



Poznań, 10 kwietnia 2025 roku



UNP: 3001-25-058853
Znak sprawy: 3001-IWW1.0921.40.2024

Pani
Małgorzata Świetlik
Naczelnik
Urzędu Skarbowego
w Ostrzeszowie
ul. Władysława Grabskiego 1
63-500 Ostrzeszów

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE	
Sporządzone na podstawie art. 46 i art. 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 224).	
Nazwa i adres kontrolowanego urzędu	
3018 Urząd Skarbowy w Ostrzeszowie ul. Władysława Grabskiego 1, 63-500 Ostrzeszów	
Naczelnik kontrolowanego urzędu	
Pani Małgorzata Świetlik – od 15.03.2024 r. Pani Justyna Mularczyk – do 14.03.2024 r.	
Upoważnienie do przeprowadzenia kontroli	
Nr 51/2024 z 21 października 2024 r. wydane przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu.	
Wpis do książki kontroli	
Kontrola w trybie zwykłym wpisana pod pozycją nr 1/2024.	
Koordynator kontroli – imię, nazwisko i stanowisko służbowe/stopień służbowy	
Renata Kramer – główny ekspert skarbowy	
Kontrolerzy – imię, nazwisko i stanowisko służbowe/stopień służbowy	
1.	Agata Graczyk – ekspert skarbowy
2.	Renata Kramer – główny ekspert skarbowy
Data rozpoczęcia czynności kontrolnych	
30 października 2024 r.	

Data zakończenia czynności kontrolnych		12 grudnia 2024 r.
Zakres kontroli		
Przedmiot kontroli	Rejestracja i prowadzenie nowych spraw przez pracowników merytorycznych po wdrożeniu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) po 18 września 2023 r.	
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2024 r. do dnia kontroli. Badaniem mogą zostać objęte również zdarzenia i dokumenty wcześniejsze lub późniejsze, gdy miały związek z przedmiotem kontroli.	
Kontrolowany obszar działalności		
Logistyka i usługi		
Cel kontroli		
Ocena prawidłowości i zgodności z prawem realizacji obowiązku rejestracji i prowadzenia nowych spraw przez pracowników merytorycznych po wdrożeniu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) po 18 września 2023 r.		
Ocena skontrolowanej działalności		
Pozytywna z nieprawidłowościami		
DOKONANE USTALENIA FAKTYCZNE		

I. Przedmiot kontroli

„Rejestracja i prowadzenie nowych spraw przez pracowników merytorycznych po wdrożeniu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) po 18 września 2023 r.”.

1. Uwarunkowania prawne

Wprowadzenie w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych i urzędach celno-skarbowych elektronicznego zarządzania dokumentacją przy wykorzystaniu systemu SZD nastąpiło etapowo w okresie od 1 lipca 2023 r. do 18 września 2023 r.

Podstawowym dokumentem regulującym kwestie związane z rejestracją i prowadzeniem spraw po wdrożeniu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) po 18 września 2023 r. jest Instrukcja kancelaryjna izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych stanowiąca Załącznik nr 1 do Zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 28 lutego 2017 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego izb administracji skarbowej (Dz. Urz. MRiF z 2017 r. poz. 43) zmienionego Zarządzeniem Ministra Finansów z dnia 23 sierpnia 2022 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego izb administracji skarbowej (Dz. Urz. MF z 2022 r. poz. 93) – dalej „Instrukcja kancelaryjna”.

Zgodnie z Instrukcją kancelaryjną elektroniczne zarządzanie dokumentacją to sposób wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw oraz tworzenia i gromadzenia dokumentacji w postaci elektronicznej realizowany w ramach systemu teleinformatycznego, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 2b ustawy

archiwalnej (ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 164 ze zm.). System EZD jest podstawowym systemem teleinformatycznym, w ramach którego jest realizowane elektroniczne zarządzanie dokumentacją oraz równocześnie wspomagającym obsługę spraw dokumentowanych w systemie papierowym.

Z kolei system papierowy to system wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenia i tworzenia dokumentacji wskazany jako wyjątek od podstawowego sposobu dokumentowania, który polega na wykonywaniu czynności kancelaryjnych oraz ich dokumentowaniu w postaci nieelektronicznej.

W myśl § 9 Instrukcji kancelaryjnej czynności kancelaryjne oraz dokumentowanie przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw wykonuje się w systemie EZD, w szczególności w zakresie:

- 1) rejestracji przesyłek oraz spraw;
- 2) dekretacji i przekazywania przesyłek;
- 3) zakładania i prowadzenia akt sprawy;
- 4) udostępniania i rozpowszechniania pism wewnątrz izby lub urzędu;
- 5) akceptacji, w szczególności przez podpisanie dokumentów elektronicznych podpisem elektronicznym;
- 6) prowadzenia innych rejestrów lub ewidencji, z wyłączeniem rejestrów lub ewidencji prowadzonych w systemach dziedzinowych oraz w systemach wspierających realizację określonych wyspecjalizowanych usług lub spraw;
- 7) tworzenia raportów dotyczących przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw;
- 8) wysyłania przesyłek;
- 9) gromadzenia wszelkich dokumentów elektronicznych oraz odwzorowań cyfrowych, mających znaczenie dla udokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, które są przyporządkowane do właściwych spraw;
- 10) przekazania dokumentacji do archiwum zakładowego.

Z przepisu § 10 ust. 3 Instrukcji kancelaryjnej wynika, że wyjątki od elektronicznego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw wskazuje się, jeżeli:

- 1) przepisy prawa ustalają odmienny niż podstawowy sposób dokumentowania przebiegu załatwiania określonych spraw;
- 2) dokumentowanie przebiegu załatwiania i rozstrzygania określonych spraw lub wykonywania określonych usług elektronicznych może być dokonywane w systemie dziedzinowym;
- 3) istnieją uzasadnione przyczyny prawne, organizacyjne lub techniczne uniemożliwiające stosowanie elektronicznego zarządzania dokumentacją;
- 4) jest to uzasadnione stopniowym przechodzeniem spraw dokumentowanych w systemie papierowym na podstawowy sposób dokumentowania spraw w ramach systemu EZD.

W przypadkach wymienionych w punkcie 1, 3 i 4, czynności kancelaryjne oraz dokumentowanie spraw wykonuje się w systemie papierowym. W szczególności:

- 1) całość dokumentacji gromadzi się i przechowuje w teczkach aktowych;
- 2) spisy spraw odkłada się do właściwych teczek aktowych (§ 10 ust. 5 Instrukcji kancelaryjnej).

Z § 10 ust. 6 wynika, że przy realizacji spraw w systemie papierowym wykorzystuje się system EZD jako

system wspomagający do:

- 1) rejestracji przesyłek wpływających i wychodzących oraz spraw;
- 2) prowadzenia rejestrów i ewidencji;
- 3) gromadzenia przyporządkowanych do spraw papierowych albo papierowych zbiorów dokumentacji nietworzącej akt spraw, zarejestrowanych w systemie EZD, dokumentów elektronicznych, w tym odwzorowań cyfrowych dokumentów papierowych oraz naturalnych dokumentów elektronicznych;
- 4) dekretacji pod warunkiem dokonania dekretacji zastępczej;
- 5) akceptacji pod warunkiem umieszczenia jej także na pismach w postaci papierowej i wydrukach dokumentów elektronicznych;
- 6) udostępniania i rozpowszechniania treści pism wewnątrz izby albo urzędu;
- 7) podpisywania pism w postaci elektronicznej;
- 8) wysyłania przesyłek;
- 9) przekazywania dokumentacji do archiwum zakładowego.

Na podstawie delegacji zamieszczonej w Instrukcji kancelaryjnej Dyrektor Departamentu Organizacji Krajowej Administracji Skarbowej w Ministerstwie Finansów:

- wskazał wyjątki od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w ramach elektronicznego zarządzania dokumentacją (wykaz JRWA załączony do pisma z 29 czerwca 2023 r., nr (...), rozszerzony pismem z 3 stycznia 2024 r. nr (...) o symbol klasyfikacyjny „58 Nabycie sprawdzające”;
- określił rodzaje przesyłek, których nie odwzorowuje się cyfrowo ze względu na ich rozmiar, treść, formę, postać lub zawartość (pismo z 15 stycznia 2024 r. znak sprawy: (...));
- ustalił maksymalną wielkość przesyłki przekazywanej na informatycznym nośniku danych, której zawartość przenosi się bezpośrednio do systemu EZD albo systemu dziedzinowego (pismo z 15 stycznia 2024 r. znak sprawy: (...));
- ustalił rodzaj przesyłek wpływających, które nie podlegają rejestracji w składzie chronologicznym lub składzie informatycznych nośników danych bezpośrednio po zarejestrowaniu w odpowiednim systemie teleinformatycznym (pismo z 15 stycznia 2024 roku znak sprawy: (...)).

Przepisy Instrukcji kancelaryjnej zawierają między innymi regulacje dotyczące:

- dekretowania przesyłek (rozdział 4),
- rejestracji spraw i sposobu ich dokumentowania (rozdział 5),
- załatwiania spraw (rozdział 6),
- akceptacji, podpisywania i wysyłania pism (rozdział 7).

Z przepisów rozdziału 4 (§ 36 - § 38), wynika między innymi, że przesyłki mające znaczenie dla udokumentowania działalności izby albo urzędu dekretuje się wyłącznie w systemie EZD, przy czym przesyłki zawierające informacje niejawne są dekretowane w systemie EZD na podstawie danych z koperty. W przypadku przesyłek, stanowiących część akt spraw prowadzonych w systemie papierowym, po dekretacji w systemie EZD wykonuje się dekretację zastępczą. Przesyłki zadekretowane do załatwienia przez komórkę organizacyjną mogą być przyjęte do załatwienia bezpośrednio przez kierującego komórką organizacyjną albo mogą zostać ponownie dekretowane

w celu wskazania prowadzącego sprawę. Ponowna dekretacja przesyłki nie może zmieniać dyspozycji dekretującego dotyczących sposobu załatwienia sprawy oraz nie może wydłużać wskazanego w pierwszej dekretacji terminu załatwienia sprawy. Błędą dekretację zmienia dekretujący lub upoważniony do tego pracownik. Każda przesyłka jest dekretowana oddzielnie. Z uwagi na usprawnienie i ułatwienie dekretacji dopuszcza się grupowe przekazywanie lub dekretowanie przesyłek w systemie EZD.

W rozdziale 5 Instrukcji kancelaryjnej (§ 39 - § 45) prawodawca uregulował z kolei, że dokumentacja tworząca akta sprawy wymaga przyporządkowania do sprawy i otrzymania znaku sprawy. Jednym z elementów znaku sprawy jest symbol klasyfikacyjny z wykazu akt, tj. symbol określony w załączniku do zarządzenia Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2022 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych i urzędach celno-skarbowych z dnia 28 grudnia 2022 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych i urzędach celno-skarbowych. (Dz.Urz. Min. Fin. z 2022 r., poz. 126).

Prowadzący sprawę rejestruje sprawę wraz z rejestracją pierwszego pisma, która tej sprawy dotyczy. Sprawę rejestruje się jeden raz na podstawie pierwszego pisma wszczynającego sprawę. Każde nowe pismo dotyczące sprawy już zarejestrowanej otrzymuje ten sam znak sprawy. W przypadku, gdy przekazana w drodze dekretacji uproszczonej lub w drodze dekretacji przesyłka rozpoczyna nową sprawę, prowadzący sprawę rejestruje na jej podstawie nową sprawę w danym roku, wybierając właściwą klasę z wykazu akt. Jeżeli natomiast przesyłka dotyczy sprawy dokumentowanej w systemie dziedzinowym lub stanowi informację niejawną, prowadzący sprawę rejestruje i dokumentuje sprawę poza systemem EZD na zasadach określonych w przepisach odrębnych.

Zakończenie sprawy w systemie EZD powoduje przyporządkowanie do sprawy daty jej załatwienia. Prowadzący sprawę odpowiada za terminowe kończenie spraw. Dokumentację spraw zakończonych prowadzący sprawę porządkuje bezpośrednio po ich zakończeniu.

Według przepisów rozdziału 6 Instrukcji kancelaryjnej (§ 46 - § 47), jeżeli przesyłka przekazana lub zadekretowana do prowadzącego sprawę wymaga jej załatwienia lub rozstrzygnięcia, to prowadzący sprawę w odpowiednim dla niej trybie, według kolejności wpływu i stopnia pilności, realizuje ją w szczególności przez przygotowanie projektu pism. Jeżeli przesyłka została przekazana jedynie do wiadomości, nie jest wymagane w sprawie kolejne pismo lub sprawa została załatwiona ustnie, a z treści przesyłki lub dekretacji:

- 1) wynika, że sprawa została załatwiona, to prowadzący sprawę włącza przesyłkę do akt sprawy oraz kończy sprawę w systemie EZD;
- 2) nie wynika, że sprawa została załatwiona, to prowadzący sprawę włącza przesyłkę do akt sprawy, sporządza notatkę służbową opisującą sposób załatwienia sprawy lub wpisuje komentarz albo odpowiednią informację w metadanych pisma oraz kończy sprawę w systemie EZD.

W trakcie załatwiania sprawy prowadzący sprawę dołącza do akt sprawy:

- 1) przesyłki zarejestrowane w systemie EZD;
- 2) notatki służbowe i protokoły z rozmów z interesantami lub z czynności wykonanych poza siedzibą izby albo urzędu;

- 3) wiadomości przesłane na adres poczty elektronicznej, a w przypadku akt sprawy prowadzonej w systemie papierowym – wydruki dokumentów elektronicznych, o których mowa w § 20 ust. 6;
- 4) projekty pism odrzucone w toku akceptacji przez osoby upoważnione oraz uwagi i adnotacje tych osób odnoszące się do projektów pism, jeżeli mają znaczenie w załatwianej sprawie;
- 5) dokumentację wewnętrzną istotną przy załatwianiu sprawy;
- 6) inne elementy akt sprawy;
- 7) odwzorowania cyfrowe pism wychodzących i wewnętrznych, dla których jest wymagana postać papierowa, w szczególności gdy wynika to z przepisów prawa.

Prowadzący sprawę odpowiada za kompletność i poprawność metadanych opisujących sprawę oraz przesyłek i pism włączonych do niej, w tym:

- 1) nadaje sprawie temat;
- 2) wpisuje metadane opisujące przesyłki i dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4, jeżeli nie zostały określone automatycznie;
- 3) uzupełnia metadane opisujące przesyłki wpływające, jeżeli nie zostały określone automatycznie lub przez punkt kancelaryjny;
- 4) poprawia metadane opisujące przesyłki wpływające, w szczególności typ pisma i opis, jeżeli zostały określone automatycznie lub przez punkt kancelaryjny w sposób nieodzwierciedlający stanu faktycznego;
- 5) wpisuje metadane opisujące przesyłki przeznaczone do wysyłki, jeżeli nie zostały określone automatycznie.

Korespondencja wewnętrzna stanowiąca korespondencję przekazywaną między komórkami organizacyjnymi oraz między izbą i urzędami:

- 1) jest prowadzona w systemie EZD;
- 2) w postaci papierowej jest prowadzona wyłącznie w przypadku gdy prowadzenie tej korespondencji w postaci papierowej wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w takim przypadku pismo wewnętrzne rejestruje się i przekazuje do adresata w systemie EZD, zamieszczając informację o przekazaniu pisma w postaci papierowej, jednocześnie przekazując adresatowi pismo w postaci papierowej poza systemem EZD);
- 3) jest rejestrowana jako pismo wewnętrzne w systemie EZD;
- 4) jest włączana do akt sprawy, której dotyczy, przez komórkę organizacyjną, która jest komórką merytoryczną w zakresie realizacji sprawy;
- 5) zawiera kompletne metadane w dokumentach stanowiących wkład z komórki współpracującej przy załatwianiu sprawy z komórką merytoryczną, przy czym za kompletność tych metadanych odpowiada pracownik komórki współpracującej.

W sprawach prowadzonych w systemie papierowym w systemie EZD umieszcza się:

- 1) odwzorowania cyfrowe przesyłek wpływających, z wyjątkiem przesyłek, których nie odwzorowuje się cyfrowo ze względu na ich rozmiar, treść, formę, postać lub zawartość (ww. pismo MF z 15 stycznia 2024 r. znak sprawy: (...));
- 2) przesyłki wpływające w postaci naturalnych dokumentów elektronicznych;
- 3) naturalne dokumenty elektroniczne przeznaczone do wysyłki za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
- 4) metadane przesyłki wychodzącej, niezależnie od sposobu realizacji wysyłki.

Z przepisów rozdziału 7 Instrukcji kancelaryjnej (§ 48 - § 54) wynika między innymi, że akceptacja projektów pism jest dokonywana w systemie EZD. Pisma wewnętrzne przekazywane w systemie EZD podlegają akceptacji w tym systemie i nie wymagają podpisywania ich podpisem elektronicznym, chyba że podpisywanie pism wewnętrznych wynika z odrębnych regulacji, w tym wewnętrznych zaleceń dyrektora izby albo naczelnika urzędu.

Jeżeli pismo jest podpisywane przez osobę działającą w zastępstwie osoby podpisującej, treść pieczętki, nadruku lub informacji umieszczanej przed podpisem poprzedza adnotacja zawierająca sformułowanie „w zastępstwie” lub jego skrót „wz.” oraz określenie stanowiska lub funkcji osoby zastępowanej.

Jeżeli pismo jest podpisywane przez osobę działającą na podstawie imiennego upoważnienia udzielonego przez podpisującego, treść pieczętki, nadruku lub informacji umieszczanej przed podpisem poprzedza adnotacja zawierająca sformułowanie „z upoważnienia” lub jego skrót „z up.” oraz określenie stanowiska lub funkcji osoby, która udzieliła upoważnienia.

W przypadku pism wydanych w formie dokumentu elektronicznego, które zostały opatrzone podpisem elektronicznym, wysyłka pisma może polegać na doręczeniu wydruku pisma odzwierciedlającego treść tego pisma, o ile przepisy nie stanowią inaczej.

Pisma przeznaczone do wysyłki w postaci elektronicznej, po podpisaniu podpisem elektronicznym, są wysyłane z systemu EZD przez prowadzącego sprawę lub osobę uprawnioną. Prowadzący sprawę lub osoba uprawniona wskazuje w systemie EZD adres odbiorcy pisma oraz określa sposób wysyłki.

Zgodnie z informacjami zamieszczonymi w prezentacji „SZD Super użytkownicy”, dotyczącej między innymi EZD, zamieszczonej na portalu Centrum Kompetencyjnego Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją MF (...):

- Postać pisma (papierowa albo elektroniczna) nie determinuje sposobu zarządzania dokumentacją i prowadzenia sprawy:
 - Pisma w postaci papierowej mogą być częścią spraw prowadzonych elektronicznie.
 - Pisma w postaci elektronicznej mogą być częścią spraw prowadzonych papierowo.
- Pisma papierowe są częścią spraw prowadzonych elektronicznie poprzez dopięcie do metadanych pisma ich odwzorowań cyfrowych (w całości albo w części) oraz umieszczenie oryginału w postaci papierowej w składzie chronologicznym.
- Pisma elektroniczne stają się częścią spraw papierowych poprzez wydrukowanie treści dokumentu elektronicznego i jego wpięcie do papierowej teczki aktowej.
- Oryginał dokumentu elektronicznego pozostaje w systemie, do którego wpłynął albo na skrzynce/skrytce systemu wykorzystywanego do jego przesłania.

