie obsługi klienta w celu podniesienia jakości obsługi. Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Prowadzono kampanie informacyjne dla podatników i zachęcano ich w kontaktach bezpośrednich i za pośrednictwem lokalnych mediów do korzystania z e-US. Nie dopuszczano do nadmiernego wydłużania czasu trwania wydawanych zaświadczeń w ramach tzw. "obsługi ręcznej".
		4.6.2 Poprawa jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych przez urzędy skarbowe w kontekście wydawania zaświadczeń	≥ 73%	69%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terminowość ewidencjonowania dokumentów - cykliczne raportowanie czasu wprowadzania i statusu poprawności dokumentów.</li> <li>2. Monitorowanie ilości składanych deklaracji - cykliczne sporządzanie informacji.</li> <li>3. Monitorowanie szybkości i poprawnego księgowania wpłat.</li> <li>4. Cykliczne szkolenia dla pracowników (w szczególności nowo zatrudnionych) w zakresie obsługi systemów informatycznych stosowanych w urzędach.</li> <li>5. Zwiększenie terminowości i odpowiedzialności pracowników za powierzone zadania.</li> <li>6. Efektywne wykorzystanie zasobów pracowniczych i dostępnych narzędzi informatycznych.</li> </ol>	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Cykliczne raportowanie czasu wprowadzania i statusu poprawności dokumentów. Sporządzano informacje o ilości składanych deklaracji. Prowadzono szkolenia w zakresie obsługi systemów informatycznych stosowanych w urzędach, szczególnie dla nowo zatrudnionych pracowników.
		4.6.3 Badanie liczby wyrażonych zgód na doręczanie korespondencji za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego	≥ 7,5%	13,5%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorowanie wskaźnika zgód na e-korespondencję, sporządzanie informacji dla Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Warszawie.</li> <li>2. Edukacja pracowników resortu w zakresie udogodnień i korzyści z usługi.</li> </ol>	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Uczestniczono w szkoleniach w zakresie udogodnień i korzyści wynikających z usługi. Monitorowano oraz sporządzano informacje w zakresie wskaźnika zgód na e-korespondencję.

**CZĘŚĆ B: Realizacja celów priorytetowych wynikających z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku 2025**

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Planowane zadania służące realizacji celu	Podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7

**CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2025**

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Budowanie przyjaznej Administracji Skarbowej	Czas trwania postępowań podatkowych wszczętych na wniosek podatnika	< 30 dni	20 dni	1. Szczegółowe analizowanie wpływających wniosków celem prawidłowej ich kwalifikacji i ustalenia kolejnych czynności. 2. Sprawne i efektywne gromadzenie materiału dowodowego. 3. Zwiększenie efektywności poprzez odpowiednie motywowanie pracowników. 4. Wdrażanie rozwiązań usprawniających organizację pracy poprzez zwiększenie udziału komunikacji elektronicznej. 5. Weryfikacja dokumentów składanych przez podatników w celu skrócenia czasu trwania postępowań oraz zminimalizowania wezwań podatników do uzupełnienia braków.	Prowadzono nadzór oraz monitorowano terminowość realizacji zadań. Analizowano wpływające wnioski celem prawidłowej ich kwalifikacji i ustalania kolejnych czynności. Skutecznie i efektywnie gromadzono materiał dowodowy oraz weryfikowano dokumenty składane przez podatników w celu skrócenia czasu trwania postępowań oraz zminimalizowania wezwań podatników do uzupełnienia braków.

Warszawa, 21 maja 2026 roku.

Dyrektor  
Izby Administracji Skarbowej w Warszawie**Dariusz Hys**  
/ podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym /