



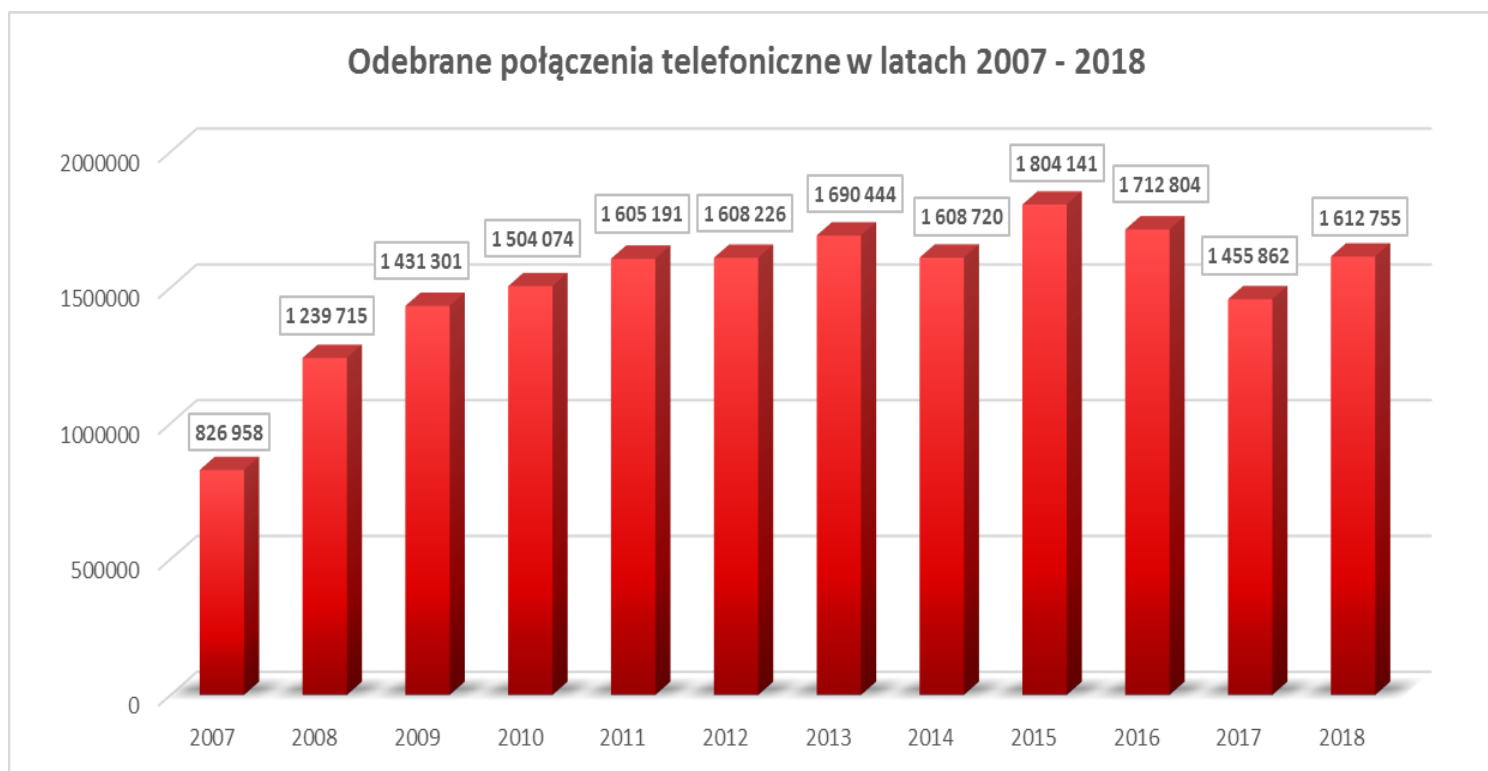
Informacja o działalności Krajowej Informacji Skarbowej za 2018 rok

Bielsko-Biała, 2019 r.

OGÓLNE UWAGI DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI KRAJOWEJ INFORMACJI SKARBOWEJ W 2018 ROKU

- Krajowa Informacja Skarbowa jako jednostka organizacyjna Krajowej Administracji Skarbowej została powołana 1 marca 2017 roku na mocy ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej.
- Krajowa Informacja Skarbowa kontynuuje działalność istniejących wcześniej w strukturach Izb Skarbowych Biur Krajowej Informacji Podatkowej, które udzielały telefonicznej informacji dotyczącej przepisów prawa podatkowego od 1 lipca 2006 roku, a od 1 stycznia 2007 roku wydawały indywidualne interpretacje przepisów prawa podatkowego.

INFORMACJA TELEFONICZNA

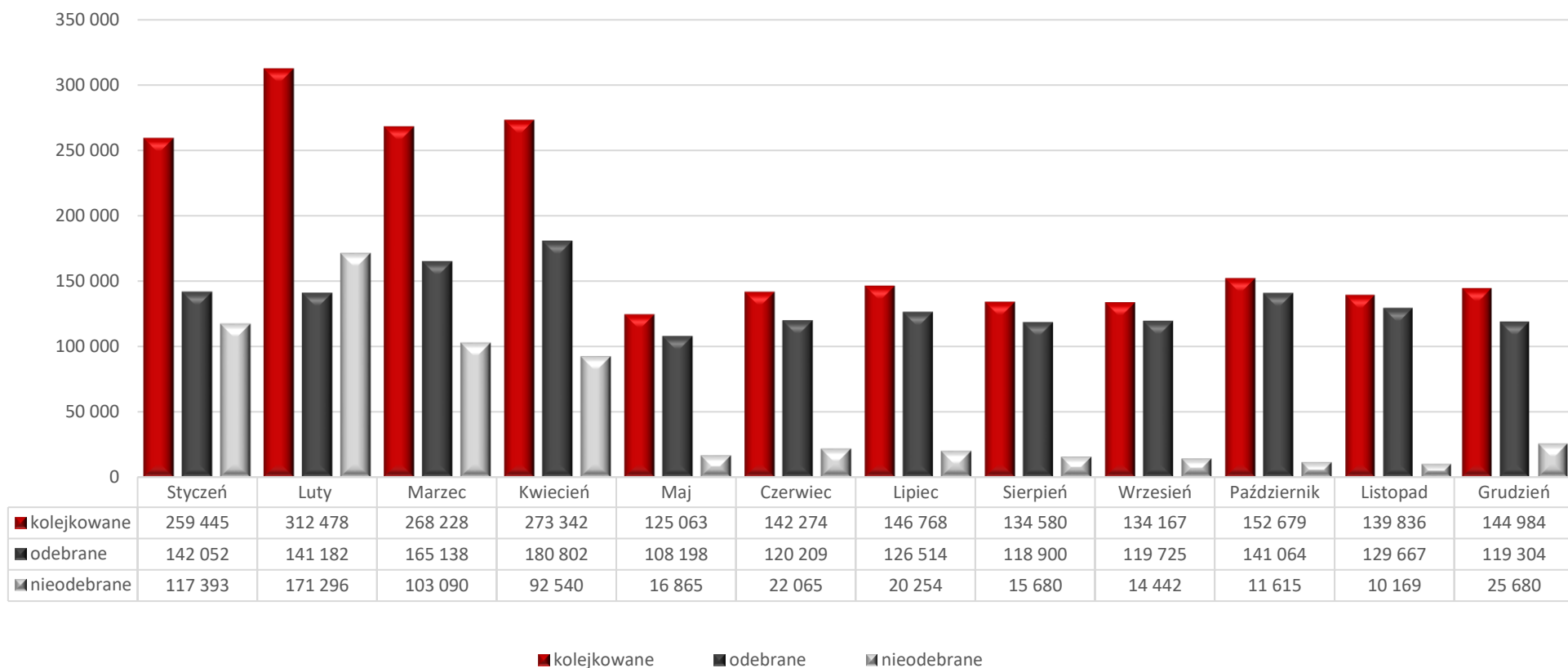


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła **1 612 755** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz pracowników urzędów skarbowych.

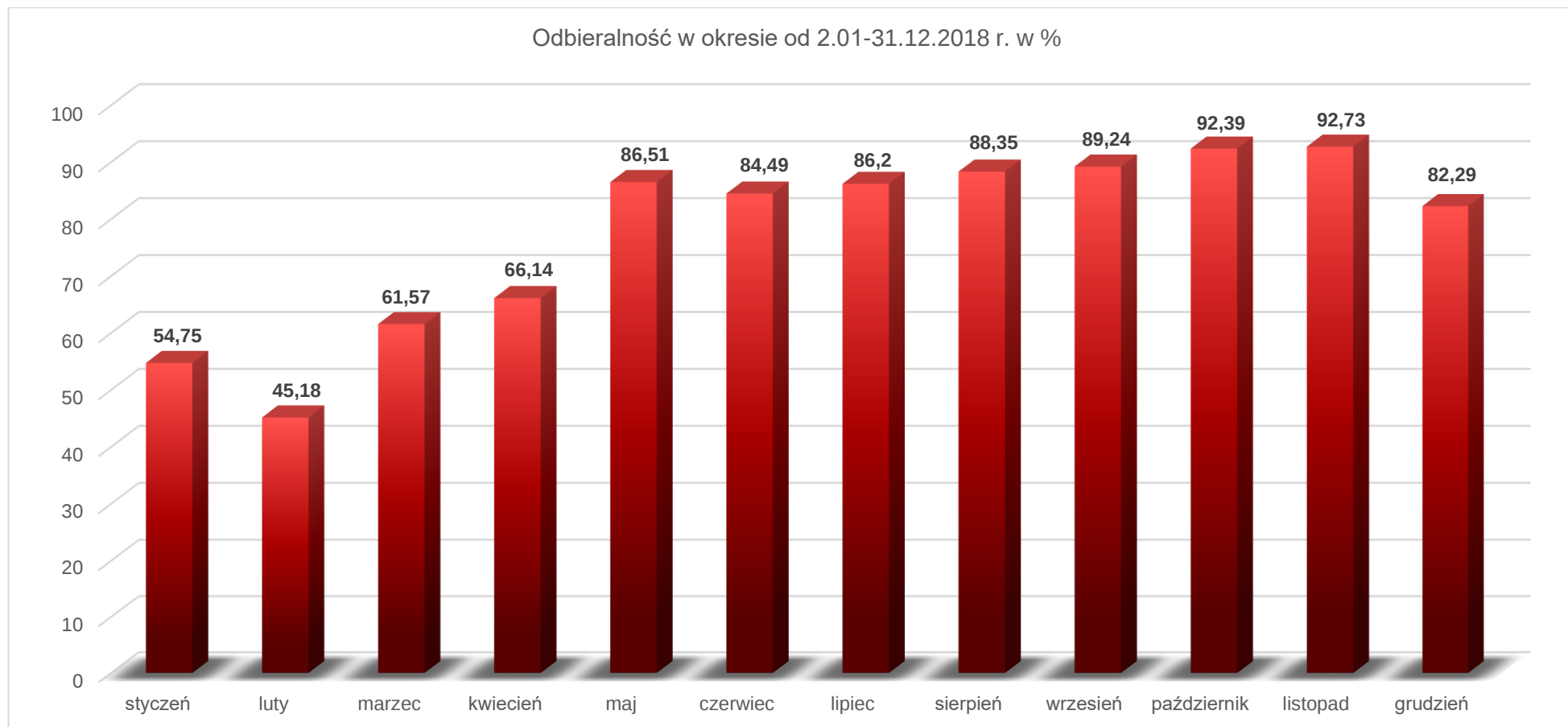
Połączenia telefoniczne 2.01.-31.12.2018 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA

Odbieralność rozmów telefonicznych w okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 roku wyniosła **72,20 %**.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **1 610 336** odpowiedzi na pytania telefoniczne zadane przez podatników.

Odbieralność w poszczególnych podatkach w miesiącach styczeń – grudzień 2018 r.:

Odbieralność w %													
Grupa	Liczba rozmów	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
AKC	9 843	75,42	66,29	80,26	84,05	83,07	71,82	75,05	73,59	81,35	83,67	90,78	86,08
CIT	88 802	58,14	58,59	39,04	64,79	89,87	86,25	84,7	81,65	79,12	89,93	90,78	80,89
EDWM	29 783	47,85	40,54	65,79	75,1	91,07	89,29	93,45	94,67	89,06	95,63	96,59	96,46
EDWT	26 709	43,02	31,51	62,03	67,1	86,24	84,83	85,25	86,26	78,08	94,84	94,21	92,05
JPK	97 632	87,46	55,65	91,46	91,81	91,41	92,6	95,31	95,71	96,64	96,32	97,22	95,78
PCC	94 281	49,92	51,38	54,02	53,01	87,63	86,14	86,21	88,71	92,15	92,27	92,18	79,86
PFR	3 036	71,43	0	87,87	83,46	0	0	0	0	0	0	0	0
PIT	433 883	48,08	48,37	49,47	48,6	90,2	91,83	89,36	92,91	93,28	93,82	93,81	80,54
VAT	586 791	44,91	26,29	66,44	80,55	81,81	77,68	82,66	85,07	87,6	91,17	91,67	81,62
ZEZN	164 574	83,52	50,67	67,74	67,61	0	0	0	0	0	0	0	0
SC-AKC	26 800	93,59	95,75	96,47	96,12	96,71	96,61	95,07	97,22	97,17	97,2	96,49	96,4
SC-CLO	43 843	92,65	95,62	94,87	94,77	97	97,69	96,48	96,93	96,81	96,76	96,48	95,52
SC-GRY	860	87,13	80,43	88,57	86,92	86,3	95,45	91,36	94,81	92,65	91,67	95,77	87,5
SC-INT	3 499	94,88	94,49	97,3	97,26	97,2	97,45	98,11	96,93	95,97	97,86	95,85	97,65