W kontrolowanej jednostce została wydana Wewnętrzna procedura postępowania nr (...) Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie z 27 lutego 2023 r. w sprawie wyznaczenia Koordynatora Czynności Kancelaryjnych w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie, w drodze której powołano Koordynatora Czynności Kancelaryjnych w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie i do pełnienia tej funkcji wyznaczono panią (...).

Ponadto wydano w Urzędzie Wewnętrzną Procedurę postępowania nr (...) Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie z 30 czerwca 2023 r. w sprawie zasad obiegu dokumentów wpływających do Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie. Zgodnie z § 3 ust. 1 i 2 Procedury, obowiązuje ona na

wszystkich stanowiskach pracy w Urzędzie i reguluje obieg dokumentów i przetwarzanie danych w Urzędzie w zakresie nieobjętym innymi regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi. W myśl § 24 ust. 1 i 3, podczas wykonywania postanowień niniejszej procedury, niezbędne jest każdorazowe analizowanie jej zapisów pod względem ich aktualności z obowiązującym stanem prawnym. W sprawach nieunormowanych niniejszą procedurą mają zastosowanie przede wszystkim przepisy Instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z 23 sierpnia 2022 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego izb administracji skarbowej.

2. Opis próby

Kontrolą objęte zostały wszystkie komórki urzędu oraz wszyscy zatrudnieni w Urzędzie w dniu otwarcia kontroli pracownicy, mający przypisaną w SZD rolę pracownika merytorycznego. Według informacji udzielonych 6 listopada 2024 r. przez administratora lokalnego SZD Urzędu – panią (...), w 2024 r. rolę pracownika merytorycznego posiadało 36 osób (32 osoby nadal zatrudnione w Urzędzie; 2 pracowników, którzy zakończyli pracę w Urzędzie i obecnie są zatrudnieni w innych jednostkach KAS, tj. pani (...) i pani (...); 2 kontrolerów prowadzących niniejszą kontrolę – na czas kontroli).

Wytypowanie spraw do kontroli przeprowadzono odrębnie dla każdej komórki organizacyjnej z zastosowaniem takiej samej metody wyboru. Mianowicie uzyskano wykazy z SZD spraw zarejestrowanych w okresie od 1 stycznia do 29 października 2024 r. przez poszczególnych pracowników danej komórki. Wśród tych spraw wytypowano do kontroli - według osądu kontrolującego - po 2 sprawy każdego z pracowników, przy czym przyjęto zasadę, że jedna z wybranych spraw winna pochodzić (być zarejestrowana w okresie od stycznia do maja 2024 r., a druga – w okresie od czerwca do 29 października 2024 r. włącznie (dzień poprzedzający otwarcie kontroli).

Od ww. zasady odstąpiono w przypadku spraw osób zatrudnionych w komórkach:

- SWW: pani (...) (w kontrolowanym okresie pracownik był odpowiedzialny wyłącznie za 4 sprawy, które zarejestrowano w systemie SZD w miesiącach od stycznia do kwietnia 2024 r.);
- SPO: pani (...) (pracownik nie był odpowiedzialny za żadną sprawę zarejestrowaną w okresie od stycznia do maja 2024 r.);
- SER: pani (...) (w kontrolowanym okresie pracownik był odpowiedzialny wyłącznie za 4 sprawy, które zarejestrowano w systemie SZD w miesiącach od lutego do marca 2024 r.),
- SKP: (...) (pracownik nie był odpowiedzialny za żadną sprawę zarejestrowaną w okresie od stycznia do maja 2024 r.).

3. Ustalenia kontroli

3.1 Kadra kierownicza kontrolowanego Urzędu

Ustalono, że kontrolowanym Urzędem w badanym okresie kierowały:

- Pani Justyna Mularczyk na stanowisku Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie w okresie od 1.01.2024 r. do 14.03.2024 r.
- Pani Małgorzata Świetlik na stanowisku Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie w okresie od 15.03.2024 r. do nadal.

Osoby kierujące poszczególnymi komórkami organizacyjnymi w Urzędzie wymieniono natomiast w poniższej tabeli:

Tabela nr 1 Osoby kierujące komórkami organizacyjnymi

Nazwisko i imię	Komórka organizacyjna	Stanowisko służbowe	Data zatrudnienia na zajmowanym stanowisku
(...)	(...)	(...)	13.05.2017 r.
(...)	(...)	(...)	29.04.2017 r.
(...)	(...)	(...)	29.04.2017 r.
(...)	(...)	(...)	29.04.2017 r.
(...)	(...)	(...)	1.09.2021 r.
(...)	(...)	(...)	7.12.2020 r.
(...)	(...)	(...)	1.09.2021 r.
(...)	(...)	(...)	1.08.2024 r.

Ponadto ustalono, że:

- W Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie – nie ma zastępcy naczelnika,
- Wieloosobowe Stanowisko Wsparcia w okresie od 1.01.2024 r. do 31.07.2024 r. – nie miało wyznaczonej osoby do kierowania zespołem.

3.2 Ustalenia w kontrolowanym zakresie

W kontrolowanym obszarze stwierdzono, że osoby z rolą pracownika merytorycznego:

- wykorzystują system EZD zgodnie z jego przeznaczeniem, tj.:
 - do realizacji elektronicznego zarządzania dokumentacją, w tym wykonywania czynności kancelaryjnych oraz dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, w szczególności w zakresie:
 - ✓ rejestracji przesyłek oraz spraw,
 - ✓ dekretacji i przekazywania przesyłek,
 - ✓ zakładania i prowadzenia akt sprawy,
 - ✓ udostępniania i rozpowszechniania pism wewnątrz urzędu,
 - ✓ akceptacji, w tym przez podpisanie dokumentów elektronicznych podpisem elektronicznym,
 - ✓ wysyłania przesyłek,
 - ✓ gromadzenia dokumentów elektronicznych oraz odwzorowań cyfrowych, mających znaczenie dla udokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, które są przyporządkowane do właściwych spraw,
 - w przypadku spraw prowadzonych w modelu tradycyjnym – jako system wspomagający między innymi do:
 - ✓ rejestracji przesyłek wpływających i wychodzących oraz spraw,
 - ✓ gromadzenia przyporządkowanych do spraw papierowych, zarejestrowanych w systemie EZD, dokumentów elektronicznych, w tym odwzorowań cyfrowych dokumentów papierowych oraz naturalnych dokumentów elektronicznych,
 - ✓ udostępniania i rozpowszechniania treści pism wewnątrz urzędu,
 - ✓ podpisywania pism w postaci elektronicznej,
 - ✓ wysyłania przesyłek,

- w ramach elektronicznego zarządzania dokumentacją prowadzą sprawy sposobem elektronicznym,
- model tradycyjny stosują wyłącznie do spraw, które zarejestrowano pod symbolem JRWA, stanowiącym wyjątek od elektronicznego zarządzania dokumentacją w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych i urzędach celno-skarbowych.

W toku kontroli stwierdzono jednak, że niektóre sprawy przypisano do niewłaściwej klasy JRWA, co – w przypadku części z nich - skutkowało prowadzeniem sprawy nieprawidłowym sposobem (modelem) lub zakwalifikowaniem sprawy do niewłaściwej kategorii archiwalnej. W części skontrolowanych spraw ujawniono także inne nieprawidłowości lub uchybienia.

Poniżej w tabelach zamieszczono ocenę poszczególnych spraw, które poddano kontroli. Przy sprawach z nieprawidłowościami lub uchybieniami, w tabelach przedstawiono wyjaśnienia przekazane przez kontrolowaną jednostkę w tym zakresie, a gdy wyjaśnienia wskazywały na niezależne od działania człowieka przyczyny stwierdzonych błędów – podano także powody nieuwzględnienia argumentów kontrolowanego Urzędu.

3.2.1 Sprawy komórki SKA

Tabela nr 2 SKA:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Zapytanie IAS	Opis pierwszego pisma w sprawie (UNP: (...)) widnieje jako „Odpowiedź na pismo MF z 4.01.2024 r. dot. czasowego odwrotnego obciążenia w VAT”, podczas gdy z załączonego pliku wynika, że jest to pismo IAS w ww. sprawie.	W związku z pismem MF z 4.01.2024 r. założono sprawę, która dotyczyła odpowiedzi na zapytanie w zakresie czasowego odwrotnego obciążenia w VAT. Sprawa toczyła się w przedmiotowym zakresie, a zamieszczenie opisu „odpowiedź na pismo MF z 04.01.2024r. dot. czasowego odwrotnego obciążenia w VAT” wynika z pomyłki pisarskiej (jest to pismo w sprawie, a nie odpowiedź). Opis sprawy został poprawiony.
Uchybienia/nieprawidłowości: Opisano pismo przychodzące w sprawie nieadekwatnie do jego treści.				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Przekazanie mandatu karnego (...)		
Bez uwag.				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Nowe ryzyka w ZISAR PLUS	Sprawę zamknięto (zmieniono status „w toku” na „zakończoną”) 21.11.2024 r., tj. dopiero po 255 dniach od jej daty jej zakończenia (data zakończenia 16.02.2024 r.).	Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Założona sprawa dotyczyła pisma informacyjnego i przekazana została do zapoznania się także do innych pracowników - faktyczna data zakończenia to 16.02.2024 r. W wyniku analizy niezakończonych spraw ustalono, że pomimo jej zakończenia, fakt ten nie został

				odnotowany w systemie. Następnie niezwłocznie uzupełniono wskazaną datę.
Uchybienia/nieprawidłowości: Odnutowano w SZD zakończenie sprawy oraz zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano w toku kontroli, 255 dni po zakończeniu sprawy.				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Czynny żal VAT-UE (...)	1. Drugie pismo w sprawie (UNP: (...)) „Analiza - czynny żal - złożenie VAT_UE za 3/2024 po terminie - dot. (...) NIP (...)”, ma przypisaną postać elektroniczną, mimo, że analiza została sporządzona w postaci papierowej. 2. Drugie pismo w sprawie (UNP: (...)) „Analiza - czynny żal - złożenie VAT_UE za 3/2024 po terminie - dot. (...) NIP (...)” nie zostało zaakceptowane w systemie przez przełożonego.	1. W związku ze złożonym przez podatnika czynnym żalem założono sprawę w klasie JRWA 803 „Analiza materiałów wskazujących na popełnienie czynu zabronionego”, która stanowi wyjątek i jest prowadzona w formie papierowej. Z uwagi na fakt, że system automatycznie narzuca w każdej sprawie formę elektroniczną z powodu niedopatrzenia nie zmieniono tej formy. W wyniku stwierdzonego uchybienia naniesiono odpowiednie poprawki tj. zmieniono postać pisma na papierową. Podczas szkoleń w zakresie obsługi systemu SZD wielokrotnie podkreślano, że postać pisma (papierowa albo elektroniczna) nie determinuje sposobu zarządzania dokumentacją i prowadzenia sprawy. 2. Sprawa w klasie JRWA 803 „Analiza materiałów wskazujących na popełnienie czynu zabronionego” stanowi wyjątek i jest prowadzona w formie papierowej. Pismo nie zostało w systemie przekazane do akceptacji przełożonego z uwagi na fakt, że sprawa była prowadzona w formie papierowej i akceptacja kierownika była dokonana papierowo. Uznano, że skoro sprawa jest prowadzona w formie papierowej to nie ma konieczności jej powielania w systemie (specyfika pracy komórki, wielość zadań, krótkie terminy realizacji spraw).
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Oznaczono błędnie postać jednego pisma w sprawie – pismo „papierowe” oznaczono w SZD jako „elektroniczne”. 2. Nie przekazano w SZD pisma do akceptacji przełożonego (zgodnie § 10 ust. 6 pkt 5 Instrukcji kancelaryjnej, przy realizacji spraw w systemie papierowym wykorzystuje się system EZD jako wspomagający między innymi do akceptacji pod warunkiem umieszczenia jej także na pismach w postaci papierowej).				
5.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Informacja sygnałna - (...)	Sprawę zamknięto 1.10.2024 r., tj. 11 dni po jej zakończeniu (data zakończenia 20.09.2024 r.).	Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Sprawa w stosunku do wskazanego podmiotu była prowadzona równolegle w systemie KTI KAS i SZD (wymagała odnotowywania wielu zdarzeń zarówno w SZD jak i KTI KAS). Akceptacja i przekazanie danych przez przełożonego w systemie KTI KAS nastąpiła 01.10.2024 r. i w tym dniu ostatecznie nastąpiło zakończenie sprawy. Z uwagi na fakt, że w tym samym okresie w stosunku do tego samego podatnika była prowadzona inna sprawa, która wymagała odnotowania zarówno w systemie ZISAR jak i SZD nastąpiła pomyłka co do daty zakończenia sprawy (sprawa (...) została zaakceptowana i zakończona 20.09.2024 r.). W wyniku przeprowadzonej analizy w stosunku do dat zakończenia obu spraw naniesiono stosowną poprawkę w zakresie daty zakończenia sprawy UNP: (...).

Uchybienia/nieprawidłowości: Wprowadzono w SZD błędną datę zakończenia sprawy.				
6.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Weryfikacja zasadności zwrotu VAT za 5/2024. (...) (NIP: (...))	
Bez uwag.				
7.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD analiza aktu notarialnego Rep. (...)(...) PESEL (...)	
Bez uwag.				
8.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Oświadczenie majątkowe Starostwo Powiatowe Ostrzeszów - (...)	Pierwsze pismo w sprawie (UNP (...)) nie zawiera opisu. Brak opisu z uwagi na przeoczenie. Opis został niezwłocznie uzupełniony.
Uchybienia/nieprawidłowości: Nie sporządzono opisu jednego pisma w sprawie.				
9.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Czynny żal - (...)	1. Rozstrzygnięcie wniosku, tj. ocena jego terminowości, skuteczności i następstwo odnotowano w tytule pisma przychodzącego (wpis: „nieskuteczny czynny żal - odstąpienie od karania, złożone dzień po terminie w opisie pisma”), zamiast w odrębnej notatce lub komentarzu do pisma lub sprawy. 2. W opisie pisma przychodzącego zamieszczono wynik jego analizy (opis: „czynny żal JPK VAT nieskuteczny czynny żal - odstąpienie od karania, złożone dzień po terminie w opisie pisma”), mimo, że z załączonego pliku pdf nie wynika, by jakkolwiek analiza została na nim/w nim dokonana/zamieszczona. 1.Sprawa w klasie JRWA 803 „Analiza materiałów wskazujących na popełnienie czynu zabronionego”, stanowi wyjątek i jest prowadzona w formie papierowej. Notatka została sporządzona w formie papierowej. Akceptacja przełożonego nastąpiła również w formie papierowej. Z uwagi na niedopatrzenie pracownika nie wprowadzono tego dokumentu do SZD pod kolejnym numerem UNP w sprawie, a podpisał pod UNP pisma przychodzącego. Uzupełniono komentarz w zakresie „nieskuteczny czynny żal - odstąpienie od karania, złożone dzień po terminie”. Polecono uzupełnienie sprawy o brakującą notatkę i odzwierciedlenie jej w systemie. 2. Sprawa prowadzona w formie papierowej. Analiza i akceptacja zostały dokonane również w formie papierowej. W wyniku stwierdzonego uchybienia zmieniono opis pisma i uzupełniono komentarz.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Nie zarejestrowano w SZD czynności przeprowadzenia analizy w sprawie oraz nie załączono do sprawy odwzorowania cyfrowego notatki papierowej odzwierciedlającej tę analizę (pod UNP pisma przychodzącego podpisane jest wyłącznie pismo podatnika – brak pliku w postaci notatki).				

2. Opisano pismo przychodzące w sprawie nieadekwatnie do jego treści – z zamieszczonego w SZD opisu wynika, że pismo zawiera analizę podania podatnika, podczas gdy faktycznie analiza została dokonana w drodze odrębnego pisma (ww. notatki).				
10.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Czynności sprawdzające w zakresie rozliczenia ulgi na internet (...) (...) 2019, 2021, 2022, 2023	1. Utworzone w sprawie pisma pierwsze i trzecie (UNP: (...) i UNP: (...)) mają oznaczenia „postać papierowa”, mimo że faktycznie są to pisma elektroniczne (wezwania), podpisane elektronicznie, których (najprawdopodobniej) wydruki przesłano pocztą do strony- 2. Utworzone w sprawie pisma pierwsze i trzecie (UNP: (...) i UNP: (...)) mają opisy odpowiednio: „czynności sprawdzające ulga na internet (...) (...)” i „czynności sprawdzające rozliczenie ulgi na internet (...) PESEL (...)”, mimo że z treści załączonych plików wynika, że są to skierowane do podatnika wezwania w ww. sprawach.
1. Sprawa została założona w klasie JRWA 4031 w zakresie czynności sprawdzających i była w całości prowadzona w formie elektronicznej. Wezwania do podatnika były podpisane przez kierownika komórki również w formie elektronicznej. Podatnik nie posiadał zgłoszonej zgody na doręczenie - e-urząd skarbowy, dlatego ustawiono papierową formę pisma i skierowano wezwanie do wysyłki tradycyjnej. Zmieniła się funkcjonalność SZD - wcześniej brak możliwości wysyłki pisma z oznaczeniem „typ pisma elektroniczne” w formie tradycyjnej - papierowej, jednakże nadal brak jest możliwości wyboru wysyłki pisma w ramach szybkich akcji. Należy korzystać z paska menu. Jednak podczas szkoleń w zakresie obsługi systemu SZD wielokrotnie podkreślano, że postać pisma (papierowa albo elektroniczna) nie determinuje sposobu zarządzania dokumentacją i prowadzenia sprawy. 2. Instrukcja kancelaryjna nie określa co ma zawierać opis pisma lub temat sprawy. Wskazuje jedynie, że opis ma odzwierciedlać stan faktyczny. Podręcznik użytkownika SZD natomiast wskazuje, że: Opis - krótki opis pisma charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukanie pisma po fragmencie jego opisu. Sprawa dotyczyła prowadzonych czynności sprawdzających JRWA 4031. Opisy pism nie zawierały słowa wezwanie. Wpisy zostały uzupełnione. Plik zawierający pismo został opisany jako wezwanie.				
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Oznaczono błędnie postać dwóch pism w sprawie – pisma elektroniczne oznaczono w SZD jako „papierowe” (w dacie sporządzenia pism nie istniały przeszkody w przekazaniu do wysyłki metodą tradycyjną pism elektronicznych; ponadto system przewiduje możliwość modyfikacji postaci pisma także po jego wysyłce). 2. Opisano nieprecyzyjnie dwa pisma wychodzące w sprawie – z zamieszczonego w SZD opisu wezwań skierowanych do podatnika nie wynika, że są to wezwania (w załączniku 2 do Instrukcji, w części B „Struktura metadanych opisujących przesyłkę wychodzącą”, lp. 8, prawodawca wskazał, że tytuł pisma to zwięzłe określenie odnoszące się do treści dokumentu oraz podał przykłady prawidłowego formułowania opisu pisma).				
11.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Materiały ze szkolenia STIR - celem wykorzystania służbowego Wznowiona sprawa (...)	1. Założono sprawę w SZD nie mając podstawy do jej zarejestrowania (nie przypisano do niej żadnego pisma). 2. Mimo, że nie przypisano do sprawy żadnego pisma i nie wykonano w niej żadnej czynności – sprawę zamknięto dopiero 05.04.2024 r., tj. 92 dni po jej założeniu (data założenia sprawy: 03.01.2024 r.). 3. Mimo, że nie przypisano do sprawy żadnego pisma i nie wykonano w niej żadnej czynności – sprawę zamknięto jako „zakończoną”, a nie „anulowaną”.
1. Sprawa została zdublowana przez system z nieznanymi nam przyczyn. Najprawdopodobniej wystąpił błąd systemowy. Zakładając sprawę nie możemy ingerować w jej numer lub rok. Są to oznaczenia, które system SZD sam nadaje. W związku z pismem przychodzącym została założona sprawa o tym samym Nr (...) „Nowe ryzyka w ZISAR” zadekretowana na innego pracownika Panią (...). 2. Sprawa błędnie założona przez system winna zostać anulowana. 3. Sprawę błędnie oznaczono. W wyniku stwierdzonego błędu sprawę anulowano.				
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Bezpodstawnie założono sprawę - założono sprawę, mimo że nie przypisano do niej żadnego pisma (w toku kontroli nie udzielono informacji, na jakiej podstawie zarejestrowano sprawę, skoro nie ma w niej żadnego pisma – przekazane przez kontrolowany Urząd				

wyjaśnienia nie mają związku ze stwierdzoną nieprawidłowością, a ponadto przedstawiają fałszywy obraz założenia sprawy /nie sprawa lecz część jej znaku została zdublowana przez system – por. sprawę z poz. 2 tabeli)”. 2. Zamknięto sprawę dopiero po 92 dniach od jej otwarcia, mimo że w sprawie nie podjęto żadnej czynności (w toku kontroli nie udzielono informacji, dlaczego nie zamknięto sprawy wcześniej – przekazane przez kontrolowany Urząd wyjaśnienia nie mają związku ze stwierdzoną nieprawidłowością, a ponadto przedstawiają fałszywy obraz założenia sprawy /sprawa została założona przez człowieka, a nie przez system; błędem systemu jest przypisanie takiego samego znaku dwóm odrębnym sprawom przyporządkowanym do tej samej klasy JRWA, ale dotyczącym innego tematu oraz zarejestrowanym przez panią (...) w tym samym dniu, ale w innym czasie – różnica ok. 20 minut). 3. Zamknięto sprawę jako „zakończoną”, podczas gdy – jako bezpodstawnie założona (brak pism) – sprawa powinna zostać „anulowana”.				
12.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Informacja sygnalna, (...) NIP (...), (...) NIP (...),(...) NIP (...)	
Bez uwag.				

Na podstawie przeanalizowanych spraw SKA stwierdzono ponadto wadliwość systemu SZD – system przyporządkował ten sam znak dwóm odrębnym sprawom, co nie powinno mieć miejsca – wystąpienie błędu było niezależne od działania człowieka, wobec czego nie ma wpływu na ocenę pracy kontrolowanej jednostki.

3.2.2 Sprawy komórki SEE

Tabela nr 3 SEE:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD (...) PESEL (...), WEZWANIE ART. 37 B	Sprawa miała status w toku, pomimo że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 29.01.2024 r. (czynność wskazana w temacie sprawy została wykonana).	Sprawy w SEE prowadzone są w skali całego roku. Zakończenie nastąpi po upływie roku kalendarzowego.
Uchybienia/nieprawidłowości:				
1. Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 29.01.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie).				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Kat. archiwalna: B10 (...) PESEL (...), POSTANOWIENIE O ZALICZENIU WPŁATY	1. W sprawie wybrano symbol klasyfikacyjny JRWA 7113 „Orzecznictwo egzekucyjne oraz środki zaskarżenia”), mimo, że temat sprawy i treść załączonych w SZD dokumentów (plików) wskazuje na sprawę w której przewidziano JRWA 718 „Rozliczenia finansowe organu egzekucyjnego”.	1. Błędne przyjęcie JRWA wynika z oczywistej omyłki. 2. Pamiętać należy, że pomimo kontroli pracujemy w systemie. Wszystkie operacje widoczne są w historii pisma. Pracownik na stanowisku pracy sukcesywnie dokonuje czynności w systemie. Należy podkreślić, że jest to program który niestety nie pracuje w sposób jakiego oczekujemy czyli sprawnie. Zakończenie sprawy po 43 dniach nie miało wpływu na jakość treści merytorycznej sprawy.

			2. Sprawę zamknięto (w toku kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 43 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie.	
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Błędnie określono symbol klasyfikacyjny JRWA 7113 „Orzecznictwo egzekucyjne oraz środki zaskarżenia”), zamiast JRWA 718 „Rozliczenia finansowe organu egzekucyjnego” (błędne użycie symbolu klasyfikacyjnego JRWA w sprawie nie miało wpływu na model prowadzenia sprawy ani na kategorię archiwalną sprawy). 2. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (zmieniono status sprawy z [w toku] na [zakończona] po 43 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie - sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie).				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD PESEL: (...) (...) ZSUS DZW ZUS OStrów cz. (...)	Sprawa miała status w toku, mimo że z treści pism załączonych do sprawy wynika, że została zakończona.	Sprawy prowadzone są w skali roku. Dalej tytuły wykonawcze, na podstawie których dokonano zajęcia, nadal są otwarte. W toku postępowania mogą jeszcze wpływać kolejne informacje z ZUS, bądź my możemy wysłać pisma do ZUS.
Uchybienia/nieprawidłowości: Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 25.10.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie; brak jest podstaw do odstąpienia od zamknięcia w systemie zakończonej w istocie sprawy, z uwagi na mogące zdarzyć się w przyszłości okoliczności, których wystąpienie jest niepewne i nieoczekiwane – w przypadku wystąpienia takich okoliczności dopuszczalne jest ich otwarcie i kontynuowanie sprawy).				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD zbieg na ZWZP PESEL: (...) (...) DZW (...) z komornikiem SR w Zabrzu (...) cz. (...)	1. 21.02.2024 r. założono sprawę o numerze (...) (rok 2023 zamiast 2024). 2. Sprawę zamknięto (w toku kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 168 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie.	1. Oczywiście pomyłka. 2. Zadania realizowane są z uwzględnieniem priorytetów mających na celu wykonanie mierników, przez co należy rozumieć wykonanie budżetu państwa. Sprawy, które nie są realizowane w skali roku zamykane są w czasie, który na to pozwala.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Błędnie określono znak sprawy w zakresie roku (numer sprawy 2023 zamiast 2024). 2. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (zmieniono status sprawy z [w toku] na [zakończona] po 168 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie - sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie).				
5.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD pesel (...) - postanowienie o zaliczeniu wpłaty (...)	1. Sprawa miała status w toku, mimo że przypisane do sprawy pisma wskazują na jej zakończenie (czynność wskazana w temacie sprawy została wykonana). 2. Temat sprawy (a także opis pisma UNP: (...)) zawiera błędne nazwisko podatnika. 3. W SZD oznaczono postać pisma UNP: (...) jako papierową, podczas gdy faktycznie pismo ma postać elektroniczną i	1. Sprawy w referacie egzekucji prowadzone są w skali roku. 2. Oczywiście pomyłka. 3. Na dokumentach wytwarzanych w referacie egzekucji winna być umieszczona klauzula wynikająca z art. 39 ³ Kpa. Postanowienie zostało podpisane podpisem elektronicznym z uwzględnieniem informacji „Kwalifikowany podpis elektroniczny ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu (art. 25 ust 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. W sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE)”. Nie uwzględniono art. 39 ³ Kpa.

			zostało podpisane podpisem elektronicznym.	
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 8.04.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie). 2. Temat sprawy oraz opis pisma w SZD zawiera błędne nazwisko podatnika (w wyniku oczywistej pomyłki temat sprawy w SZD zawiera „literówkę” przez co nieprawidłowo wskazano nazwisko podatnika – (...) zamiast (...); uniemożliwia to wyszukanie sprawy w systemie SZD wg nazwiska zawartego w temacie sprawy). 3. Błędne określenie postaci pisma w sprawie.				
6.	(...)	(...)Model prowadzenia sprawy: EZD (...) (...) postanowienie o umorzeniu przed wszczęciem	1. Sprawa miała status w toku, mimo że przypisane do sprawy pisma wskazują na jej zakończenie (czynność wskazana w temacie sprawy została wykonana). 2. W SZD oznaczono postać pisma UNP: (...) jako papierową, podczas gdy faktycznie pismo ma postać elektroniczną i zostało podpisane podpisem elektronicznym.	1. Sprawy w referacie egzekucji prowadzone są w skali roku. 2. Postanowienie zostało podpisane podpisem elektronicznym z uwzględnieniem informacji „Kwalifikowany podpis elektroniczny ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu (art. 25 ust 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. W sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE)”. Ponadto umieszczono informację wynikającą z art. 39.3 Kpa. „Zgodnie z art. 39.3 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego wydruk pisma stanowi dowód tego, co zostało stwierdzone w piśmie wydanym w formie dokumentu elektronicznego i podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Wydruk pisma stanowi dowód tego, co zostało stwierdzone w piśmie wydanym w formie dokumentu elektronicznego.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 22.08.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie). 2. Błędne określenie postaci pisma w sprawie.				
7.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD 718-Rozliczenia finansowe organu egzekucyjnego EZD KPIE	Sprawa miała status w toku, mimo że przypisane do sprawy pisma wskazują na jej zakończenie.	Sprawy w referacie egzekucji prowadzone są w skali roku.
Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 27.02.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie: sprawa dotyczy zawiadomienia wierzyciela Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wysokości kosztów egzekucyjnych powstałych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przeciwko p. (...).				
8.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD ZRBA (...) pesel (...) cz. (...)	1. 8.07.2024 r. założono sprawę o numerze (...) (rok 2023 zamiast 2024). 2. Sprawę zamknięto (w toku kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 115 dniach od daty	1. Oczywista pomyłka. 2. Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie.

			ostatniego zdarzenia w sprawie.	
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Błędnie określono znak sprawy w zakresie roku (numer sprawy 2023 zamiast 2024). 2. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (zmieniono status sprawy z [w toku] na [zakończona] po 115 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie - sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie.				
9.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny ława podnoszona rozkładana czarna (...)	1. Załączony w sprawie nr (...) do pisma UNP: (...) plik ma w treści inny numer UNP: (...) (w SZD dot. innej sprawy , tj. sprawy nr (...)). 24.05.2024 r. pierwsze pismo UNP: (...) zostało przypisane do sprawy (...) oraz przekazane Pani (...) (przewodniczącej komisji likwidacyjnej), która przypisała pismo do istniejącej sprawy (...) ze sprawy (...). W toku kontroli, tj. 4.11.2024 r. Pani (...) zarejestrowała nowe pismo wewnętrzne wymagające akceptacji UNP: (...), ale dołączyła do niego plik z pismem UNP: (...), które jest widoczne w sprawie jako pismo nieaktywne. 2. Pismo UNP: (...) jest w SZD oznaczone jako stworzone w postaci elektronicznej, pomimo załączonego skanu jego wersji papierowej.	1. (...) – temat sprawy - ława podnoszona rozkładana czarna (...) – sprawę prowadzi Pani (...), która jest odpowiedzialna za magazyn (...) – temat sprawy - Składnica likwidacyjna – sprawę prowadzi Pani (...), która jest przewodniczącą komisji likwidacyjnej. Numer pisma został nadany przez komisję likwidacyjną i dodany do sprawy prowadzonej przez pracownika merytorycznego. W naszej ocenie jest prawidłowo. 2. Oczywiście pomyłka.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Załączony w sprawie nr (...) do pisma UNP: (...) plik ma w treści inny numer UNP: (...) (w SZD dot. sprawy nr (...)). 2. Błędne określenie postaci pisma w SZD.				
10.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny PESEL (...) (...)	Sprawa miała status w toku, mimo jej zakończenia (po zbiegu , dalsze prowadzenie egzekucji z nieruchomości przejął komornik sądowy.	Jak już wspomniano wcześniej – sprawy w referacie egzekucji prowadzone są w skali roku.
Uchybienia/nieprawidłowości: Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 31.10.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie).				

3.2.3 Sprawy komórki SOB

Tabela nr 4 SOB:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy	Zagadnienia do wyjaśnienia	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
-----	----------------	-------------	----------------------------	-----------------------------------

		Model prowadzenia sprawy Temat sprawy		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD „PRZEKAZANIE AKTÓW NOTARIALNYCH POMOC DE MINIMIS (WPŁYW 1/2024)”	1. Temat sprawy odnosi się do dokumentów, których wpływ do Urzędu odnotowano w styczniu 2024 r., podczas, gdy do sprawy przypisane są pisma wewnętrzne przekazujące akty notarialne, które wpłynęły do Urzędu także w innych okresach (10/23, 2/24, 3/24, 4/24, 5/24, 6/24, 7/24, 8/24). 2. Drugie pismo w sprawie (pismo wewnętrzne UNP (...)) zatytułowane „Akty notarialne z Pomocą De Minimis przekazane w m-c 10/2023 r.” pani (...) skierowała do siebie jako „przekazanie” oraz do pani (...) (SER) jako „współpraca” (wskutek czego system uczynił odpowiedzialną za realizację zadania pierwszą z ww. osób, a nie ww. osobę z SER), mimo że z treści załączonego pliku wynika, iż pismo dotyczy przekazania do komórki SER dwóch aktów notarialnych celem wydania zaświadczenia o pomocy de minimis. 3. Pisma z nr 3-28 są oznaczone jako postać elektroniczna, podczas gdy załączony do nich plik pdf (tj. skan papierowego pisma podpisanego odręcznie przez Kierownika (...)) wskazuje na postać papierową tych pism. 4. Pisma z nr 3, 10, 14, 18, 21, 26 zostały oznaczone jako „niewymagające akceptacji”, mimo że z załączonych do nich plików pdf wynika, że zostały zaakceptowane przez przełożonego (pisma w postaci papierowej, których skany załączono zostały podpisane odręcznie przez Kierownika (...)). 5. W przypadku pism z nr 3, 10, 14, 18, 21, 26 - po przekazaniu pisma do komórki SER, Kierownik (...) zmienił dekretację pisma („Dekretacja zmieniono przekazanie pisma. Zmieniono przekazania pisma: Osoby dodane: (...) (SER)(Inne odpowiedzialne)” i utworzył jego kopie w sprawie (...), czyli w sprawie należącej do komórki SOB (Kierownik (...)) nie miał	1. Utworzono jedną sprawę na cały rok - co miesiąc po przeanalizowaniu aktów notarialnych za dany okres tworzone jest pismo przekazujące akty notarialne dot. pomocy de minimis do komórki SER. W temacie sprawy niepotrzebnie dodano zapis 1/2024 powinno pozostać WPŁYW 2024. 2. Powstała oczywista pomyłka, przekazanie miało być na komórkę SER, tak jak w przypadku innych pism podpisanych pod tą sprawę. 3. Przez niedopatrzenie nie zmieniono podpowiadanej przez system postaci pisma. Jednak podczas szkoleń w zakresie obsługi systemu SZD wielokrotnie podkreślano, że postać pisma (papierowa albo elektroniczna) nie determinuje sposobu zarządzania dokumentacją i prowadzenia sprawy. 4. Pisma te były akceptowane przez kierownika w formie papierowej. W systemie odznaczano jako nie wymagające akceptacji w celu zmniejszenia ilości czynności technicznych przy obsłudze pisma i sprawniejszej obsługi sprawy. 5. Kierownik (...) przekazując pisma pracownikom do realizacji nie zakłada spraw - sprawy zakłada każdy pracownik odpowiedzialny za realizację. Aby pracownik mógł na każdy akt notarialny założyć odrębną sprawę – kierownik (...) musi powielić otrzymane z SOB pismo, gdyż technicznie nie ma innej możliwości.

			uprawnienia do działania w sprawie (...)).	
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Sformułowano tytuł sprawy w części nieadekwatnie do jej przedmiotu (opis sprawy nie powinien zawierać zarówno obecnej frazy „WPŁYW 1/2024” jak i wskazanego w wyjaśnieniach zapisu „WPŁYW 2024” – część przekazanych w sprawie aktów notarialnych wpłynęła do Urzędu w 2023 r.). 2. Oznaczono w SZD błędnie sposób przekazania pisma wewnętrznego innej komórce – zamiast „przekazanie” oznaczono „współpraca” a „przekazanie” zrobiono na siebie. 3. Oznaczono błędnie postać 26 pism w sprawie – pisma „papierowe” oznaczono w SZD jako „elektroniczne”. 4. Nie przekazano w SZD 6 pism do akceptacji przełożonego (jeżeli pismo wymaga akceptacji, czynność ta powinna być wykonana w SZD także wówczas, gdy załączony - zawierający podpis przełożonego - plik ma formę papierową). 5. Wykonanie w sprawie czynności (powielenie pisma) przez pracownika nieuprawnionego do prowadzenia sprawy (Kierownik (...)) nie jest uprawniony do dokonywania zmiany dekretacji pisma otrzymanego z SOB ani do generowania nowych pism/kopii w sprawie prowadzonej przez tą komórkę – w tej sprawie powielić pismo może odpowiedzialny za sprawę pracownik SOB lub – po przypisaniu pisma do sprawy komórki SER – pracownik lub Kierownik (...)).				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny WNIOSEK O WYREJESTROWANIE KASY FISKALNEJ + dot. (...) NR EWIDENCYJNY KASY (...)	1. Pismo wychodzące UNP: (...) zawiera opis: „WNIOSEK O WYREJESTROWANIE KASY FISKALNEJ + PROTOKOŁ Z ODCZYTANIA ZAWARTOŚCI PAMIĘCI FISKALNEJ dot. (...) NR EWIDENCYJNY KASY (...)”, mimo, że z treści załączonego pliku wynika, iż pismo stanowi odpowiedź na ww. wniosek, a konkretnie zawiadomienie o wyrejestrowaniu kasy fiskalnej. 2. Pismo wychodzące UNP: (...) nie zostało przekazane do akceptacji przełożonego (pismo oznaczono „nie wymaga akceptacji”).	1. Przez niedopatrzenie nie dokonano zmiany opisu pisma, które system sam kopiuje z pisma przychodzącego. Sprawa jednak jest poprawnie opisana, jak również dołączone do niej załączniki. 2. Pisma te były akceptowane przez kierownika w formie papierowej. W systemie odznaczano jako nie wymagające akceptacji w celu zmniejszenia ilości czynności technicznych przy obsłudze pisma i sprawniejszej obsługi sprawy.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opisano pismo wychodzące w sprawie nieadekwatnie do jego treści. 2. Nie przekazano w SZD pisma do akceptacji przełożonego, mimo, że papierowa wersja akceptację przełożonego zawiera.				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Kat. archiwalna: B10 Kopia CIT-8	1. W sprawie wybrano klasę JRWA 4000 „Zbiory danych”, mimo że treść załączonych w SZD dokumentów (plików) wskazuje na sprawę z klasy JRWA 4051 „Zaświadczenia i potwierdzenia w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych”. 2. Tytuł sprawy został zredagowany jako „kopia CIT-8”, mimo że z treści plików załączonych do pism w sprawie wynika, że sprawa dotyczy: wydania na wniosek podatnika kopii deklaracji CIT-8 za 2021 r.	1. Omyłkowo przypisano sprawę do JRWA 4000, w której znajdują się dokumenty składane przez podatników, zamiast do 4051. 2. Podręcznik użytkownika SZD nie wskazuje co ma być konkretnie zawarte w opisie tematu sprawy. Stosowany opis spraw jest wystarczający dla osób prowadzących sprawę (tylko p. (...)) zajmuje się wydawaniem kserokopii deklaracji na wniosek podatników) i pozostałych pracowników komórki. Dokładniejszy opis był zawarty przy piśmie wychodzącym oraz we wniosku. W Instrukcji Kancelaryjnej również opis pisma ma odzwierciedlać stan faktyczny.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Zarejestrowano sprawę z nieprawidłowym symbolem JRWA, wskutek czego sprawę prowadzono w niewłaściwym modelu oraz zakwalifikowano ją do niewłaściwej kategorii archiwalnej (dla symbolu JRWA 4051 właściwy model to EZD, a kategoria archiwalna to B5). 2. Sformułowano tytuł sprawy w sposób lakoniczny, nieodzwierciedlający w pełni jej treści (zgodnie z Załącznikiem 2 do Instrukcji kancelaryjnej, tytuł sprawy to zwięzłe określenie odnoszące się do treści sprawy, np. „przygotowanie projektu instrukcji kancelaryjnej”).				