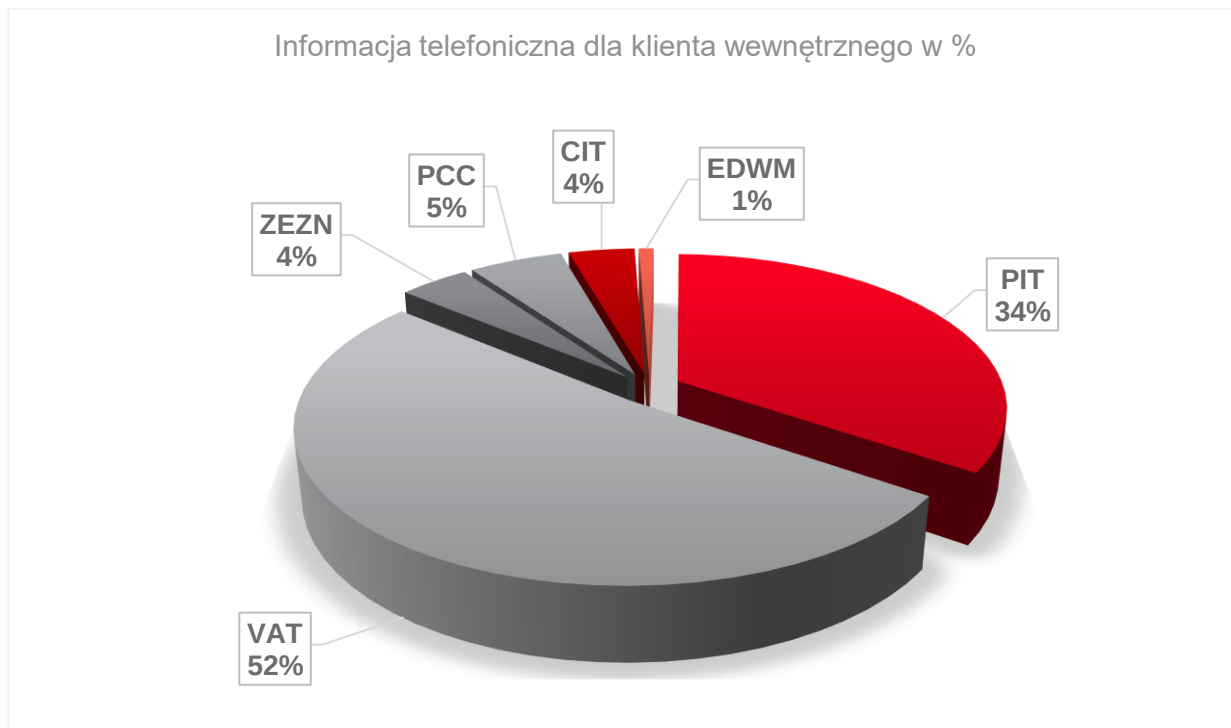
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA DLA KLIENTA WEWNĘTRZNEGO

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 roku Krajowa Informacja Skarbowa udzielała wsparcia merytorycznego dla pracowników sal obsługi w urzędach skarbowych. W każdym urzędzie została wyznaczona co najmniej jedna osoba kontaktowa, która ze wskazanego numeru telefonu może zwrócić się do KIS o udzielenie informacji.

Liczba rozmów w ramach tej usługi wyniosła **2 419**.

- PIT – 828
- VAT – 1 246
- ZEZN – 99
- PCC – 132
- CIT – 93
- EDWM - 21



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

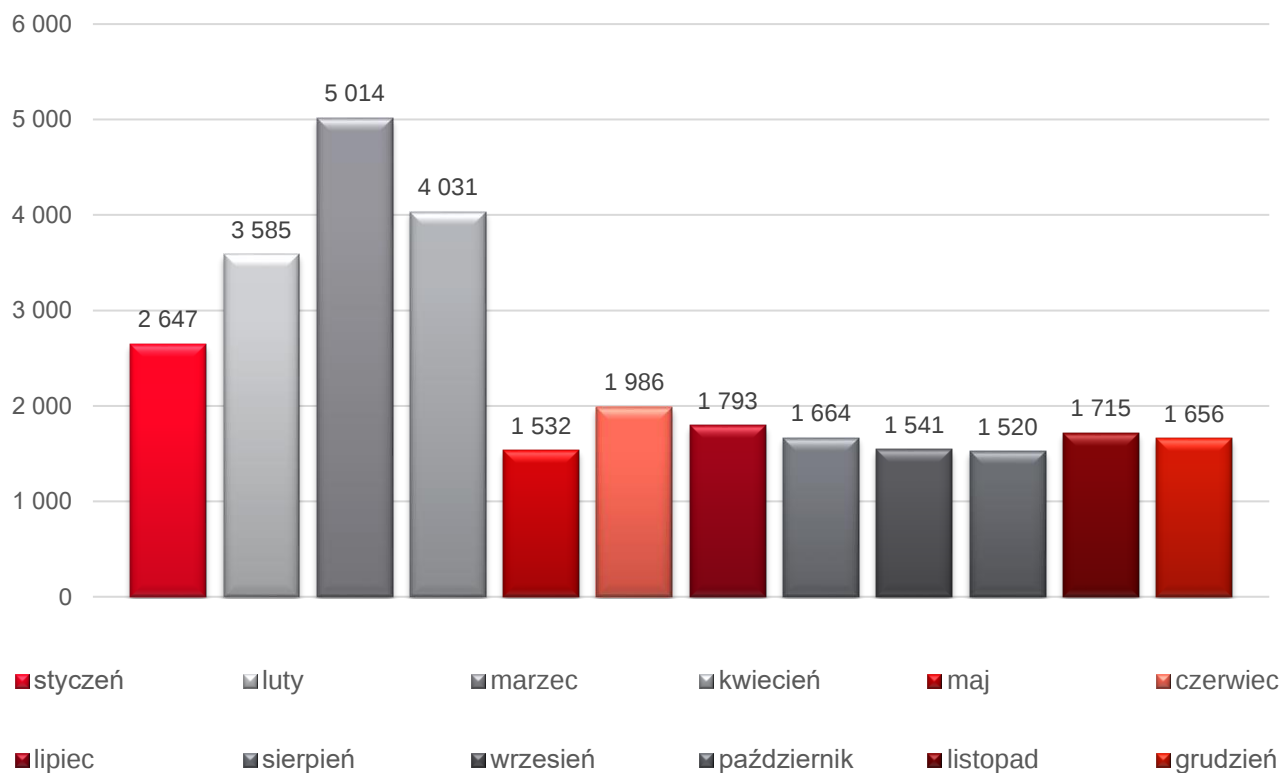
INFORMACJA MAILOWA DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Krajowa Informacja Skarbowa odpowiada na zapytania mailowe przesyłane przez Klientów za pośrednictwem formularza umieszczonego na Portalu Podatkowym.