4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD KOPIA PIT-11	1. Tytuł sprawy został zredagowany jako „kopia PIT-11”, mimo że z treści pliku załączonego do pierwszego pisma przychodzącego w sprawie wynika, że sprawa dotyczy: wydania na wniosek podatnika kopii informacji PIT-11 za 2023 r. 2. W SZD nie zamieszczono opisu pism przychodzących (tj. opisu pisma UNP: (...) i opisu pisma (...)).	1. Podręcznik użytkownika SZD nie wskazuje co ma być konkretnie zawarte w opisie tematu sprawy. Stosowany opis spraw jest wystarczający dla osób prowadzących sprawę (w tut. Urzędzie tylko p. (...) zajmuje się wydawaniem kserokopii deklaracji na wniosek podatników) i pozostałych pracowników komórki. 2. Pracownicy kancelarii wprowadzając pismo przychodzące nie mają możliwości na tym etapie uzupełnienia pola „opis pisma”, w związku z czym wprowadzają treść charakteryzującą dane pismo w polu „znak pisma”. Każde pismo przychodzące jest odwzorowane w całości i w każdej chwili można sprawdzić czego dotyczy. System nie wymusza uzupełnienia pola „opis pisma” i nie jest oznaczone gwiazdką co wskazywać może na brak obowiązku jego uzupełnienia. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik pomijał opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania opisu pisma – charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukiwania pisma po fragmencie jego opisu.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Sformułowano tytuł sprawy w sposób lakoniczny, nieodzwierciedlający w pełni jej treści. 2. Nie sporządzono opisu dwóch pism przychodzących w sprawie (zgodnie z § 47 ust. 4 Instrukcji kancelaryjnej, jeżeli metadane przesyłki wpływającej nie zostały określone automatycznie lub przez punkt kancelaryjny uzupełnia je pracownik prowadzący sprawę, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Instrukcji kancelaryjnej uzupełnienie opisu pisma jest wymagane).				
5.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny (...) W OSTRZESZOWIE dot (...) PESEL (...)	1. W SZD nie zamieszczono opisu pisma przychodzącego (tj. opisu pisma UNP: (...)). 2. Elektroniczne pismo wewnętrzne (...) „wykaz zaległości” sporządzone przez panią (...) (SER) ma oznaczoną postać papierową.	1. Pracownicy kancelarii wprowadzając pismo przychodzące nie mają możliwości na tym etapie uzupełnienia pola „opis pisma”, w związku z czym wprowadzają treść charakteryzującą dane pismo w polu „znak pisma”. Każde pismo przychodzące jest odwzorowane w całości i w każdej chwili można sprawdzić czego dotyczy. System nie wymusza uzupełnienia pola „opis pisma” i nie jest oznaczone gwiazdką co wskazywać może na brak obowiązku jego uzupełnienia. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik pomijał opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania opisu pisma – charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukiwania pisma po fragmencie jego opisu. 2. Omyłkowo zaznaczono w systemie postać papierową załącznika wytworzonego w formie elektronicznej. Sposób obsługi

				pisma był prawidłowy – pisma wew. Przekazujemy w formie elektronicznej z informacją o autoryzacji dokumentu w systemie SZD. Jeśli sprawa prowadzona jest w formie papierowej to pracownik prowadzący sprawę drukuje pismo i włącza go do akt sprawy. Podczas szkoleń w zakresie obsługi systemu SZD wielokrotnie podkreślano, że postać pisma (papierowa albo elektroniczna) nie determinuje sposobu zarządzania dokumentacją i prowadzenia sprawy.
Uchybienia/nieprawidłowości: - Nie sporządzono opisu pisma przychodzącego w sprawie. - Oznaczono błędnie postać pisma wewnętrznego w sprawie – pismo „elektroniczne” oznaczono w SZD jako „papierowe”.				
6.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Wezwania do złożenia PIT-36 za różne lata przede wszystkim 2023 r.	- Do pisma wychodzącego UNP: (...) nie załączono żadnego pliku, tj. odwzorowania cyfrowego dokumentu wysłanego do adresata (wg informacji w SZD pismo sporządzono w postaci papierowej). - W SZD widnieje informacja, że pismo wychodzące UNP: (...) wysłano elektronicznie, podczas gdy dane adresata nie zawierają jakiegokolwiek adresu elektronicznego. - Pismo wychodzące UNP: (...) nie zostało zaakceptowane przez przełożonego (pismo oznaczono jako „nie wymaga akceptacji”).	- Sprawa dotyczy wezwań telefonicznych kierowanych do podatników i została utworzona celem odnotowania takich czynności sprawdzających w systemie ZISAR (który wymaga podania numeru sprawy). Nie odwzorowano żadnego pisma, gdyż żadne pismo w sprawie nie zostało wytworzone. - Nie wytworzono fizycznie pisma do podatnika – sprawa finalnie została załatwiona drogą telefoniczną. Została utworzona celem zaewidencjonowania sprawy w ZISAR (obowiązek wprowadzenia numeru sprawy). Wezwanie podatnika odbyło się za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, w związku z czym brak dołączonego pliku. - J.w. w punkcie 2 „Aby w systemie zakończyć realizację pisma wykorzystano funkcjonalność „przekaz do wysłania” – inne dostarczenie. Ponieważ nie ma możliwości oznaczenia telefon (tylko faks) wybrano opcję wysłano elektronicznie. Z uwagi na fakt, że sprawę załatwiono telefonicznie, pismo nie wymagało akceptacji przełożonego”.
Uchybienia/nieprawidłowości: Utworzono i oznaczono w SZD jako wysłane, fikcyjne pismo wychodzące w sprawie (w sprawie należało wygenerować pismo wewnętrzne – notatkę z rozmowy telefonicznej i dokument oznaczyć jako niewymagający akceptacji).				
7.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD wezwanie telefoniczne podatek dochodowy	28.02.2024 r. założono sprawę (historia sprawy nie wskazuje, by wykonano w niej jakiegokolwiek czynności; przypisane do sprawy jedyne pismo - pismo wychodzące UNP: (...) ma postać roboczą i nie zawiera żadnych plików).	Sprawa dotyczyła wezwania telefonicznego i została utworzona celem zaewidencjonowania sprawy w ZISAR (obowiązek wprowadzenia numeru sprawy). Wezwanie podatnika odbyło się za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, w związku z czym brak dołączonego pliku.
Uchybienia/nieprawidłowości:				

Utworzono w SZD fikcyjne pismo wychodzące w sprawie – wersja robocza (w sprawie należało wygenerować pismo wewnętrzne – notatkę z rozmowy telefonicznej i dokument oznaczyć jako niewymagający akceptacji).				
8.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD (...)	1. Pismo przychodzące UNP: (...) nie zawiera opisu. 2. Pismo wewnętrzne UNP: (...) (obiegówka) ma oznaczoną postać elektroniczną, mimo że załączone do niego pliki pdf są skanami pisma papierowego i załączonych do niego wydruków.	1. Pracownicy kancelarii wprowadzając pismo przychodzące nie mają możliwości na tym etapie uzupełnienia pola „opis pisma”, w związku z czym wprowadzają treść charakteryzującą dane pismo w polu „znak pisma”. Każde pismo przychodzące jest odwzorowane w całości i w każdej chwili można sprawdzić czego dotyczy. System nie wymusza uzupełnienia pola „opis pisma” i nie jest oznaczone gwiazdką co wskazywać może na brak obowiązku jego uzupełnienia. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik pomijał opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania opisu pisma – charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukiwanie pisma po fragmencie jego opisu. 2. Pismo wewnętrzne oprócz skanu pisma papierowego zawiera również dokumenty elektroniczne (odpis KRS oraz raport z Aplikacji eUS BO). Pracownik wydaje zaświadczenia tylko w przypadku zastępowania Pani (...). Z uwagi na sporadyczne wykonywanie tych zadań obiegówkę do pisma zamiast wykonać w postaci elektronicznej zgodnie z przyjętymi zasadami w urzędzie wykonała ją w formie papierowej i dołączyła skan. Oryginały tych dokumentów przez niedopatrzenie nie przekazała do składów chronologicznych pism wewnętrznych wytworzonych w całości i nie zmieniła typu pisma na papierowy z pełnym odwzorowaniem. Stosownych zmian dokonano 11.12.2024 r.”
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Nie sporządzono opisu pisma przychodzącego w sprawie. 2. Oznaczono błędnie postać pisma wewnętrznego w sprawie – pismo „papierowe” oznaczono w SZD jako „elektroniczne”.				
9.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Kat. archiwalna: B10 kserokopia SD-Z2	1. W sprawie wybrano klasę JRWA 4000 „Zbiory danych”, mimo że treść - załączonego do pisma przychodzącego UNP: (...) - pliku pdf wskazuje na sprawę z klasy JRWA 4054 „Zaświadczenia, zgody i potwierdzenia w zakresie podatków i opłat majątkowych”. 2. Tytuł sprawy został zredagowany jako „kserokopia SD-Z2”, mimo, że z treści pliku załączonego do pisma przychodzącego UNP: (...) wynika, że sprawa dotyczy: wydania na	1. Omyłkowo, nieumyślnie wybrano błędny kod JRWA. 2. Podręcznik użytkownika SZD nie wskazuje co ma być konkretnie zawarte w opisie tematu sprawy. Stosowany opis spraw jest wystarczający dla osób prowadzących sprawę i pozostałych pracowników komórki. Dokładniejszy opis był zawarty przy piśmie wychodzącym oraz we wniosku, który był odwzorowany w

			wniosek podatnika kopii zgłoszenia SD-Z2, złożonego w Urzędzie w 2024 r. 3. Pismo przychodzące UNP: (...) nie zawiera opisu. 4. Sprawa jest „w toku” i nie została zamknięta, mimo że z opisu i historii pisma wychodzącego UNP: (...) wynika, że wniosek podatnika został załatwiony (pismo z opisem „kserokopia SD-Z2” wysłano do podatnika 27.05.2024 r.).	całości i w każdej chwili można do niego sięgnąć. 3. Pracownicy kancelarii wprowadzając pismo przychodzące nie mają możliwości na tym etapie uzupełnienia pola „opis pisma”, w związku z czym wprowadzają treść charakteryzującą dane pismo w polu „znak pisma”. Każde pismo przychodzące jest odwzorowane w całości i w każdej chwili można sprawdzić czego dotyczy. System nie wymusza uzupełnienia pola „opis pisma” i nie jest oznaczone gwiazdką co wskazywać może na brak obowiązku jego uzupełnienia. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik pomijał opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania opisu pisma – charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukiwanie pisma po fragmencie jego opisu. 4. Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Zgodnie z par. 47 ust. 8 i 9 sprawę zakończono 11.12.2024 r.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Zarejestrowano sprawę z nieprawidłowym symbolem JRWA, wskutek czego sprawę prowadzono w niewłaściwym modelu oraz zakwalifikowano ją do niewłaściwej kategorii archiwalnej (dla symbolu JRWA 4054 właściwy model to EZD, a kategoria archiwalna to B5). 2. Sformułowano tytuł sprawy w sposób lakoniczny, nieodzwierciedlający w pełni jej treści. 3. Nie sporządzono opisu jednego pisma w sprawie. 4. Zakończono sprawę z dużym opóźnieniem (wg złożonych wyjaśnień sprawę zakończono zgodnie z par. 47 ust. 8 i 9 Instrukcji kancelaryjnej w toku kontroli 11.12.2024 r., co oznacza, że czynności strictly techniczne, związane z uporządkowaniem sprawy w systemie trwały ponad pół roku – od momentu załatwienia wniosku podatnika do dnia zakończenia i zamknięcia sprawy w SZD upłynęło 198 dni).				
10.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny zapytanie Sd - udzielono odp meilem	1. W sprawie wybrano klasę JRWA 4000 „Zbiory danych”, mimo że treść - załączonego do pisma przychodzącego UNP: (...) - pliku msg. wskazuje na sprawę z klasy JRWA 4054 „Zaświadczenia, zgody i potwierdzenia w zakresie podatków i opłat majątkowych”. 2. Pismo przychodzące UNP: (...) nie zawiera opisu. 3. Nie zarejestrowano w SZD pisma wychodzącego i nie załączono do niego stosownego pliku, mimo że odpowiedź została udzielona podatnikowi (z tematu sprawy wynika, że odpowiedź na ww. pismo UNP: (...) przekazano podatnikowi mailem).	1. Omyłkowo, nieumyślnie wybrano błędny kod JRWA. 2. Pracownicy kancelarii wprowadzając pismo przychodzące nie mają możliwości na tym etapie uzupełnienia pola „opis pisma”, w związku z czym wprowadzają treść charakteryzującą dane pismo w polu „znak pisma”. Każde pismo przychodzące jest odwzorowane w całości i w każdej chwili można sprawdzić czego dotyczy. System nie wymusza uzupełnienia pola „opis pisma” i nie jest oznaczone gwiazdką co wskazywać może na brak obowiązku jego uzupełnienia. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik pomijał

			4. Sprawę zakończono i zamknięto dopiero 5.11.2024 r. czyli 40 dni po dokonaniu ostatniej/jedynej czynności (26.09.2024 „Potwierdzono zapoznanie się z treścią”).	opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania opisu pisma – charakteryzujący jego treść oraz umożliwiający wyszukiwania pisma po fragmencie jego opisu. 3. Odpowiedzi udzielono drogą telefoniczną – omyłkowo zaznaczono, że drogą mailową. 4. Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Zarejestrowano sprawę z nieprawidłowym symbolem JRWA, wskutek czego sprawę prowadzono w niewłaściwym modelu oraz zakwalifikowano ją do niewłaściwej kategorii archiwalnej (dla symbolu JRWA 4054 właściwy model to EZD, a kategoria archiwalna to B5). 2. Nie sporządzono opisu jednego pisma w sprawie. 3. Nie wygenerowano w systemie pisma wewnętrznego i nie sporządzono notatki z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej, (nie odzwierciedlono w SZD wykonanej czynności ani nie utrwalono na piśmie treści informacji przekazanej podatnikowi). 4. Odnotowano w SZD zakończenie sprawy oraz zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano w toku kontroli, 40 dni po zakończeniu sprawy.				

3.2.4 Sprawy komórki SER

Tabela nr 5 SER:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Kat. archiwalna: A WNIOSEK O PRZEKAZANIE ŚRODKÓW NA REALIZACJĘ ZWROTU NADPŁATY Z TYTUŁU DANINY SOLIDARNOŚCIOWEJ	W sprawie wybrano symbol klasyfikacyjny JRWA nr 070 „Nawiązywanie kontaktów i współpraca z innymi instytucjami, organami, podmiotami i organizacjami w kraju”, mimo, że treść załączonych w SZD dokumentów (plików) wskazuje na sprawę z klasy 70 (Rachunkowość podatkowa), w której przewidziano JRWA nr 7017 „Rozrachunki i rozliczenia z innymi podmiotami”.	Analiza wykazała, że JRWA 070 to kategoria archiwalna A, która w tym wypadku nie powinna być użyta. Podczas szkolenia z archiwistą Panem (...) uzyskaliśmy informację, że w urzędzie nie należy wytwarzać dokumentacji w JRWA z kat. archiwalną A.
Uchybienia/nieprawidłowości: Błędne użycie symbolu klasyfikacyjnego JRWA w sprawie, wskutek czego sprawę prowadzono w niewłaściwym modelu oraz zakwalifikowano ją do niewłaściwej kategorii archiwalnej (dla symbolu JRWA 7017 właściwym jest model tradycyjny, a kategoria archiwalna to B5).				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD	1. Sprawa miała status w toku, mimo że przypisane do sprawy pisma wskazują na jej zakończenie.	1. Sprawa do zamknięcia najwcześniej po zakończeniu roku. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą.

		ZAWIADOMIENIE O ZWROCIE NADPŁATY W KASIE	2. W jednej sprawie stworzono pisma skierowane do kilku różnych podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika.	2. Stworzono jedną sprawę, w której każde pismo do kolejnego podatnika ma inny „podnumer” – jedna sprawa celem odróżnienia od innych spraw pod JRWA 7010, czytelny i przejrzysty folder - sprawa, w której łatwo jest odszukać potrzebne pisma. Sprawa jest dla nas „elektronicznym segregatorem”, do którego są wpinane pisma dotyczące jej realizacji. Sprawę można zakładać na szerszy zakres dokumentów pod warunkiem, że dotyczy tego samego JRWA.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Brak zamknięcia sprawy w SZD pomimo, że ostatnia czynność mająca znaczenie dla sprawy miała miejsce 13.08.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie; weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie). 2. W jednej sprawie stworzono pisma skierowane do kilku różnych podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika (prowadzenie kilku postępowań wobec kilku podmiotów w jednej sprawie nie ma uzasadnienia merytorycznego - wg § 2 pkt. 38 Instrukcji kancelaryjnej przez pojęcie „sprawa” należy rozumieć <u>zdarzenie lub stan rzeczy</u>, wymagające rozpatrzenia i podjęcia czynności służbowych lub przyjęcia do wiadomości; zgodnie z „Podręcznikiem Użytkownika Systemu Komponent SZD” /str. 238/ sprawa jest dokumentowana poprzez pisma /dokumenty/ przychodzące, wychodzące i wewnętrzne, związane ze sobą tematycznie ze względu na sprawę, której dotyczą - z tego względu są one przypisywane do sprawy i tworzą akta sprawy; SZD umożliwia grupowanie spraw w wydzielonej grupie spraw - zalety korzystania z wydzielonych grup spraw są następujące: przejrzystość procesów, mniejsza baza danych do przeszukiwania, krótszy okres prowadzenia sprawy w SZD, łatwiejsze poruszanie się po SZD dla pracowników merytorycznych).				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny Kat. archiwalna: B5 pismo w sprawie zajęcia stanowiska, sprawa prowadzona w SSP nr (...) postępowanie ulgowe (...)	1. W sprawie wybrano JRWA nr 0160 „Środki do rejestrowania i kontroli obiegu dokumentacji”, mimo, że temat sprawy oraz treść załączonych w SZD dokumentów (plików) wskazuje na sprawę z klasy 426 „Postępowania podatkowe w sprawie odroczenia, rozłożenia na raty zapłaty lub umorzenia należności”, w której przewidziano JRWA nr 4264 „Postępowanie podatkowe w sprawie odroczenia, rozłożenia na raty zapłaty lub umorzenia należności podatkowej w zakresie podatków i opłat majątkowych”. 2. Sprawę zamknięto (w toku kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 280 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie. 3. W toku kontroli 8.11.2024 r. zmieniono dane sprawy w zakresie jej tematu (przed 8.11.2024 r. temat	1. Sprawa (...) utworzona została wyłącznie na potrzebę zarejestrowania wysyłki korespondencji z uwagi na problemy z wysyłaniem poczty bezpośrednio z SSP w postaci elektronicznej przez ePuap do instytucji publicznych. 2,3. Sprawa o nr (...) dotyczy wniosku o dalsze raty. Jest widoczna w systemie SSP oraz SZD. System SSP nie pozwala rejestrować wszystkich dokumentów w sytuacji wniosku o dalsze raty. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Sprawa (...) została uzupełniona o nr (...), po czym została zamknięta.

			sprawy brzmiał: „pismo w sprawie zajęcia stanowiska”, w toku kontroli temat sprawy został uzupełniony o następujące informacje „sprawa prowadzona w SSP nr (...) postępowanie ulgowe (...)”.	
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Bezpodstawne założenie sprawy w SZD oraz błędne użycie symbolu klasyfikacyjnego JRWA w sprawie (w celu wysyłki pisma nie zarejestrowano w SZD pisma wychodzącego w istniejącej sprawie tj. (...) lecz utworzono nową sprawę, którą zarejestrowano w niewłaściwej klasie JRWA – błąd bez wpływu na prawidłowość modelu prowadzenia sprawy, ale skutkujący zakwalifikowaniem sprawy do niewłaściwej kategorii archiwalnej: dla JRWA 4264 właściwa kategoria archiwalna to B10). 2. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie). 3. Opóźnienie w zakresie weryfikacji danych sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie; przed 8.11.2024 r. temat sprawy był enigmatyczny i nie wskazywał szczegółów dotyczących celu założenia sprawy).				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Ulgi udzielone w związku z klęską żywiołową - przekazanie informacji	Sprawa miała status w toku, pomimo, że wg SZD upłynął maksymalny termin jej załatwienia, który był określony na 18.10.2024 r.	Sprawa dotyczy cyklicznego sprawozdania, które jest sporządzane co miesiąc. Wskazany termin dotyczy pierwszego sprawozdania i przez niedopatrzenie nie został on zaktualizowany.
Uchybienia/nieprawidłowości: Brak weryfikacji danych sprawy – nie zaktualizowano wyznaczonego pierwotnie terminu zakończenia sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie).				
5.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD NIP: (...); PESEL: (...); Nazwa: (...) - przedawnienie VAT 8/2018	1. Sprawę zamknięto (na dzień przed rozpoczęciem kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 271 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie. 2. Dzień przed rozpoczęciem kontroli 29.10.2024 r. wprowadzono zmiany w sprawie w polu uwagi w SZD – zamieszczono informację „sprawa (...) - sporządzono polecenie odpisu”, którą to czynność wykonano 25.06.2024 r. (według wyjaśnień z kontrolowanej jednostki).	Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Odzwierciedleniem tego są zapisy w historii sprawy dotyczące zakończenia rozpatrywania pism w sprawie. Kontrola wewnętrzna nie powoduje wstrzymania pracy w SZD. Kontrola SZD nie powinna utrudniać bieżącej pracy komórki. Wskazać należy, że wszystkie zdarzenia są odzwierciedlane w systemie i nie powinny stanowić przeszkody w pozyskiwaniu danych do kontroli. Ponadto weryfikację przeprowadzono bez wiedzy jakie sprawy będą kontrolowane. W wyniku weryfikacji pracownik ustalił, że sprawa powinna zostać zamknięta. 25.06.2024 r. w sprawie (...) sporządzono polecenie odpisu – dotyczące zaległości wcześniej zabezpieczonych hipoteką, które były objęte sprawą (...). W wyniku analizy sprawa (...) została zamknięta z datą akceptacji polecenia odpisu w sprawie (...).
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie: ostatnia czynność w sprawie zarejestrowana 1.02.2024 r.).				

2. Opóźnienie w zakresie weryfikacji danych sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie – okoliczność sporządzenia odpisu zaległości przedawnionej odnotowano w sprawie 4 miesiące po wykonaniu tej czynności. Ponadto z wyjaśnień urzędu i otrzymanego raportu spraw prowadzonych w komórce SER stwierdzono, że w SZD prowadzono dwie sprawy dot. przedawnienia w stosunku do tej samej zaległości tego samego podatnika „przedawnienie VAT 8/2018”.				
6.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD zwrotki od wysyłki hybrydowej zawiadomień e-PITau za 2023 rok	1. Sprawa miała status w toku, mimo że przypisane do sprawy pisma wskazują na jej zakończenie (powinny wpłynąć już wszystkie zwrotki, tj. ZPO dot. zawiadomień e-PITAU za 2023 rok). 2. W sprawie wybrano symbol klasyfikacyjny JRWA nr 7260 „Zawiadomienia o zagrożeniu ujawnieniem w Rejestrze Należności Publicznoprawnych”, mimo, że temat sprawy wskazuje na sprawę z klasy 720 (Dochodzenie należności przez wierzyciela).	1. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. 2. Sprawa została założona pod JRWA 7260 z uwagi na fakt, że zawiera potwierdzenia odbioru pism o JRWA 7260.
Uchybienia/nieprawidłowości: Brak weryfikacji danych sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie - wysyłka zawiadomień w ramach poczty hybrydowej na podstawie art. 45cf ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych odbywa się co roku w maju, dlatego do czasu rozpoczęcia kontroli wszystkie zwrotki dotyczące informacji o zaległościach za 2023 r. powinny już wpłynąć do organu podatkowego, a dane o doręczeniu powinny być wprowadzone w Poltax2BPlus, co powinno być przesłanką do zamknięcia sprawy).				
7.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny PIT-y 11 za 2023rok	1. Sprawę zamknięto (dwa dni przed rozpoczęciem kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 243 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie. 2. W toku kontroli edytowano dane sprawy w zakresie modelu prowadzenia sprawy (30.10.2024 r. zmieniono dane sprawy w zakresie modelu jej prowadzenia – przed ww. datą w SZD widniał model „EZD”, mimo, że JRWA nr 352 stanowi wyjątek i sprawa powinna być prowadzona w modelu tradycyjnym). 3. W jednej sprawie stworzono pisma skierowane do kilku różnych podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika.	1. Sprawa zamknięta po analizie spraw w toku, który odbywa się cyklicznie. 2. W wyniku dokonania weryfikacji sprawy ustalono, że JRWA 352 stanowi wyjątek i powinna zostać zaznaczona w modelu papierowym a nie elektronicznym, tak jak była faktycznie prowadzona. W systemie poprawiono więc zapisy na prawidłowy model. 3. Stworzono jedną sprawę, w której każde pismo do kolejnego podatnika ma inny „podnumer” – jedna sprawa celem odróżnienia od innych spraw pod JRWA 352, czytelny i przejrzysty folder – sprawa, w której łatwo jest odszukać potrzebne pisma. Sprawa jest dla nas „elektronicznym segregatorem”, do którego są wpinane pisma dotyczące jej realizacji. Sprawę można zakładać na szerszy zakres dokumentów pod warunkiem, że dotyczą tego samego JRWA.

Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie). 2. Opóźnienie w zakresie weryfikacji danych sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie). 3. W jednej sprawie stworzono pisma skierowane do kilku różnych podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika (prowadzenie kilku postępowań wobec kilku podmiotów w jednej sprawie nie ma uzasadnienia merytorycznego - wg § 2 pkt. 38 Instrukcji kancelaryjnej przez pojęcie „sprawa” należy rozumieć <u>zdarzenie lub stan rzeczy</u> , wymagające rozpatrzenia i podjęcia czynności służbowych lub przyjęcia do wiadomości; zgodnie z „Podręcznikiem Użytkownika Systemu Komponent SZD” /str. 238/ sprawa jest dokumentowana poprzez pisma /dokumenty/ przychodzące, wychodzące i wewnętrzne, związane ze sobą tematycznie ze względu na sprawę, której dotyczą - z tego względu są one przypisywane do sprawy i tworzą akta sprawy; SZD umożliwia grupowanie spraw w wydzielonej grupie spraw - zalety korzystania z wydzielonych grup spraw są następujące: przejrzystość procesów, mniejsza baza danych do przeszukiwania, krótszy okres prowadzenia sprawy w SZD, łatwiejsze poruszanie się po SZD dla pracowników merytorycznych).				
8.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Współpraca z ZUS jako organem egzekucyjnym	1. Sprawę zamknięto (dwa dni przed rozpoczęciem kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 227 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie. 2. Pismo UNP: (...) nie zawierało opisu w SZD. 3. Sprawę założono w SZD 15.03.2024 r., tj. po 10 dniach od daty dekretacji pisma przychodzącego (pismo zadekretowano na pracownika 5.03.2024 r.).	1. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. 2. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik omyłkowo pominął opis. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracownika o konieczności dokonywania zwięzłego opisu pisma charakteryzującego jego treść. 3. Pismo zostało odczytane przez pracownika 6.03.2024r., jego treść była znana, i pracownik przystąpił do realizacji pisma, jednak w natłoku zadań do wykonania sprawa została założona w późniejszym terminie.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie). 2. Brak w SZD opisu pisma przychodzącego UNP: (...) (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymaganym; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy). 3. Opóźnienie w zakresie rejestracji sprawy w SZD (sprawy powinny być zakładane na bieżąco a pisma przypisywane do spraw niezwłocznie po otrzymaniu ich do realizacji).				
9.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Przedawnienie nadpłat PCC z dniem 31.12.2023 r.	Sprawa miała status w toku, pomimo upływu w dniu 31.01.2024 r. maksymalnego terminu rozpatrzenia sprawy.	Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Sprawa (...) została zamknięta 11.12.2024 r.
Uchybienia/nieprawidłowości: Opóźnienie weryfikacji danych sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco, a nie incydentalnie; maksymalny termin rozpatrzenia sprawy wskazuje, że należało ją zakończyć i zamknąć do 31.01.2024 r., tymczasem – wg informacji z kontrolowanej jednostki – sprawę zamknięto 11.12.2024 r., czyli ponad 10 miesięcy później; pomimo pisemnej prośby nr (...), UNP: (...) z 9.12.2024 r. kontrolowana jednostka nie przekazała do kontroli zrzutu z ekranu lub pdf historii sprawy prowadzonej w SSP, dlatego nie ustalono dokładnej daty zakończenia sprawy.				

10.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Sprawa - Postanowienie w sprawie zaliczeń zwrotów		
Bez uwag.					
11.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD Pisma podatników 2024	1. W jednej sprawie przypisano pisma dotyczące wielu podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika. 2. Większość z ponad 400 pism przypisanych do sprawy nie zawierało opisu w SZD. 3. Pismo UNP (...) wg danych SZD wysłano email na adres pracownika: (...) (a w załączonym pliku wiadomość wysłano do podatnika). 4. Pismo UNP: (...) adresowane do małżeństwa, wysłano przez e-US tylko do żony. Oznaczono rezygnację z wysłania pisma (Adresat: (...)).	1. W sprawie przypisano pisma dotyczące wielu podmiotów, ponieważ na potrzeby rachunkowości każde kolejne pismo o unikalnym numerze w tej sprawie i unikalnym UNP jest wystarczająco wyróżniające się i pozwalające obsłużyć wniosek /zapytanie podatnika. Sprawa jest dla nas „elektronicznym segregatorem”, do którego są wpinane pisma dotyczące jej realizacji. Sprawę można zakładać na szerszy zakres dokumentów pod warunkiem, że dotyczą tego samego JRWA. 2. Większość pism przypisanych do sprawy nie zawiera opisu w SZD, ponieważ do obsługi wniosku /zapytania podatnika konieczna jest analiza załącznika (skanu pisma podatnika). Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych pism do załatwienia pracownik omyłkowo pominął opis. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracownika o konieczności dokonywania zwięzłego opisu pisma charakteryzującego jego treść. 3. Pismo UNP (...) jest odpowiedzią na zapytanie podatnika, które wpłynęło na adres e-mail urzędu i zarejestrowane pod numerem UNP: (...). Pani (...) chcąc załatwić sprawę sprawnie i szybko (było to tylko zapytanie podatnika co ma zrobić w danym przypadku) wysyłała ze swojej skrzynki e-mail informację do podatnika (plik załączony do pisma). Aby w systemie SZD odzwierciedlić fakt udzielenia odpowiedzi wprowadziła pismo będące odpowiedzią na pismo podatnika, podłączyła e-mail, który został do niego wysłany. Aby w systemie pismo oznaczyć jako załatwione dokonała wysyłki na swój adres mailowy. Proces ten choć nie właściwy był spowodowany problemami technicznymi w SZD. 4. Pismo UNP: (...) adresowane do małżeństwa, wysłano przez e-US tylko do żony i zaznaczono rezygnację z wysyłki do małżonka, ponieważ małżonek nie miał wyrażonej zgody na korespondencję elektroniczną.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. W jednej sprawie stworzono pisma skierowane do kilku różnych podmiotów, a nie stworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika (prowadzenie kilku postępowań wobec kilku podmiotów w jednej sprawie nie ma uzasadnienia merytorycznego - wg § 2 pkt. 38 Instrukcji kancelaryjnej przez pojęcie „sprawa” należy rozumieć <u>zdarzenie lub stan rzeczy</u>, wymagające rozpatrzenia i podjęcia czynności służbowych lub przyjęcia do wiadomości; zgodnie z „Podręcznikiem Użytkownika Systemu Komponent SZD”					

/str. 238/ sprawa jest dokumentowana poprzez pisma /dokumenty/ przychodzące, wychodzące i wewnętrzne, związane ze sobą tematycznie ze względu na sprawę, której dotyczą - z tego względu są one przypisywane do sprawy i tworzą akta sprawy; SZD umożliwia grupowanie spraw w wydzielonej grupie spraw - zalety korzystania z wydzielonych grup spraw są następujące: przejrzystość procesów, mniejsza baza danych do przeszukiwania, krótszy okres prowadzenia sprawy w SZD, łatwiejsze poruszanie się po SZD dla pracowników merytorycznych).

2. Większość z ponad 400 pism przypisanych do sprawy nie zawierało opisu w SZD (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymagany; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy).

3. Pismo UNP: (...) wg danych SZD wysłano e-mailowo na adres pracownika rozpatrującego pismo, podczas gdy faktycznie załączony plik (wiadomość e-mail) wysłano na adres e-mailowy podatnika (przyjęty tryb postępowania jest niewłaściwy i skutkuje zapisami w systemie niezgodnymi ze stanem faktycznym; SZD umożliwia wysyłanie wiadomości e-mail do podatnika, który otrzymuje wtedy wiadomość z urzędowego adresu e-mail).

4. Pismo UNP: (...) adresowane do małżeństwa, wysłano wyłącznie do jednego z małżonków (przyjęty tryb postępowania jest niewłaściwy i skutkuje brakiem bezpośredniego poinformowania drugiego małżonka o treści odpowiedzi organu; jeżeli drugi z małżonków nie miał wyrażonej zgody na korespondencję elektroniczną, to należało doręczyć mu pismo w inny sposób).

12.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Czynności sprawdzające - próba kontrolna AUTO-ZWROT PIT-37 2023	W piśmie UNP: (...), wskazano elektroniczną postać pisma, a załączono skan pisma papierowego.	Pierwotnie sprawę analizy zwrotów PIT w procesie AUTO-ZWROT prowadził inny pracownik, który zapytanie do innych komórek w US wysłał drogą elektroniczną. W związku z jego nieobecnością i brakiem dostępu do skrzynki e-mail, w celu obrazu danych, na podstawie których przeprowadziłam analizę – załączono do sprawy skan odpowiedzi otrzymany w formie wydruku. Z uwagi na wielość spraw pracownik zapomniał przekazać to pismo do składów chronologicznym pism wew. Czynność wykonana 12.12.2024 r.
-----	-------	---	---	---

Uchybienia/nieprawidłowości:

Błędne określenie postaci pisma w sprawie (w SZD wskazano postać elektroniczną pisma, podczas gdy faktycznie ma ono postać papierową).

13.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny Postępowanie zabezpieczające (...) (...)	1. Sprawa miała status w toku, pomimo że pisma w sprawie wskazują na jej zakończenie. 2. Nie zamieszczono w SZD analizy w sprawie odstąpienia od zabezpieczenia. 3. Pisma wewnętrzne UNP: (...) oraz UNP: (...) wytworzyła i jest wskazana jako podpisująca Pani (...), pomimo, że w SZD pisma akceptował kierownik (...) (Pani (...)).	1. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Sprawa zamknięta 9.12.2024 r. 2. Przeoczenie pracownika w natłoku pracy. W dniu 9.12.2024 r. błąd ten został naprawiony i analiza została umieszczona w SZD pod nr UNP (...). 3. Pisma te są tworzone w sprawach prowadzonych przez pracownika i kierowane do innej komórki informacyjnie, więc ona jest osobą podpisującą. Pani (...) jako kierownik akceptowała te pisma, aby mieć wiedzę o działaniach podejmowanych przez pracownika w tej sprawie.
-----	-------	---	---	---

Uchybienia/nieprawidłowości:

1. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie - według wyjaśnień z kontrolowanej jednostki sprawę zamknięto w SZD 9.12.2024 r., tj. po 35 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie).

2. Nie zamieszczono w SZD wszystkich dokumentów (SZD powinien odzwierciedlać wszelkie zdarzenia mające znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy – w dniu kontroli brak było w systemie analizy w sprawie odstąpienia od zabezpieczenia, na którą powoływano się w innych pismach).

3. Pisma wewnętrzne UNP: (...) oraz UNP: (...) wytworzyła i jest wskazana jako podpisująca Pani (...), pomimo, że w SZD pisma akceptował kierownik (...) Pani (...) (jeżeli pismo podlega akceptacji przez inną osobę, to powinno się odzwierciedlać ten fakt w treści pisma).

14.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny Zakaz prowadzenia działalności (...) NIP: (...), PESEL: (...)	1. Sprawę założono w SZD 25.09.2024 r., mimo, że przypisane do niej pismo zarejestrowano 20.08.2024 r. 2. Pismo UNP: (...) miało oznaczoną w SZD postać papierową, podczas gdy faktycznie pismo było elektroniczne i 18.10.2024 r. zostało wysłane elektronicznie przez PRS (Portal Rejestrów Sądowych) do Sądu Rejonowego w Kaliszu.	1. Sporządzenie wniosku do Sądu o zakaz prowadzenia działalności gospodarczej nie jest sprawą terminową. (...), która sporządza wnioski o zakaz prowadzenia działalności do 6.09.2024 r. zajmowała się sprawą zakazu prowadzenia działalności wobec innego podatnika. Następnie była na 2 tygodniowym urlopie. Po powrocie uporządkowała inne bieżące sprawy, których termin realizacji zbliżał się ku końcowi, a następnie podjęła działania nad wnioskiem w niniejszej sprawie. 2. Pomyłka przy sposobie oznaczania rodzaju pisma, gdyż wysłano elektronicznie poza SZD w PRS.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie rejestracji sprawy w SZD (sprawy powinny być zakładane na bieżąco i pisma przypisywane do spraw niezwłocznie po otrzymaniu ich do realizacji: założono sprawę po 36 dniach od daty dekretacji pisma wewnętrznego). 2. Błędne określenie postaci pisma w sprawie.				

W wyniku analizy spraw SER stwierdzono również wadliwość systemu SZD – system przyporządkował ten sam znak dwóm odrębnym sprawom, co nie powinno mieć miejsca – wystąpienie błędu było niezależne od działania człowieka, wobec czego nie ma wpływu na ocenę pracy kontrolowanej jednostki.

Na podstawie przeanalizowanych spraw SER stwierdzono ponadto błędne użycie symbolu klasyfikacyjnego JRWA w sprawie (...). Jednakże organ podatkowy nie miał wpływu na wybór nr JRWA, gdyż wysyłka pism o których mowa w art. 45cf ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych odbywa się automatycznie, a urząd otrzymał jedynie zwrotne potwierdzenia odbioru pism o numerach JRWA 7260 „Zawiadomienia o zagrożeniu ujawnieniem w Rejestrze Należności Publicznoprawnych”, zamiast 720 „Dochodzenie należności przez wierzyciela” (błędne użycie symbolu klasyfikacyjnego JRWA w sprawie nie miało wpływu na model prowadzenia sprawy). Wystąpienie błędu było niezależne od działania pracowników urzędu, wobec czego nie ma wpływu na ocenę pracy kontrolowanej jednostki.