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 r. udzielono **28 684** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą.

- PIT – 7 038
- VAT – 6 239
- JPK – 3 177
- ZEZN – 5 662
- PCC – 1 207
- CIT – 923
- AKC – 611
- EDWM – 2 127
- SC-CLO – 1 581
- SC-AKC – 15
- SC-GRY – 36
- SC-INT – 68

Liczba wysłanych maili od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA CZAT DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Krajowa Informacja Skarbowa obsługuje także zapytania kierowane kanałem **Webchat**. Obecnie można uzyskać za pośrednictwem czatu informacje w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych. W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 r. przeprowadzono **4 925** rozmów - chatów.

W okresie od 5 marca do 30 kwietnia 2018 r. zawieszono usługę WebChat z uwagi na akcję Szybki PIT.

miesiąc	ilość	ilość narastająco
styczeń	518	-
luty	970	1 488
marzec	116	1 604
kwiecień	0	1 604
maj	404	2 008
czerwiec	430	2 438
lipiec	397	2 835
sierpień	356	3 191
wrzesień	374	3 565
październik	550	4 115
listopad	432	4 547
grudzień	378	4 925

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

BADANIE JAKOŚCI INFORMACJI UDZIELANYCH TELEFONICZNIE

Miernik z badania jakości za okres od 2 stycznia do 31 grudnia 2018 roku wynosi **94,80 %** (odsłuchano **9 552** rozmowy, z czego **497** zostało uznanych za nieprawidłowe).

miesiąc	liczba rozmów poddanych badaniu		miernik % liczony jako liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich rozmów telefonicznych	
	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco
styczeń	715	-	95,94	-
luty	697	1 412	94,69	95,33
marzec	746	2 158	95,44	95,37
kwiecień	795	2 953	94,47	95,12
maj	792	3 745	94,32	94,98
czerwiec	786	4 531	94,91	95,01
lipiec	790	5 321	94,68	94,96
sierpień	811	6 132	95,68	95,01
wrzesień	839	6 971	92,97	94,81
październik	857	7 828	93,82	94,74
listopad	886	8 714	95,26	94,81
grudzień	838	9 552	94,51	94,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

WSPÓŁPRACA Z DEPARTAMENTEM NADZORU NAD KONTROLAMI MINISTERSTWA FINANSÓW - W ZAKRESIE JPK NA ŻĄDANIE

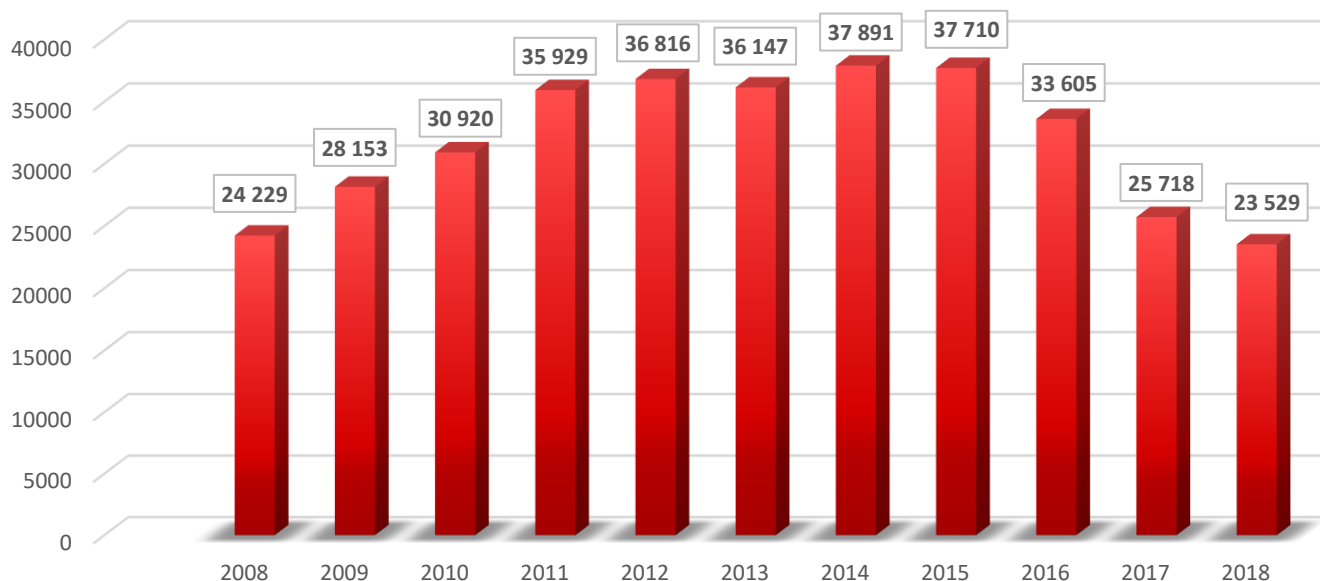
W celu zapewnienia jednolitości informacji udzielanych przez Krajową Informację Skarbową oraz serwis HelpIT została podjęta pilotażowa współpraca z Wydziałem Informatycznym Wsparcia Kontroli Departamentu Nadzoru nad Kontrolami w Ministerstwie Finansów w zakresie przygotowywania odpowiedzi na indywidualne pytania w zakresie struktury JPK_FA. Pracownicy KIS zostali włączeni do opracowywania odpowiedzi w wymienionym zakresie pod merytorycznym nadzorem pracowników Departamentu DNK.