3.2.5 Sprawy komórki SKI

Tabela nr 6 SKI:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny pismo do gus (...)	Sprawę zamknięto (w toku kontroli 4.11.2024 r. zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero po 164 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie, które miało miejsce 24.05.2024 r.	Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Odzwierciedleniem tego są zapisy w historii sprawy dotyczące zakończenia rozpatrywania pism w sprawie oraz zapisy w CRP KEP. Kontrola wewnętrzna nie powoduje wstrzymania pracy w SZD.

				Kontrola SZD nie powinna utrudniać bieżącej pracy komórki. Wskazać należy, że wszystkie zdarzenia są odzwierciedlane w systemie i nie powinny stanowić przeszkody w pozyskiwaniu danych do kontroli. Ponadto weryfikację przeprowadzono bez wiedzy jakie sprawy będą kontrolowane.
Uchybienia/nieprawidłowości: Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie - zmieniono status sprawy z [w toku] na [zakończona] po 164 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie).				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD (...)	1. Sprawę zamknięto, tj. zmieniono jej status z [w toku] na [zakończona], 19.11.2024 r., tj. 15 dni po jej zakończeniu (data zakończenia 4.11.2024 r.). 2. Temat sprawy zawiera tylko identyfikator podatnika.	1. Sprawa została zamknięta z prawidłową datą tj. 4.11.2024 r. Ostatnie zdarzenie miało miejsce 19.11.2024 r. i była to czynność techniczna polegająca na dopisaniu zwrotki do sprawy – zwrotka wprowadzona przez kancelarię do SZD 04.11.2024 r. – data wpływu do US. 2. Podręcznik użytkownika SZD wskazuje, że pole „temat sprawy” powinno zawierać takie dane, które pozwolą nam na zidentyfikowanie przedmiotu lub podmiotu sprawy. Identyfikator podmiotu jakim jest NIP lub PESEL pozwala na identyfikację podmiotu sprawy. Wprowadzenie identyfikatora podmiotu ułatwia sprawne wyszukiwanie pism złożonych przez dany podmiot oraz spraw prowadzonych na ten podmiot i jest wystarczającym do zorientowania się w SZD jakie sprawy i jakie pisma są wprowadzone na dany podmiot.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie; system SZD umożliwia przypisanie ZPO do sprawy, która ma status „zakończona”). 2. Sformułowano tytuł sprawy w sposób enigmatyczny, nieodzwierciedlający jej treści (zgodnie z Załącznikiem 2 do Instrukcji kancelaryjnej, tytuł sprawy to zwięzłe określenie odnoszące się do treści sprawy np. „przygotowanie projektu instrukcji kancelaryjnej”, „wyjazd do Brukseli na ...”, „przygotowanie umowy na wywóz nieczystości”, zatem podanie w tytule wyłącznie identyfikatora podatnika jest niewystarczające).				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD (...) VAT-R	1. W toku kontroli uzupełniono dane sprawy w zakresie jej tematu. 2. Sprawa nie zawierała pism w SZD. 3. Sprawa była w toku przez 20 dni, mimo, że była błędnie założona. 4. Zamiast anulować sprawę zamknięto ją jako „zakończoną”.	1. Temat edytowano w celu uzupełnienia wyjaśnienia odnośnie odesłania do prawidłowo założonej sprawy. 2. Sprawa została omyłkowo założona dlatego nie zawiera żadnych pism. Prawidłowa sprawa to (...) i ona zawiera pisma. 3. W toku weryfikacji spraw w SZD okazało się, że sprawa została błędnie założona i dlatego wtedy zmieniono jej status. 4. Pracownik omyłkowo nie zmienił statusu sprawy z „zakończona” na „anulowana”.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Opóźnienie w zakresie obsługi sprawy w SZD - dotyczy uzupełnienia tematu sprawy oraz zmiany statusu sprawy (weryfikacja spraw w SZD powinna odbywać się na bieżąco). 2. Błędne oznaczenie statusu sprawy w SZD (zakończono sprawę zamiast anulowania).				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny (...)	1. Pismo UNP: (...) nie zawierało opisu w SZD. 2. Sprawę zamknięto (dzień po rozpoczęciu kontroli zmieniono status „w toku” na „zakończona”) dopiero	1. Pole „opis pisma” nie jest polem obligatoryjnym do wypełnienia. W polu „słowo kluczowe” został wprowadzony identyfikator podmiotu, którego dotyczy pismo. Umożliwia to łatwe odnalezienie danego pisma. Do pism mają dostęp tylko pracownicy SKI, którzy są w stanie po identyfikatorze podmiotu, którego dotyczy

			po 267 dniach od daty ostatniego zdarzenia w sprawie. 3. Dlaczego temat sprawy zawiera tylko identyfikator podatnika?	pismo, kodzie JRWA oraz typie pisma łatwo ustalić czego dotyczyło dane pismo. 2. Weryfikacja spraw do zamknięcia odbywa się cyklicznie – w okresach mniejszego obciążenia komórki pracą. Zmiana statusu sprawy w SZD z „w toku” na „zakończona” nie oznacza, że dana sprawa nie była faktycznie zrealizowana i zakończona w terminie. Odzwierciedleniem tego są zapisy w historii sprawy dotyczące zakończenia rozpatrywania pism w sprawie oraz zapisy w CRP KEP. Kontrola wewnętrzna nie powoduje wstrzymania pracy w SZD. Kontrola SZD nie powinna utrudniać bieżącej pracy komórki. Wskazać należy, że wszystkie zdarzenia są odzwierciedlane w systemie i nie powinny stanowić przeszkody w pozyskiwaniu danych do kontroli. Ponadto weryfikację przeprowadzono bez wiedzy jakie sprawy będą kontrolowane. 3. Podręcznik użytkownika SZD wskazuje, że pole „temat sprawy” powinno zawierać takie dane, które pozwolą nam na zidentyfikowanie przedmiotu lub podmiotu sprawy. Identyfikator podmiotu jakim jest NIP lub PESEL pozwala na identyfikację podmiotu sprawy. Wprowadzenie identyfikatora podmiotu ułatwia sprawne wyszukiwanie pism złożonych przez dany podmiot oraz spraw prowadzonych na ten podmiot i jest wystarczającym do zorientowania się w SZD jakie sprawy i jakie pisma są wprowadzone na dany podmiot.
--	--	--	---	---

Uchybienia/nieprawidłowości:

1. Brak w SZD opisu pisma przychodzącego UNP: (...) (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymaganym; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy).
2. Opóźnienie w zakresie zamknięcia sprawy w SZD (sprawy powinny być zamykane na bieżąco, gdy zachodzą okoliczności wskazujące na ich zrealizowanie).
3. Sformułowano tytuł sprawy w sposób enigmatyczny, nieodzwierciedlający jej treści (zgodnie z Załącznikiem 2 do Instrukcji kancelaryjnej, tytuł sprawy to zwięzłe określenie odnoszące się do treści sprawy np. „przygotowanie projektu instrukcji kancelaryjnej”, „wyjazd do Brukseli na ...”, „przygotowanie umowy na wywóz nieczystości”, zatem podanie w tytule wyłącznie identyfikatora podatnika jest niewystarczające).

3.2.6 Sprawy komórki SKP

Tabela nr 7 SKP:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny PRAWIDŁOWOŚĆ ROZLICZEŃ Z BUDŻETEM PAŃSTWA Z TYTUŁU PODATKU VAT ZA OKRES	1. 4 pisma w sprawie nie zawierały opisu w SZD (dot. UNP: (...), (...), (...)) oraz (...). 2. W SZD przy piśmie UNP: (...) załączono pismo zawierające UNP: (...) (dot. sprawy (...)). 3. W SZD przy piśmie UNP: (...) załączono pismo	1. Są to pisma przychodzące od podatników w ramach odpowiedzi na nasze wezwanie. Pracownicy z racji nadawcy oraz papierowych wydruków pism wiedzieli czego pismo dotyczy, gdyż stanowiły akta prowadzonej kontroli. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych odpowiedzi pomijali opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników

		OD 04/2023 - 01/2024 - (...)	zawierające UNP: (...) (wcześniej użyte w sprawie).	o konieczności dokonywania zwięzłego opisu pisma charakteryzującego jego treść. 2. Oczywista pomyłka, pracownik nie dokonał aktualizacji tego pola. 3. Oczywista pomyłka, pracownik nie dokonał aktualizacji tego pola.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Brak w SZD opisu 4 pism przychodzących (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymagany; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy). 2. Błędne określenie numerów UNP w pismach (plikach) załączonych do pism zarejestrowanych w SZD – do pisma UNP: (...) załączono plik -pismo zawierające UNP: (...) (dot. sprawy (...)) oraz UNP: (...) załączono plik- pismo zawierające UNP: (...) (wcześniej użyte w sprawie).				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: tradycyjny kontrola podatkowa (...).	1. 3 pisma w sprawie nie zawierały opisu w SZD (dot. UNP: (...), (...) oraz (...)). 2. Pismo UNP: (...) jest oznaczone w SZD jako sporządzone w wersji papierowej, a dokument posiada klauzulę: „Dokument autoryzowany w systemie SZD”.	1. Są to pisma przychodzące od podatników w ramach odpowiedzi na nasze wezwanie. Pracownicy z racji nadawcy oraz papierowych wydruków pism wiedzieli czego pismo dotyczy, gdyż stanowiło akta prowadzonej kontroli. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych odpowiedzi pomijali opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania zwięzłego opisu pisma. 2. Oczywista pomyłka. Dokument został wydrukowany, podpisany i dołączony do akt sprawy prowadzonej w modelu tradycyjnym.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Brak w SZD opisu 3 pism przychodzących (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymagany; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy).				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD przesłuchanie świadka	1. Zamknięto sprawę 28.10.2024 r., tj. po upływie maksymalnego terminu jej rozpatrzenia - wg SZD 5.10.2024 r. 2. 1 pismo w sprawie nie zawierało opisu w SZD (dot. UNP: (...)). 3. Postać pisma UNP: (...) (przesłuchanie (...)) oznaczono w SZD jako „elektroniczną”, podczas gdy załączony plik jest skanem pisma papierowego. 4. Do pisma UNP: (...) nie załączono żadnego pliku (Przesłuchanie (...)) – 4.10.2024 r. usunięto plik: Protokół przesłuchania świadka Pani (...).docx.).	1. Pełnomocnik strony kilkakrotnie przesuwiał termin przesłuchania, w związku z tym sprawa została zakończona w momencie przeprowadzenia wszystkich czynności zleconych pismem. 2. Są to pisma przychodzące od Podatników w ramach odpowiedzi na nasze wezwanie. Pracownicy z racji nadawcy oraz papierowych wydruków pism wiedzieli czego pismo dotyczy, gdyż stanowiło akta prowadzonej kontroli. Przy ilości prowadzonych spraw oraz otrzymywanych odpowiedzi pomijali opisy. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności dokonywania zwięzłego opisu pisma. 3. Oczywista pomyłka, pracownik nie zauważył, że postać pisma jest niewłaściwa. Przeprowadzono rozmowę i pouczono pracowników o konieczności zwrócenia uwagi na właściwą postać pisma. 4. Protokół przesłuchania jest zawsze przygotowywany wcześniej w zakresie treści pytań. Świadek nie stawiał się na przesłuchanie, przesłał informację w tej kwestii, dlatego dokument został usunięty.
Uchybienia/nieprawidłowości:				

1. Prowadzono sprawę po upływie określonego w SZD maksymalnego terminu jej rozpatrzenia (pierwotnie określony w SZD na 5.10.2024 r. maksymalny termin załatwienia sprawy nie został zmieniony; zamknięto i zakończono sprawę 23 dni po upływie tego terminu). 2. Brak w SZD opisu pisma przychodzącego (zgodnie z Załącznikiem nr 2 Instrukcji kancelaryjnej opis pisma przychodzącego jest elementem wymaganym; właściwy opis pisma daje możliwość wyszukania pisma po fragmencie jego opisu i ma znaczenie dla sprawy). 3. Błędne określenie postaci pisma w sprawie (pismo „papierowe” oznaczono w SZD jako „elektroniczne”). 4. Pismo, które ostatecznie nie powstało (protokół przesłuchania świadka) widnieje w SZD jako istniejące (nie zostało usunięte z SZD).				
4.	(...)	(...)	Model prowadzenia sprawy: EZD	
			czynności - (...)	
Bez uwag.				

3.2.7 Sprawy komórki SPO

Tabela nr 8 SPO:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Ustalenia kontroli	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Kat. archiwalna: B5 Wniosek o przesłanie materiałów dotyczy (...) NIP (...) - w sprawie (...)	1. W sprawie wybrano JRWA z klasy 8 (sprawy o przestępstwa skarbowe i wykroczenia skarbowe oraz przestępstwa i wykroczenia), mimo że treść załączonych w SZD (plików) wskazuje na sprawę z klasy 4, w której przewidziano JRWA 493 „Przekazywanie materiałów i informacji w zakresie zakończonych postępowań”. 2. Sprawę zamknięto (zmieniono status „w toku” na „zakończoną”) dopiero po 51 dniach od daty jej zakończenia.	1. Wnioskodawca w związku z postępowaniem przygotowawczym prowadzonym pod nadzorem Prokuratury wystąpił o przekazanie materiałów z prowadzonej przez tutejszy organ sprawy. W związku z tym uznano sprawę jako pomoc prawną w sprawach o przestępstwa skarbowe i wykroczenia skarbowe (JRWA 84). 2. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie z uwagi na fakt, że zamknięcie sprawy jest czynnością techniczną. Większość spraw pomimo zakończenia wysyłką pisma, można zamknąć dopiero po otrzymaniu ZPO, z uwagi na jego przypisanie do sprawy. W przypadku zwrotu przesyłki lub ewentualnej reklamacji przesyłki na pocztę, zamknięcie sprawy może nastąpić znacznie później. W tym przypadku, pomimo wysyłki bez ZPO, w natłoku zadań pracownik machinalnie nie zamknął sprawy, gdyż oczekiwał na potwierdzenie doręczenia. W związku z obciążeniem, ilością zadań oraz klientocentrycznością (szybsze załatwianie spraw) priorytetowo traktowany jest fakt zakańczania spraw a nie odnotowywania ich zamknięcia w systemie”.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Zarejestrowano sprawę z nieprawidłowym symbolem JRWA, wskutek czego sprawę prowadzono w niewłaściwym modelu (wybierając klasę JRWA należy się kierować zakresem czynności, które mają być w sprawie wykonane – przekazanie innemu organowi kopii dokumentów zebranych w aktach sprawy podatkowej nie jest pomocą prawną lecz czynnością techniczną; dla symbolu JRWA 493 właściwym jest model EZD). 2. Zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano 51 dni po zakończeniu sprawy (przypisanie ZPO jest możliwe w SZD także wówczas, gdy sprawa jest zamknięta i ma status „zakończona”).				

2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Wniosek o uwolnienie środków z rachunku VAT (...) NIP (...) kwota (...)	Sprawę zamknięto (zmieniono status „w toku” na „zakończoną”) dopiero po 17 dniach od jej daty jej zakończenia.	Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Większość spraw pomimo zakończenia wysyłką pisma, można zamknąć dopiero po otrzymaniu ZPO, z uwagi na jego przypisanie do sprawy. W przypadku zwrotu przesyłki lub ewentualnej reklamacji przesyłki na pocztę, zamknięcie sprawy może nastąpić znacznie później. W związku z obciążeniem i ilością zadań oraz klientocentrycznością (szybsze załatwianie spraw) priorytetowo traktowany jest fakt zakańczania spraw a nie odnotowywania ich zamknięcia w systemie.”
Uchybienia/nieprawidłowości: Zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano 17 dni po zakończeniu sprawy.				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Wniosek o analizę nadpłaty (...) zł z korekty VAT 8/2023 (...) NIP (...) Termin zwrotu wg planu (...)		
Bez uwag.				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Postępowanie podatkowe w sprawie ustalenia wysokości wymiaru SD		
Bez uwag.				
5.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Postępowanie podatkowe w sprawie ustalenia wysokości wymiaru KP - Zamknięto awaryjnie w dniu 02.12.2024	1. Zarejestrowano sprawę w SZD, mimo że nie przypisano do niej żadnych dokumentów. 2. W sprawie zarejestrowanej 24.01.2024 r. nie wykonano żadnej czynności – mimo tego działania zmierzające do jej anulowania podjęto dopiero w grudniu 2024 r. (sprawa anulowana w trybie awaryjnym 2.12.2024 r.).	1. Po zweryfikowaniu sprawy w SSP ustalono, że w systemie SSP nie ma takiej sprawy i nigdy nie było. Na początku roku sprawy z zakresu wymiaru KP zakładane są automatycznie, przy wykorzystaniu funkcji MENADŻER KP. Wówczas jednocześnie zakładanych jest kilka spraw naraz. W SSP tworzone są sprawy i automatycznie numery spraw pojawiają się w SZD (bez udziału pracownika). Analiza spraw anulowanych w SSP, wskazuje, że po dokonaniu anulowania sprawy jest ona widoczna i oznaczona jako „anulowana” – Załącznik SPO nr 4. Najprawdopodobniej, przy zbiorowym generowaniu spraw na początku roku, wystąpił jakiś błąd systemowy i została nieprawidłowo automatycznie utworzona sprawa w SZD. Wobec powyższego sprawa, która nie widnieje w SSP jest utworzona w SZD – Załącznik SPO nr 5.

				2. Sprawa z zakresu 4101 prowadzone są wyłącznie w SSP, nadzór nad tymi sprawami prowadzony jest poprzez SSP (wgląd do odpowiednich kolejek spraw).
Uchybienia/nieprawidłowości: Brak anulowania sprawy w SZD - nie sprawowano należytego nadzoru nad rejestrem spraw w SZD (skoro system automatycznie rejestruje sprawę w SZD, należy cyklicznie weryfikować, czy zapisy w systemie są prawidłowe i aktualne).				
6.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Kat. archiwalna: B10 Zmiana decyzji 2024 PPD (...) PESEL (...)	1. W sprawie wybrano JRWA z klasy 6 „Postępowania w trybach nadzwyczajnych”, mimo że treść załączonych w SZD dokumentów (plików) wskazuje na sprawę z klasy 4, w której przewidziano JRWA 4102 „Postępowanie podatkowe w sprawie ustalenia albo określenia zobowiązania, nadpłaty, straty podatkowej, wysokości dochodu/przychodu, nadwyżki wpłaconych zaliczek, wysokości odsetek za zwłokę w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych”. 2. Sprawę zamknięto (zmieniono status „w toku” na „zakończoną”) dopiero po 41 dniach od jej daty jej zakończenia (data zakończenia 2.10.2024 r.). 3. W SZD, w trzecim piśmie przypisanym do sprawy (...), w miejscu przeznaczonym na nadawcę/adresata wprowadzono inny adres podatnika niż adres wskazany w pliku załączonym do pisma.	1. Sprawę omyłkowo założono na niewłaściwym JRWA - zasugerowano się treścią pisma zmian parafii. 2. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Większość spraw pomimo zakończenia wysyłką pisma, można zamknąć dopiero po otrzymaniu ZPO, z uwagi na jego przypisanie do sprawy. W przypadku zwrotu przesyłki lub ewentualnej reklamacji przesyłki na pocztę, zamknięcie sprawy może nastąpić znacznie później. W związku z obciążeniem, ilością zadań oraz klientocentrycznością (szybsze załatwianie spraw) priorytetowo traktowany jest fakt zakańczania spraw a nie odnotowywania ich zamknięcia w systemie. 3. (...)– pismo wpłynęło 4.09.2024 roku; na ten dzień aktualnym adresem zamieszkania była ulica (...),(...) (adres w Serce); na wniosku Podatnik wskazał adres ul. (...),(...). Kancelaria wprowadza pisma przychodzące po Nr PESEL lub NIP wybierając adres oznaczony zapisem RAD – adres rejestracyjny. Wniosek podatnika nie jest podstawą do zmiany danych adresowych. W toku prowadzonego postępowania 12.09.2024 roku Podatnik złożył NIP-7 ze zmianą adresu na ul. (...),(...). (...) – pismo było tworzone przy użyciu opcji rejestruj odpowiedź, w związku z tym został zaczytany adres, który był przy wniosku; pracownik nie zweryfikował wówczas prawidłowości adresu w SZD; system nie zmienia automatycznie adresu zamieszkania. Decyzja została skierowana na prawidłowy adres zgłoszony w systemie Serce – wydruk z systemu Serce stanowi Załącznik SPO nr 6.”
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Zarejestrowano sprawę z nieprawidłowym symbolem JRWA (bez wpływu na model prowadzenia sprawy oraz kategorię archiwalną sprawy). 2. Zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano w toku kontroli, 41 dni po zakończeniu sprawy (zwrotkę w sprawie zarejestrowano 4.10.2024 r., natomiast sprawę zamknięto 12.11.2024 r.; system SZD umożliwia rejestrację zwrotki również w sprawie zamkniętej). 3. Zamieszczono w SZD przy piśmie wychodzącym nieprawidłowe (nieaktualne) dane adresowe adresata – dane w SZD powinny odzwierciedlać stan faktyczny (pismo zostało jednak wysłane na prawidłowy – inny niż wskazany w SZD – adres).				

3.2.8 Sprawy komórki SWW

Tabela nr 9 SWW:

Lp.	Odpowiedzialny	Znak sprawy Model prowadzenia sprawy Temat sprawy	Zagadnienia do wyjaśnienia	Wyjaśnienia kontrolowanego Urzędu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	(...)	(...)		

		Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Ochrona obiektu i majątku 2024		
Bez uwag.				
2.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny Upoważnienie dla Pani (...) do odbioru kwitariuszy przychodowych	1. Pismo wewnętrzne UNP: (...), wygenerowane w komórce SWW (załączony plik: upoważnienie), nie wymagające odpowiedzi ani wykonania (sprawa wydania upoważnienia została załatwiona) przedekretowano na osobę, której upoważnienie dotyczyło (do p. (...) zrobiono „przekazanie” zamiast „do wiadomości”, wskutek czego stała się ona osobą odpowiedzialną za pismo). 2. Sprawę zamknięto 21.11.2024 r. (zmieniono status „w toku” na „zakończoną”), tj. dopiero po 221 dniach od jej daty jej zakończenia.	1. Tworząc pismo wew. w nowej sprawie pracownik określając przekazanie, omyłkowo wskazał przekazanie zamiast powiadomienie do Pani (...). 2. Zadania w komórce realizowane są z uwzględnieniem priorytetów. Sprawy w SZD zamykane są przez pracowników sukcesywnie. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Oznaczono w SZD błędnie sposób przekazania pisma wewnętrznego innemu pracownikowi – zamiast „powiadomienie” oznaczono „przekazanie”. 2. Zamknięto sprawę w SZD z opóźnieniem – czynność wykonano w toku kontroli, 221 dni po zakończeniu sprawy.				
3.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: Tradycyjny 13.03.2024 r. - (...) - do zastępowania NUS	Po akceptacji pisma UNP: (...) przez NUS, pracownik odpowiedzialny za sprawę – pani (...) zmieniła dekreteccji NUS, w tym między innymi usunęła siebie jako osobę odpowiedzialną i sprawę przekazała na komórkę SWW.	Pracownik na etapie tworzenia pisma wew. w danej sprawie zapomniał określić właściwe przekazanie. Swoją błąd spostrzegł już po akceptacji pisma przez Naczelnika (Naczelnik nie dokonywał dekretacji tylko akceptując pismo jednocześnie akceptował przekazanie, które określił pracownik na etapie tworzenia pisma) i dokonał właściwego przekazania tj. powiadomienia Pani (...). Omyłkowo przekazał pismo na komórkę SWW, które powinno pozostać przypisane do niego jako pracownika merytorycznego.
Uchybienia/nieprawidłowości: Dokonano niezasadnie przekazania pisma wewnętrznego (skutek: przeniesienie odpowiedzialności za sprawę z pracownika merytorycznego na komórkę organizacyjną) – zamiast pozostawić pismo przy pracowniku merytorycznym przekazano je na komórkę organizacyjną, w której pracownik jest zatrudniony.				
4.	(...)	(...) Model prowadzenia sprawy: EZD Eksploatacja systemów teleinformatycznych (...)	1. Sprawa jest „w toku” (nie została zakończona i zamknięta w systemie), mimo że pismo inicjujące sprawę zostało zrealizowane 18.06.2024 r. 2. We wniosku podpisanym przez Panią (...) (załączony plik - drugie pismo w sprawie UNP: (...)), w miejscu przeznaczonym na podpis zgłaszającego, nie wpisano treści pieczętki osoby podpisującej i informacji, czy osoba podpisująca działa w	1. Weryfikacja spraw do zamknięcia w SZD prowadzona jest przez pracowników cyklicznie, w zależności od natężenia pracy w danym okresie. Ponadto sprawy z zakresu eksploatacji systemów teleinformatycznych umyślnie zamykane są w późniejszym terminie z uwagi: - ograniczenie ilości spraw dot. tego samego zagadnienia; - na możliwość pojawienia się w ciągu roku kolejnych pism dot. wybranych systemów informatycznych. 2. W sposób nieumyślny nie wprowadzono treści pieczętki we wniosku o dostęp do aplikacji.

			zastępstwie NUS, czy z upoważnienia NUS.	Prawidłowo treść powinna brzmieć: „z up. Dyrektora, (...), kierownik (...)”. Pomyłka jest wynikiem obciążenia pracą, ilością zadań oraz klientocentrycznością (szybkość załatwiania spraw). Sprawy związane z nadawaniem uprawnień do systemów/aplikacji informatycznych powinny odbywać się z wykorzystaniem SZD 3001, ponieważ jest to proces skonsolidowany z uwagi chociażby na upoważnienia nadawane przez Dyrektora Naczelnikom US oraz osobom ich zastępującym, do zatwierdzenia wniosków o dostęp do systemów.
Uchybienia/nieprawidłowości: 1. Nie odnotowano zakończenia sprawy oraz nie zamknięto sprawy w SZD, mimo że pismo inicjujące sprawę zostało zrealizowane 18.06.2024 r. (sprawy powinny być zamykane na bieżąco – w uzasadnionych przypadkach mogą być otwarte ponownie i kontynuowane), 2. Nie wpisano - we wniosku (stanowiącym pismo w postaci elektronicznej, podpisanym elektronicznie), w miejscu przeznaczonym na podpis zgłaszającego - treści pieczętki osoby podpisującej i informacji, że ww. osoba działa z upoważnienia NUS.				

3.3 Inne ustalenia - obowiązkowe szkolenia pracowników związane z badanym obszarem

W toku kontroli ustalono, że:

- szkolenia z zakresu SZD, na platformie e-learningowej Atena2 zlecone były do realizacji w okresie sierpień – wrzesień 2022 roku, dla osób „które potrzebują tego do poprawnej realizacji zadań” (po tym okresie nie było obowiązku ukończenia szkoleń z zakresu SZD, brak takiej informacji w komórce);
- szkolenia na platformie e-learningowej Atena3 z zakresu SZD (3 tematy) są dostępne w trybie ciągłym dla osób chętnych (koordynatorzy zatwierdzają pracownikom chęć wzięcia udziału w wybranym szkoleniu);
- na platformie Atena3 brak jest szkoleń z zakresu EKD (na platformie Atena3 umieszczone są materiały z 2020 roku, w formie filmów instruktażowych dot. systemu EKD - dostęp do materiałów nie wymaga potwierdzania przez koordynatorów i nie ma możliwości sprawdzenia kto z nich korzystał);
- wszyscy pracownicy zatrudnieni w Urzędzie w kontrolowanym okresie odbyli odpowiednie szkolenie w zakresie SZD:
 - pracownicy szeregowi zaliczyli szkolenie „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą pracownik merytoryczny” (niektórzy z nich - również inne szkolenia, np. Kancelaria, sekretariat), z czego dwóch pracowników odbyło szkolenie w bieżącym roku (zatrudniona 11.01.2021 r. pani (...) odbyła szkolenie 4.06.2024 r.; zatrudniona 1.08.2023 r. pani (...) odbyła szkolenie 5.06.2024 r.),
 - Kierownik (...) pani (...), ukończyła 26.08.2022 r. kurs „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą pracownik merytoryczny. Kurs podstawowy.”,
 - kierownicy pozostałych komórek organizacyjnych i osoby kierujące wieloosobowym stanowiskiem, a także Naczelnik US i były Naczelnik US ukończyli szkolenie „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą Kierownik/Sekretariat. Kurs podstawowy”.

Brak ukończenia przez panią (...) kursu „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą Kierownik/Sekretariat. Kurs podstawowy” stanowi uchybienie.

III. Uprawnienia pracowników do systemów

W toku kontroli, pani (...) poinformowała, że osoby zatrudnione w bieżącym roku w Urzędzie posiadają w SZD rolę:

- "pracownik merytoryczny" – 32 osoby (stan na 30.10.2024 r.),
- "Kierownik" (w tym przypadku nie ma już nadawanej roli "pracownik merytoryczny") - 9 osób (stan na 30.10.2024 r.).

Powyższa informacja jest zgodna z przekazanymi przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie wykazami uprawnień dla użytkownika (wyciągi z systemu Qasystent), dotyczącymi osób zatrudnionych w Urzędzie w ww. dacie.

W przypadku pracowników, których zatrudnienie w Urzędzie ustało w trakcie roku, tj.:

- pani Justyny Mularczyk (odwołanie ze stanowiska NUS z dniem 14.03.2024 r.),
- pani (...) (przeniesienie do (...) z dniem 3.04.2024 r.),
- pani (...) (przeniesienie do (...) z dniem 1.08.2024 r.),

z uwagi brak możliwości wygenerowania z systemu Qasystent wykazów uprawnień dla użytkownika, udostępniono kontrolerom złożone wnioski o odebranie uprawnień ww. osobom oraz metryki tych wniosków, odzwierciedlające moment ich sporządzenia i przekazania do wykonania.

Z treści dokumentów wynika, że rzeczzone wnioski zostały zainicjowane: 2 dni robocze po odwołaniu ze stanowiska - w przypadku pierwszej z wymienionych osób oraz przed ustaniem zatrudnienia w Urzędzie – w przypadku pozostałych osób, tj. odpowiednio: 18.03.2024 r. (wniosek zatwierdzono w US: 20.03.2024 r.), 26.03.2024 r. (wniosek zatwierdzono w US: 28.03.2024 r.), 26.07.2024 r. (wniosek zatwierdzono w US: 31.07.2024 r.).

IV. Upoważnienia, pełnomocnictwa

W kontrolowanej jednostce obowiązuje Wewnętrzna procedura postępowania nr (...) Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie z 13 listopada 2023 roku w sprawie zasad przygotowywania, ewidencjonowania, przechowywania, monitorowania aktualności i utraty mocy obowiązującej upoważnień do podejmowania czynności w imieniu Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie oraz pełnomocnictw przygotowywanych i wydawanych w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie.

Rejestr upoważnień oraz pełnomocnictw prowadzony jest w Urzędzie w formie elektronicznej i przechowywany jest w komórce ds. wsparcia. Rejestr zawiera dane określone w Załączniku Nr 2 do ww. Wewnętrznej procedury postępowania.

W trakcie kontroli analizie poddano dokumenty – obowiązujących w kontrolowanym okresie - upoważnień, udzielonych kierownikom i osobom kierującym wieloosobowym stanowiskiem pracy oraz pracownikom ich zastępującym. Z informacji przekazanych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie wynika, że w komórce:

- Wieloosobowe Stanowisko Postępowania Podatkowego (SPO) panią (...) zastępują Pani (...) (1 zastępca) oraz pani (...) (2 zastępca),
- Referat Obsługi Bezpośredniej (SOB) panią (...) zastępuje pani (...),
- Referat Rachunkowości i Spraw Wierzycielskich (SER) panią (...) zastępuje pani (...),
- Referat Egzekucji Administracyjnej (SEE) panią (...) zastępuje pani (...),
- Referat Czynności Analitycznych i Sprawdzających (SKA) panią (...) zastępuje pani (...),

- Wieloosobowe Stanowisko Kontroli Podatkowej (SKP) panią (...) zastępują pani (...) (1 zastępca) oraz pani (...) (2 zastępca),
- Wieloosobowe Stanowisko Identyfikacji i Rejestracji Podatkowej (SKI) panią (...) zastępują pani (...) (1 zastępca) oraz pani (...) (2 zastępca - od 23.08.2023 r. pracownik przebywał na urlopie rodzicielskim oraz wypoczynkowym),
- Wieloosobowe Stanowisko Wsparcia (SWW) (...) (od 1.08.2024 r. funkcja kierującego komórką organizacyjną) - z uwagi na brak umocowania kierującego do podpisywania pism z up. NUS oraz pozostawienia do ostatecznej akceptacji pism przez NUS, nie wyznaczono w tej komórce osoby do zastępowania.

Na podstawie przekazanych skanów upoważnień ww. osób stwierdzono, że każdy ze skontrolowanych dokumentów zawiera między innymi:

- datę wydania,
- podstawę prawną upoważnienia,
- zakres upoważnienia,
- informację o utracie mocy upoważnienia w przypadku ustania lub zmiany stosunku pracy w zakresie realizowanych zadań albo cofnięcia upoważnienia,
- wpis, że dotychczasowe upoważnienie traci moc.

Ponadto z treści upoważnień wynika, że każde z nich sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach (po jednym: dla pracownika, do akt osobowych pracownika i do komórki wsparcia). Na każdym dokumencie widnieje podpis Naczelnika Urzędu oraz podpis właściwego pracownika kwitującego odbiór przeznaczonego dla niego egzemplarza.

Analiza upoważnień wydanych w kontrolowanej jednostce ww. osobom wykazała następujące uchybienia:

- upoważnienie Pani (...) nr (...) z 16 września 2021 r. w Rejestrze upoważnień i pełnomocnictw w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie jest zewidencjonowane z datą wystawienia upoważnienia 17 września 2021 r. zamiast 16 września 2021 r. (data ta widnieje na przesłanym skanie upoważnienia),
- upoważnienie Pani (...) nr (...) z 6 kwietnia 2023 r. w części dotyczącej podstawy prawnej zawiera przepis art. 143 § 1a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa, który został uchylony ustawą o doręczeniach elektronicznych z dnia 18 listopada 2020 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 2320 ze zm.), która weszła w życie 5 października 2021 r. (upoważnienie wydano po uchyleniu ww. przepisu),
- upoważnienie Pani (...) nr (...) z 6 kwietnia 2023 r. (w części dotyczącej pkt 19) odwołuje się do wytycznych w sprawie zasad postępowania w związku z ujawnieniem przestępstw, przestępstw skarbowych i wykroczeń skarbowych przez urzędy skarbowe województwa wielkopolskiego, stanowiących załącznik do Zarządzenia Nr (...) Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu z dnia 17 stycznia 2023 r., uchylonego 17 października 2023 r. Zarządzeniem Nr (...) Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu z dnia 17 października 2023 r. w sprawie wprowadzenia Wytycznych w sprawie zasad postępowania w związku z ujawnieniem przestępstw, przestępstw skarbowych i wykroczeń skarbowych przez urzędy skarbowe województwa wielkopolskiego,

- upoważnienie Pani (...) nr (...) z 11 kwietnia 2024 r. w części dotyczącej podstawy prawnej zawiera § 32 ust. 1 i 3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie stanowiącego załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr (...) Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu z dnia 27 lipca 2023 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Skarbowemu w Ostrzeszowie. Z treści upoważnienia wynika, że w zakresie pkt 3-5 obowiązuje ono w trakcie jednoczesnej nieobecności Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie oraz Pani (...) (Kierownika (...)).

§ 32 ust. 1 ww. Regulaminu Organizacyjnego brzmi: „Naczelnika Urzędu Skarbowego w czasie nieobecności zastępuje Kierownik (...), na podstawie udzielonego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego upoważnienia.”

W upoważnieniu Pani (...), która w systemie stałych zastępstw jest wskazana jako druga w kolejności osoba zastępująca Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie należało zamiast § 32 ust. 1 powołać § 32 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego, zgodnie z którym „W czasie jednoczesnej nieobecności Naczelnika Urzędu Skarbowego i Kierownika (...) zastępuje ich wyznaczony kierownik komórki organizacyjnej na podstawie udzielonego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego upoważnienia.”

V. Kontrole funkcjonalne w obszarach działania urzędu objętych tematyką niniejszej kontroli

Ustalono, że w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 29 października 2024 r. w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie nie przeprowadzono kontroli funkcjonalnych w obszarach związanych z:

- rejestracją/prowadzeniem spraw w SZD,
- stosowaniem modelu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD).

W trakcie kontroli kontrolowany Urząd poinformował, że w ramach podejmowanych działań, mających na celu monitorowanie prawidłowości stosowania Instrukcji kancelaryjnej i wykonywania czynności kancelaryjnych w systemie SZD do kierowników komórek organizacyjnych skierowane zostały pisma:

- 31 października 2023 roku,
- 28 października 2024 roku,

przypominające o obowiązujących zasadach i zobowiązujące do uporządkowania pism w sposób prawidłowy, czyli zgodny z Instrukcją kancelaryjną oraz obowiązującym Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt (JRWA).

VI. Kontrole zewnętrzne oraz informacje przesyłane do wiadomości Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu

Na podstawie przekazanych przez kontrolowany organ skanów książki kontroli Urzędu za lata 2020-2024 stwierdzono, że przeprowadzone w Urzędzie w ww. latach kontrole zewnętrzne nie dotyczyły tematu objętego przedmiotową kontrolą.

VII. Informacja dotycząca trybu składania petycji, skarg i wniosków oraz informacji dotyczącej przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków

Na tablicy ogłoszeń Urzędu wywieszone są aktualne informacje dotyczące prawa zgłaszania przez interesantów skarg i wniosków oraz wnoszenia petycji. Ww. dokumenty zawierają wszystkie informacje niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku, skargi, czy petycji.