W miesiącu grudniu 2018 r. Wydziały Obsługi Klienta przygotowały **60 odpowiedzi** na pytania przesłane przez Wydział Informatyczny Wsparcia Kontroli DNK.

Od początku współpracy Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **170 odpowiedzi**.

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI INDYWIDUALNYCH PRZEPISÓW PRAWA PODATKOWEGO W LATACH 2008 – 2018

Liczba interpretacji wydanych w latach 2008 - 2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

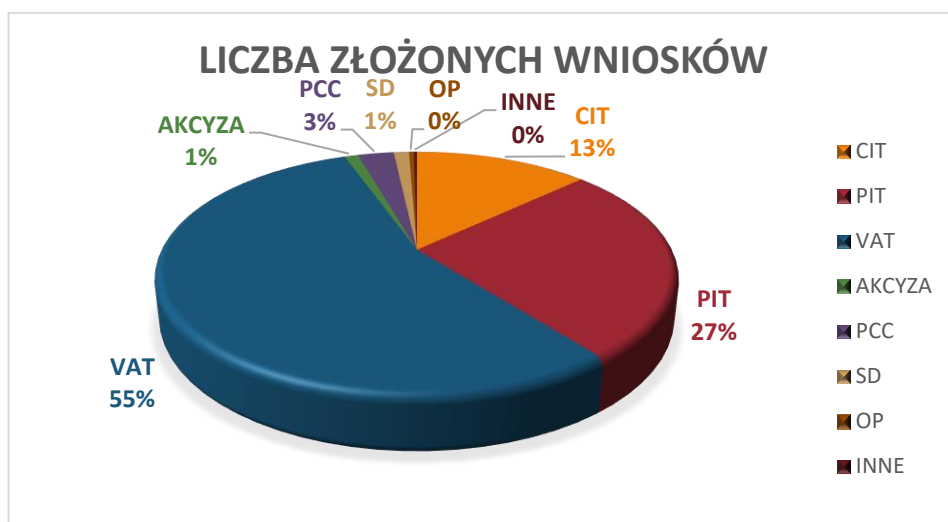
ZESTAWIENIE DANYCH DOTYCZĄCYCH WPŁYWU WNIOSKÓW ORAZ WYDANYCH INTERPRETACJI W 2018 ROKU

LICZBA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW

W 2018 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **27 783** wnioski o wydanie interpretacji indywidualnych.

Podatek	Liczba złożonych wniosków
CIT	3 624
PIT	7 324
VAT	15 320
AKCYZA	279
PCC	753
SD	317
OP	98
INNE	68
RAZEM	27 783

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

TEMATYKA WNIOSKÓW O WYDANIE INTERPRETACJI W 2018 ROKU

W wydanych w 2018 roku interpretacjach przepisów prawa podatkowego najczęściej występująca tematyka dotyczyła:

1. w podatkach pośrednich:

- pierwszego zasiedlenia,
- możliwości odzyskania podatku naliczonego, w szczególności związanego z inwestycjami, dofinansowanymi przez UE,
- opodatkowania czynności wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego i ich jednostki lub zakłady budżetowe, a także prawa do odliczenia podatku naliczonego przez te podmioty,
- opodatkowania dostawy nieruchomości zabudowanych i niezabudowanych,
- opodatkowania usług budowlanych w ramach "odwrotnego obciążenia",
- kas rejestrujących;

2. w podatkach bezpośrednich:

- skutków podatkowych zawarcia umowy sprzedaży nieruchomości,
- ograniczeń w zaliczaniu wydatków do kosztów uzyskania przychodów,
- skutków podatkowych uczestnictwa w programach motywacyjnych,
- dokumentacji cen transferowych,
- specjalnych stref ekonomicznych,

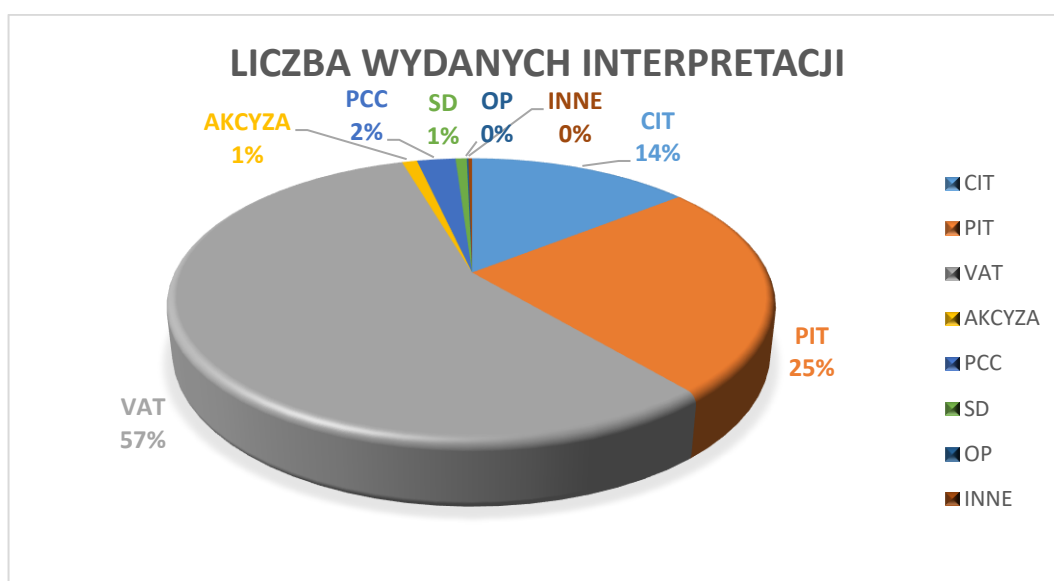
- ulgi na działalność badawczo-rozwojową,
- określenia źródła przychodów,
- obowiązków płatnika.

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI

W 2018 roku wydano łącznie **23 529** indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego, w tym:

Podatek	Liczba wydanych interpretacji
CIT	3 361
PIT	5 791
VAT	13 316
AKCYZA	228
PCC	583
SD	170
OP	25
INNE	55
RAZEM	23 529

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



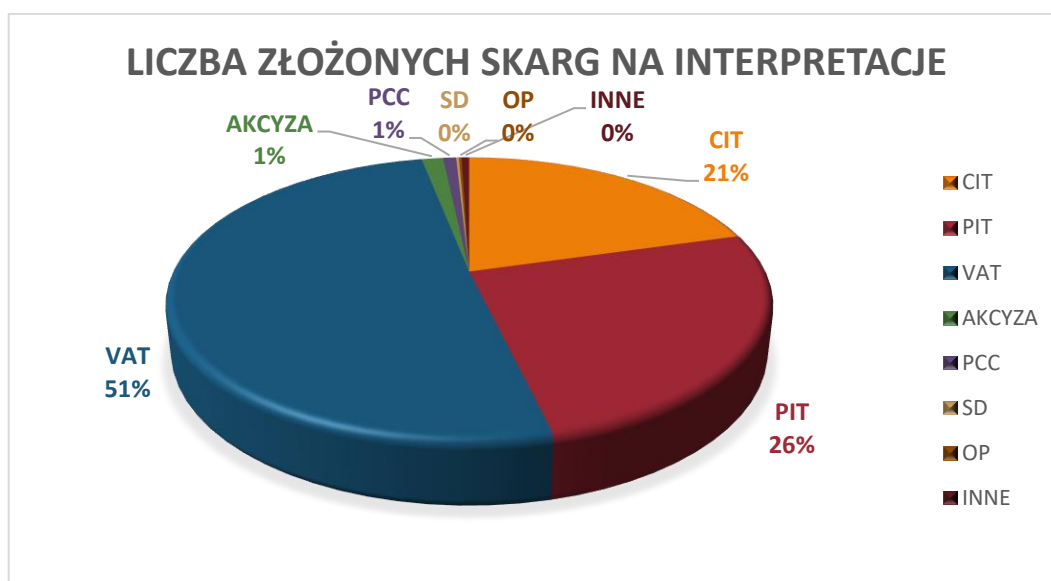
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

LICZBA ZŁOŻONYCH SKARG NA INTERPRETACJE

W 2018 roku złożono łącznie **1 662** skargi na wydane interpretacje indywidualne.

Podatek	Liczba złożonych skarg na interpretacje
CIT	342
PIT	427
VAT	842
AKCYZA	23
PCC	14
SD	3
OP	3
INNE	8
RAZEM	1 662