W toku kontroli stwierdzono:

1. Przypisanie sprawy do niewłaściwego symbolu klasyfikacyjnego JRWA – dot. 8 z 64, tj. 12,5% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawach SEE, SPO, SOB, SER).
2. Brak opisu jednego lub więcej pism w sprawie – dot. 12 z 64, tj. 18,75% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawach SKA, SOB, SER, SKI, SKP).
3. Bezpodstawne założenie sprawy w SZD – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawach SER, SKA).
4. Niewygenerowanie w systemie pisma wewnętrznego i niesporządzenie notatki z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej (nie odzwierciedlono w SZD wykonanej czynności ani nie utrwalono na piśmie treści informacji przekazanej podatnikowi) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawie SOB).
5. Utworzenie w SZD fikcyjnego pisma wychodzącego w sprawie – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawach SOB).
6. Niezamieszczenie w podpisanym elektronicznie piśmie (pliku załączonym do pisma w sprawie w SZD), w miejscu przeznaczonym na podpis, treści pieczętki osoby podpisującej i informacji, że ww. osoba działa z upoważnienia NUS – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawie SWW).
7. Wprowadzenie do SZD informacji (danych) niezgodnych ze stanem faktycznym w zakresie wysyłki pisma – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawie SER).
8. Wysłanie pisma adresowanego do małżeństwa wyłącznie do jednego z małżonków – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (nieprawidłowość w sprawie SER).
9. Niezarejestrowanie w SZD czynności przeprowadzenia analizy w sprawie oraz niezłączenie do sprawy odwzorowania cyfrowego notatki papierowej odzwierciedlającej tę analizę (sprawy prowadzone w modelu tradycyjnym) – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SKA, SER).
10. Błędne oznaczenie statusu sprawy w SZD (zakończono sprawę zamiast anulowania) – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SKA, SKI).
11. Opóźnienie w zakresie anulowania sprawy w SZD (anulowano sprawę po rozpoczęciu kontroli) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawie SPO).
12. Błędne oznaczenie w SZD sposobu przekazania pisma wewnętrznego – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SOB, SWW).
13. Niezasadne przekazanie pisma wewnętrznego (przeniesienie odpowiedzialności za sprawę z pracownika merytorycznego na komórkę organizacyjną) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawie SWW).
14. Brak weryfikacji i aktualizacji danych w SZD dotyczących adresu odbiorcy pisma zarejestrowanego w SZD i wysłanego do podatnika (pismo wysłano na aktualny, inny niż widniejący w SZD adres podatnika) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawie SPO).
15. Wygenerowanie w jednej sprawie pism dotyczących i skierowanych do kilku różnych podmiotów, (nie utworzono odrębnej sprawy dla każdego podatnika) – dot. 3 z 64, tj. 4,69% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SER).
16. Błędne określenie znaku sprawy w zakresie roku – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SEE).
17. Błędne oznaczenie postaci pisma w sprawie – dot. 12 z 64, tj. 18,75% skontrolowanych spraw (uchybienie w sprawach SKA, SEE, SOB, SER, SKP).

18. Nieusunięcie w SZD pisma, które ostatecznie nie powstało (protokół przesłuchania świadka) widnieje w SZD jako istniejące (nie zostało usunięte z SZD) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKP).
19. Sformułowanie tematu sprawy nieadekwatnie do jej przedmiotu – dot. 4 z 64, tj. 6,25% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SOB).
20. Sformułowanie tematu sprawy w sposób enigmatyczny, nieodzwierciedlający jej treści – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKI).
21. Błędy w temacie sprawy oraz opisie pisma w SZD w zakresie nazwiska podatnika – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SEE).
22. Opisanie pisma w sprawie nieadekwatnie do jego treści – dot. 3 z 64, tj. 4,69% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKA, SOB).
23. Opisanie nieprecyzyjnie pisma w sprawie – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SKA).
24. Opóźnienie w rejestracji sprawy w SZD – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SER).
25. Opóźnienie w weryfikacji sprawy – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SER, SKI).
26. Opóźnienie w odnotowaniu w SZD czynności odpisania zaległości przedawnionej – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
27. Nieprzekazanie w SZD pisma do akceptacji przełożonego, mimo zamieszczenia akceptacji na papierowej wersji pisma – dotyczy 2 spraw prowadzonych w modelu tradycyjnym i 1 sprawy prowadzonej w modelu EZD - dot. 3 z 64, tj. 4,69% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKA, SOB).
28. Niezgodność treści pisma (pliku załączonego do pisma w sprawie w SZD) ze stanem faktycznym w zakresie osoby je akceptującej (wynikającym z historii pisma w SZD) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
29. Niezgodność treści pisma (pliku załączonego do pisma zarejestrowanego w sprawie w SZD) ze stanem faktycznym w zakresie numeru UNP pisma (wynikającym z zapisów w SZD) – dot. 2 z 64, tj. 3,13% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKP, SEE).
30. Brak weryfikacji i aktualizacji danych sprawy w zakresie określonego pierwotnie maksymalnego terminu zakończenia sprawy – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
31. Zakończenie sprawy po upływie wyznaczonego w SZD maksymalnego terminu jej załatwienia – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SKP).
32. Wprowadzenie w SZD błędnej daty zakończenia sprawy – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SKA).
33. Brak zamknięcia sprawy w SZD, mimo że stan sprawy wskazuje na jej zakończenie – dot. 8 z 64, tj. 12,5% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SEE, SER, SWW).
34. Brak weryfikacji danych sprawy pod kątem jej zakończenia i możliwości zamknięcia jej w SZD – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
35. Opóźnienie weryfikacji danych sprawy pod kątem jej zakończenia i możliwości zamknięcia jej w SZD – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
36. Opóźnienie w zamknięciu sprawy w SZD – dot. 19 z 64, tj. 29,69% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawach SKA, SEE, SOB, SER, SKI, SPO, SWW).

37. Opóźnienie w weryfikacji i dokonaniu korekty danych sprawy w SZD (zmiana modelu prowadzenia sprawy w toku kontroli) – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie w sprawie SER).
38. Wykonanie w sprawie czynności (powielenie pism) przez osobę nieuprawnioną do prowadzenia lub nadzorowania sprawy (kierownika innej komórki). – dot. 1 z 64, tj. 1,56% skontrolowanych spraw (uchybiecie SER w sprawie SOB).
39. Brak ukończenia przez Kierownika (...) kursu „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą Kierownik/Sekretariat. Kurs podstawowy”.
40. Odnotowanie w Rejestrze upoważnień i pełnomocnictw w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie błędnej daty wystawienia upoważnienia – dotyczy wpisu 1 dokumentu,
41. Brak aktualizacji/zmiany upoważnienia, mimo że w dokumencie nakazano stosowanie wytycznych określonych w akcie prawnym, który obecnie jest uchylony – dotyczy 1 dokumentu,
42. Powołanie częściowo błędnej podstawy prawnej w upoważnieniu – dotyczy 2 dokumentów.

Przyczyny nieprawidłowości i uchybień:

Omyłki, zaniechania lub niedokładność osób rejestrujących i prowadzących sprawy w SZD, a także odsuwanie w czasie wykonania czynności lub skorygowania albo uzupełnienia nieprawidłowych lub niekompletnych danych wprowadzonych do SZD, będące wynikiem pośpiechu, konieczności realizacji dużej ilości zadań, a w niektórych przypadkach błędnego przekonania o prawidłowości podejmowanych działań.

Skutki nieprawidłowości i uchybień:

- ✓ Nieprawidłowość wymieniona w punkcie 1 skutkowała naruszeniem reguł określonych w załączniku do zarządzenia Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2022 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt w izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych i urzędach celno-skarbowych (Dz. Urz. Min. Fin. z 2022 r., poz. 126), a ponadto:
 - prowadzeniem sprawy w niewłaściwym modelu - w 1 przypadku,
 - przypisaniem sprawy do niewłaściwej kategorii archiwalnej - w 1 przypadku,
 - prowadzeniem sprawy w niewłaściwym modelu i przypisaniem jej do niewłaściwej kategorii archiwalnej – w 4 przypadkach.
- ✓ Nieprawidłowości wymienione w punktach 2-7 skutkowały naruszeniem przepisów § 42, § 46 - 49 Instrukcji kancelaryjnej, w związku z Załącznikiem 2. „Struktura metadanych opisujących przesyłkę wpływającą” do Instrukcji kancelaryjnej.
- ✓ Nieprawidłowość wymieniona w punkcie 8 skutkowała naruszeniem art. 145 w zw. z art. 123 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2383 ze zm.).
- ✓ Efektem nieprawidłowości i uchybień wymienionych w punktach 1-38 było wystąpienie niezgodności danych zamieszczonych w SZD lub treści plików załączonych do pism zarejestrowanych w SZD ze stanem faktycznym oraz naruszenie zasad rejestrowania i prowadzenia spraw w SZD, wynikających z Instrukcji kancelaryjnej i Załącznika nr 2. do Instrukcji kancelaryjnej oraz Podręcznika Użytkownika Systemu Zarządzania Dokumentami ((...))Podręcznik Użytkownika Systemu Komponent SZD S3.AS.131 Dokument w Kontrakcie na Budowę, Wdrożenie i Utrzymanie Systemu e-Podatki wraz z Usługami dodatkowymi, wersja 1.0, wersja SZD: (...), Warszawa, dnia 26.06.2019 r.).
- ✓ Uchybiecie wymienione w pkt. 39 wiązało się z niewypełnieniem przez kierownika komórki (...)

obowiązku wynikającego z pisma Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu z 1 sierpnia 2022 r. – znak sprawy: (...) (wg SZD UNP: (...)), w którym zobowiązano pracowników wszystkich szczebli do ukończenia stosownego szkolenia do 30 września 2022 r.

- ✓ Uchybienia wymienione w punktach 40-42 skutkowały błędnymi zapisami w Rejestrze upoważnień i pełnomocnictw w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie lub w poszczególnych upoważnieniach wydanych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie.

Osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości i uchybienia powstałe w okresie objętym kontrolą:

- ✓ Kierownik (...) Pani (...) w prowadzonej w komórce SOB sprawie wymienionej w poz. 1 tabeli nr 4, w zakresie wykonywania czynności w SZD (generowanie/powielanie pism), mimo braku uprawnień do sprawy.
- ✓ Kierownik (...) Pani (...) w sprawie wymienionej w poz. 11 tabeli nr 2 w zakresie zarejestrowania sprawy, mimo braku podstaw do jej założenia.
- ✓ Pracownicy rejestrujący i prowadzący poszczególne sprawy - w zakresie nieprawidłowości i uchybień opisanych w tabelach o nr 2-8 dotyczących tych spraw (z wyjątkiem ww. uchybień, za które odpowiadają Kierownik (...) i Kierownik (...)) oraz w ramach nadzoru: ich bezpośredni przełożeni (wykaz osób kierujących poszczególnymi komórkami w US zawiera tabela nr 1).
- ✓ Pracownicy rejestrujący i prowadzący poszczególne sprawy w zakresie nieprawidłowości i uchybień opisanych w tabeli nr 9 dotyczących tych spraw oraz w ramach nadzoru ich bezpośredni przełożony Pani (...) (w okresie od 1.08.2024 r.).
- ✓ Kierownik (...) Pani (...) w zakresie nieukończenia kursu „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą Kierownik/Sekretariat. Kurs podstawowy”.
- ✓ Pracownik (...) w zakresie odnotowania w Rejestrze upoważnień i pełnomocnictw w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie błędnej daty wystawienia upoważnienia.
- ✓ Kierownik (...) Pani (...) w zakresie braku aktualizacji/zmiany upoważnienia,
- ✓ Kierownik (...) Pani (...) oraz Kierownik (...) Pani (...) w zakresie powołania częściowo błędnej podstawy prawnej w upoważnieniu.

Ponadto za ww. nieprawidłowości i uchybienia odpowiadają w ramach nadzoru:

- były Naczelnik Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie Pani Justyna Mularczyk (do 14.03.2024 r.),
- Naczelnik Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie Pani Małgorzata Świątek (od 15.03.2024 r.).

Ocena skontrolowanego przedmiotu kontroli - pozytywna z nieprawidłowościami.

[dowód: akta kontroli w SZD poz. 13-43, 45-51 w SZD]

Informacja o zgłoszonych zastrzeżeniach do projektu wystąpienia pokontrolnego

Naczelnik Urzędu Skarbowego w Ostrzeszowie, pismem z 3 lutego 2025 r., znak sprawy: (...), UNP: (...), wniosła zastrzeżenia do ustaleń kontroli zawartych w Projekcie wystąpienia pokontrolnego.

Naczelnik Wydziału Kontroli Wewnętrznej Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu, pismem z 17 marca 2025 r., znak sprawy: (...), UNP: (...), wniosła zastrzeżenia:

- uwzględnił w części dotyczącej ustaleń kontroli polegających na stwierdzeniu, że:

- ✓ w sprawie wymienionej w poz. 2 tabeli nr 7 Projektu wystąpienia pokontrolnego błędnie określono postać pisma w SZD,
- ✓ pracownicy SWW ponoszą odpowiedzialność za uchybienia stwierdzone w zakresie sporządzenia upoważnień i braku ich aktualizacji,
- oddalił – w pozostałej części.

**Zalecenia i wnioski dotyczące usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości
lub usprawnienia funkcjonowania kontrolowanego urzędu**

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu zaleca:

1. Przypisywać sprawy do właściwego symbolu klasyfikacyjnego JRWA.
2. Sporządzać w SZD opisy pism rejestrowanych w sprawach.
3. Zakładać sprawy w SZD wyłącznie w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w Instrukcji kancelaryjnej (np. gdy wpłynie do Urzędu pismo inicjujące sprawę).
4. Generować w systemie pisma wewnętrzne i sporządzać notatki z przeprowadzonych istotnych rozmów telefonicznych (tj. odzwierciedlać w SZD wykonane czynności i utrzymywać na piśmie treść informacji przekazanej podatnikowi).
5. Nie tworzyć w SZD fikcyjnych pism wychodzących.
6. Zamieszczać w podpisanym elektronicznie piśmie (tj. w pliku załączonym do pisma w sprawie w SZD), w miejscu przeznaczonym na podpis, treść pieczętki osoby podpisującej i informację, z czyjego upoważnienia ww. osoba działa.
7. Nie wprowadzać do SZD informacji (danych) niezgodnych ze stanem faktycznym, w tym informacji dotyczących wysyłki pisma.
8. Pismo adresowane do małżeństwa wysyłać do każdego z małżonków.
9. Rejestrować w SZD czynności przeprowadzenia analizy w sprawie oraz załączać do sprawy odwzorowanie cyfrowe notatki papierowej odzwierciedlającej tę analizę (dot. spraw prowadzonych w modelu tradycyjnym).
10. Oznaczać prawidłowo status sprawy w SZD.
11. W przypadku konieczności anulowania sprawy w SZD, czynność tą wykonywać niezwłocznie.
12. Wybierać w SZD prawidłowy sposób przekazania pisma wewnętrznego.
13. Nie dokonywać w SZD niezasadnych przekazania pisma wewnętrznego.
14. Weryfikować i aktualizować dane w SZD, w tym dane dotyczące adresu odbiorcy pisma (wprowadzać do SZD dane zgodne ze stanem rzeczywistym).
15. Tworzyć w SZD odrębne sprawy dla każdego podatnika.
16. Określać prawidłowo znak sprawy.
17. Oznaczać prawidłowo postać pisma w sprawie.
18. Oznaczać w SZD pismo jako usunięte w przypadku, gdy po jego zarejestrowaniu okaże się, że faktycznie ono nie powstało.
19. Formułować temat sprawy adekwatnie do jej przedmiotu.
20. Formułować temat sprawy w sposób zrozumiały, odzwierciedlający jej treść.
21. Podawać w temacie sprawy oraz opisie pisma w SZD nazwisko podatnika w sposób zgodny z jego faktycznym brzmieniem (dotyczy opisów spraw i pism zawierających nazwisko podatnika).
22. Opisywać pisma w sprawie adekwatnie do ich treści.
23. Opisywać pisma w sprawie w sposób precyzyjny.
24. Rejestrować sprawę w SZD niezwłocznie.

25. Weryfikować metadane sprawy na bieżąco.
26. Odnotowywać na bieżąco w SZD istotne czynności, w tym czynności odpisania zaległości przedawnionej.
27. Odzwierciedlać w SZD czynności dokonane na papierze, tj. przekazywać w systemie pisma do akceptacji przełożonego, gdy na papierowej wersji pisma przełożony zamieścił podpis (akceptację).
28. Zamieszczać w treści pisma (pliku załączonego do pisma w sprawie w SZD) dane osoby akceptującej zgodne ze stanem faktycznym (wynikającym z historii pisma w SZD).
29. Zamieszczać w treści pisma (pliku załączonego do pisma w sprawie w SZD) jego numer UNP zgodny ze stanem faktycznym (wynikającym z zapisów w SZD).
30. Weryfikować i aktualizować na bieżąco dane sprawy w zakresie określonego pierwotnie maksymalnego terminu zakończenia sprawy.
31. Kończyć sprawy terminowo, tj. przed upływem wyznaczonego w SZD maksymalnego terminu ich załatwienia.
32. Wprowadzać w SZD prawidłową, zgodną ze stanem rzeczywistym datę zakończenia sprawy.
33. Zamykać sprawy w SZD niezwłocznie, gdy stan sprawy wskazuje na jej zakończenie.
34. Weryfikować dane sprawy pod kątem jej zakończenia i możliwości zamknięcia jej w SZD.
35. Dokonywać na bieżąco weryfikacji danych sprawy pod kątem jej zakończenia i możliwości zamknięcia w SZD.
36. Zamykać sprawy w SZD niezwłocznie po ich zakończeniu.
37. Weryfikować na bieżąco, podczas zakładania sprawy w SZD prawidłowość wyboru modelu jej prowadzenia.
38. Nie wykonywać w SZD czynności w sprawach przypisanych do innej komórki.
39. Realizować obowiązkowe kursy, a w przypadku Kierownika (...): ukończyć ponadto niezwłocznie kurs „System Zarządzania Dokumentami. Funkcjonalności SZD dla użytkownika z rolą Kierownik/Sekretariat. Kurs podstawowy”.
40. Odnotowywać w Rejestrze upoważnień i pełnomocnictw w Urzędzie Skarbowym w Ostrzeszowie prawidłowe daty wystawienia upoważnień.
41. Aktualizować upoważnienie, gdy w dokumencie nakazano stosowanie wytycznych określonych w akcie prawnym, który został uchylony.
42. Powoływać w upoważnieniu prawidłową podstawę prawną.
43. Przeprowadzić kontrolę funkcjonalną w zakresie stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień w terminie 9 miesięcy od dnia udzielenia informacji o sposobie wykonania zaleceń pokontrolnych oraz przekazać informację o rezultatach wdrożenia zaleceń pokontrolnych.

Ocena wskazująca na niezasadność zajmowania stanowiska lub pełnienia funkcji przez osobę odpowiedzialną za stwierdzone nieprawidłowości

-

Pouczenie

Stosownie do przepisu art. 48 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 224) od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

Termin złożenia informacji

W przypadku stwierdzonych uchybień bądź nieprawidłowości w terminie 30 dni od dnia otrzymania wystąpienia pokontrolnego należy poinformować Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu

o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystaniu wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, uchybień.

PODPIS DYREKTORA IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Poznaniu

Maciej Młodzikowski
(podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym)

Kwalifikowany podpis elektroniczny ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu (art. 25 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE).

Korespondencję otrzymują

1. Adresat - elektronicznie
2. Aa

Do wiadomości – wyłącznie drogą elektroniczną

1. Z-ca DIAS – Arkadiusz Radziejewski
2. Z-ca DIAS – Robert Stangret
3. Z-ca DIAS – Dariusz Strugliński
4. Z-ca DIAS – Agata Wciórka
5. Z-ca DIAS – Paweł Siuda
6. Martyna Rompska (ILC)
7. Dział Wsparcia Zarządzania (IWZ)

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych

Klauzula informacyjna Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu - Informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO) udostępnione są w miejscach publicznie dostępnych (tablicach informacyjnych) w siedzibach Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu, urzędów skarbowych województwa wielkopolskiego i Wielkopolskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Poznaniu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej wskazanych jednostek organizacyjnych w zakładce Organizacja – Ochrona Danych Osobowych.