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



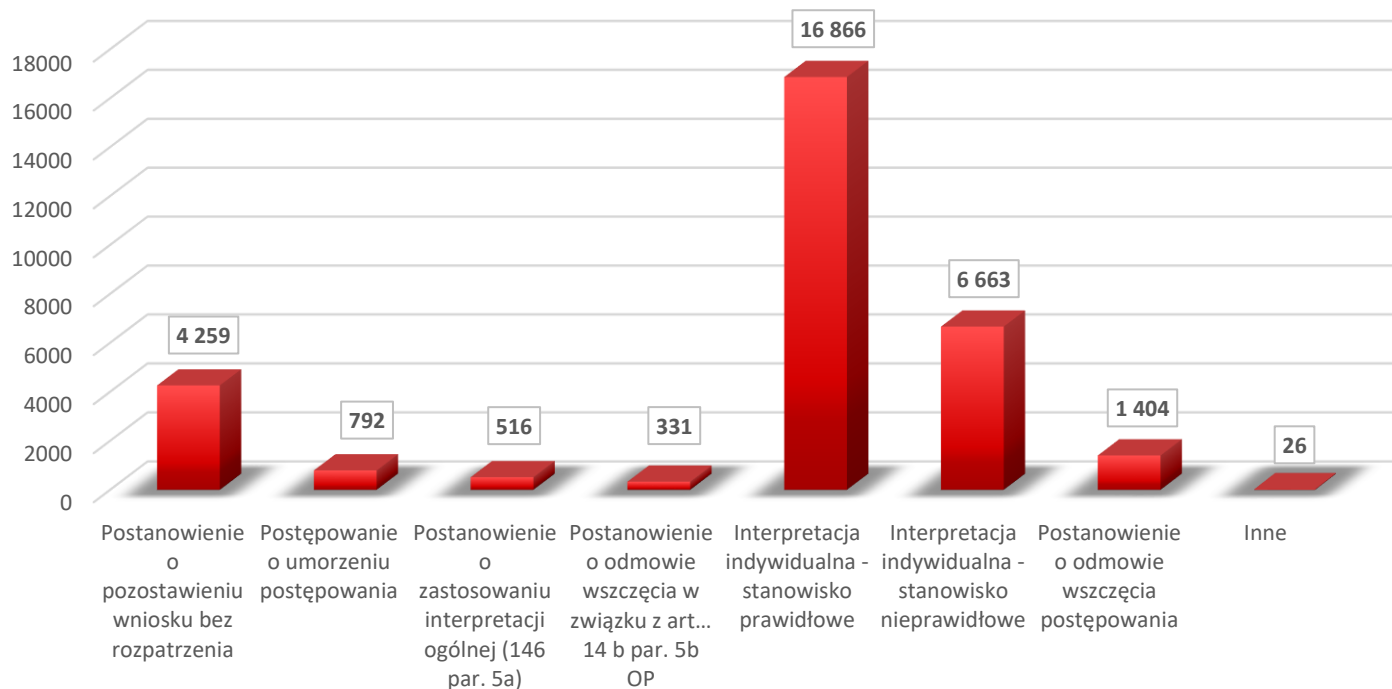
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

W 2018 r. wydano 331 postanowień w związku z art. 14b § 5b Ordynacji podatkowej w tym 230 po wystąpieniu do Szefa KAS i 101 uwzględniających inną opinię.

LICZBA WYDANYCH ROZSTRZYGNIĘĆ W 2018 ROKU

Liczba wszystkich rozstrzygnięć (m.in. interpretacje, postanowienia o odmowie, postanowienia o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, postanowienia o zastosowaniu interpretacji ogólnej, inne) wydanych w 2018 roku w sprawach związanych z pisemnymi interpretacjami podatkowymi wyniosła **30 857**.

Rozstrzygnięcia na I poziomie, których dokonano w 2018 roku



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

1. Liczba złożonych spraw odwoławczych w 2018 roku łącznie wniosła **2 296** (co oznacza, że środki odwoławcze zostały wniesione do 7,44% wszystkich wydanych rozstrzygnięć), w tym:
 - skargi 1 662 (72,4%)
 - zażalenia na postanowienia 634 (27,6%)
2. W sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego Krajowa Informacja Skarbowa wniosła **963** skargi kasacyjne.
3. W sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego wnioskujący wnieśli **511** skarg kasacyjnych.

KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

- opracowano i udostępniono na stronie internetowej KIS komunikaty dla podatników dot. podatków i cła, w tym o zmianach w przepisach (**186** publikacji autorstwa KIS), przy współpracy w tym zakresie z Biurem Komunikacji i Promocji MF.
- udzielono odpowiedzi na zapytania mediów – **30** odpowiedzi na zapytania kierowane bezpośrednio do KIS oraz przekazywane z MF.

RAPORT Z REALIZACJI KIERUNKÓW DZIAŁANIA I ROZWOJU KIS W 2018 ROKU

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na 2018 rok został sporządzony zgodnie z przepisami § 4 zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 13 czerwca 2017 r. w *sprawie sporządzania planu działalności jednostki, sprawozdania z jego wykonania i składania oświadczenia o stanie kontroli zarządczej przez kierowników jednostek w działach administracji rządowej: budżet, finanse publiczne, instytucje finansowe*.

Wyznaczony w Planie działalności dla Krajowej Informacji Skarbowej na 2018 rok cel: ***Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej***, w przyjętym kierunku: ***Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych*** wynikał z przyjętego planu działalności Ministra Rozwoju i Finansów na rok 2018 i był spójny z Kierunkami działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2018.

W celu realizacji i bieżącego monitorowania osiągnięcia wyznaczonego w Planie działalności na 2018 rok celu, przyjęto następujące mierniki oceny stopnia jego realizacji:

- ***Jakość informacji telefonicznych*** - liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych (w %):
wartość planowana na 31 grudnia 2018 r. **>= 82%**
wartość osiągnięta 94,80%,

- Realizacja wniosku o wydanie interpretacji - średni upływ czasu od wpływu wniosku o wydanie interpretacji prawa podatkowego do dnia wydania interpretacji przepisów prawa podatkowego (w dniach):

wartość planowana na 31 grudnia 2018 r. $\leq$ 70 dni

wartość osiągnięta 50,6 dni.