

**Informacja z działalności
Krajowej Informacji Skarbowej
za 2017 rok**

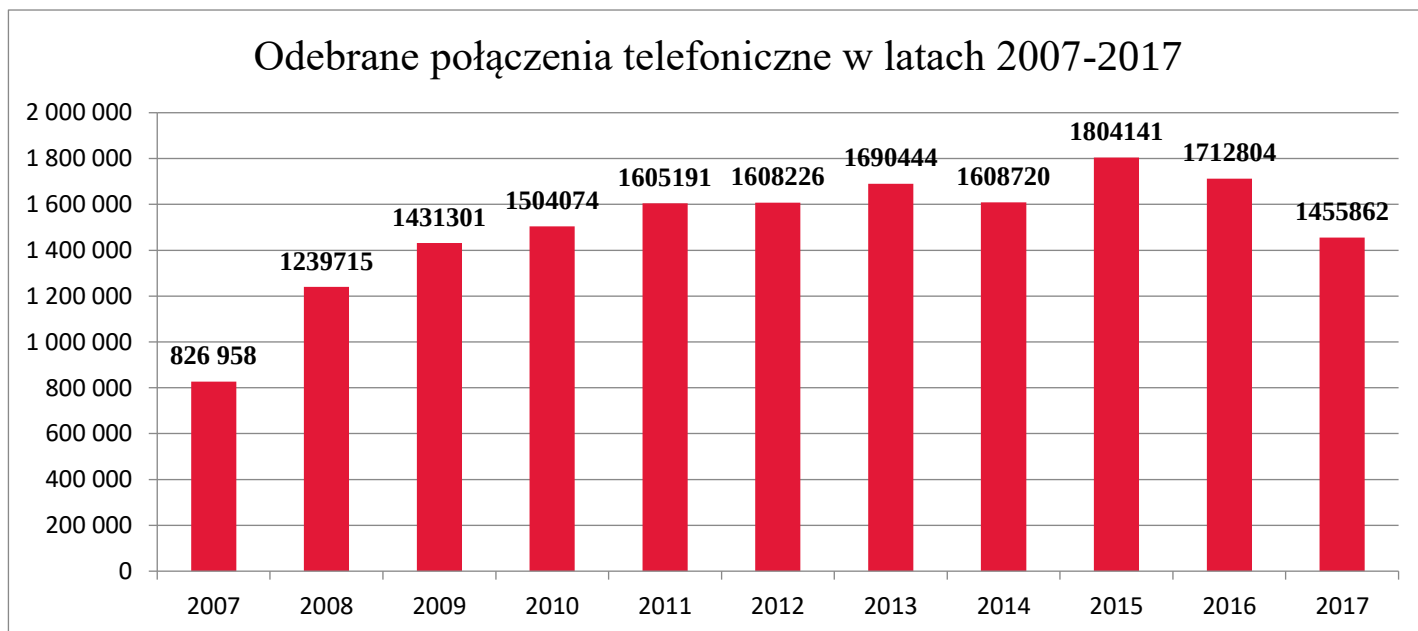
Bielsko-Biała, 2018 r.

Ogólne uwagi dotyczące działalności Krajowej Informacji Skarbowej w 2017 roku

- Krajowa Informacja Skarbowa została powołana 1 marca 2017 roku. Wcześniej istniejące Biura Krajowej Informacji Podatkowej udzielały telefonicznej informacji dotyczącej przepisów prawa podatkowego od lipca 2006 roku, a od 2007 roku wydawały indywidualne interpretacje przepisów prawa podatkowego.
- Wszystkie dane za rok 2017 prezentowane w niniejszej Informacji, z uwagi na zachowanie spójności, uwzględniają pracę Biur Krajowej Informacji Podatkowej również w styczniu i lutym 2017 roku.
- Przedstawiane dane za lata 2007–2016 dotyczą działalności Biur Krajowej Informacji Podatkowej.

Informacja telefoniczna dla klienta zewnętrznego

Opracowany w 2005 roku projekt utworzenia Biur Krajowej Informacji Podatkowej zakładał, że rocznie infolinia będzie mogła udzielić odpowiedzi na **1 292 544** pytania, przy oczekiwanej liczbie telefonicznych zapytań od podatników na poziomie **1 614 897**. Faktyczne liczby odebranych połączeń telefonicznych w latach 2007-2017 prezentuje wykres poniżej:



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

W 2017 roku Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **1 455 862** odpowiedzi na pytania telefoniczne zadane przez podatników.
Odbieralność w poszczególnych podatkach, w rozbiciu na poszczególne miesiące:

Grupa	Liczba rozmów	Odbieralność (%)												
		Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Styczeń – Grudzień
PIT	402 033	51,41	51,76	58,81	52,49	89,26	88,73	84,92	84,41	85,79	88,63	90,28	79,49	71,17
CIT	89 479	59,60	62,83	58,94	70,69	90,43	85,73	85,97	82,99	83,10	85,55	87,45	81,49	73,57
PCC	89 748	57,84	58,96	63,92	57,60	88,16	88,25	83,58	82,08	84,18	87,00	89,10	79,46	75,95
PFR	2 621	-	-	57,56	52,02	44,33	100,00	50,00	100,00	-	-	-	-	53,51
ZEZN	121 030	45,77	45,61	53,61	49,37	36,87	100,00	-	-	-	-	100,00	-	49,14
VAT	575 565	52,19	48,94	73,75	67,35	77,93	68,13	60,27	57,38	65,86	64,14	67,12	57,72	62,36
JKP	14 531	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75,98	88,78	84,44	85,80
AKC	7 930	57,18	45,29	66,64	56,83	69,12	60,36	47,50	49,03	81,25	75,37	81,36	74,39	63,78
EDWM	31 582	59,15	43,58	74,14	60,09	85,76	77,04	66,96	78,22	75,85	77,55	84,77	76,71	63,73
EDWT	27 528	53,18	32,15	67,99	50,83	77,38	73,18	64,03	70,46	72,50	73,33	83,31	70,94	56,71
KAS	7 302	-	94,39	80,04	94,74	-	-	7,14	50,00	-	-	-	-	82,81
SC-CLO	49 211	89,14	86,04	90,89	93,28	95,76	96,28	96,31	96,34	95,94	95,10	94,73	91,19	93,26
SC-AKC	31 291	90,44	86,69	90,08	94,44	96,36	95,51	96,57	95,38	95,12	95,25	93,24	92,98	93,10
SC-INT	4 414	89,38	86,24	89,15	96,48	98,78	97,95	98,30	95,45	93,72	94,03	90,49	92,40	92,77
SC-GRY	1 313	84,62	80,70	89,35	93,97	96,06	95,37	93,26	95,74	89,25	88,00	83,62	81,25	89,56

Od 26 października 2017 r. uruchomiono na infolinii nową specjalizację: JPK_VAT, aby podatnicy mogli uzyskać informacje merytoryczne na temat składania Jednolitych Plików Kontrolnych. Do końca grudnia Krajowa Informacja Skarbowa udzieliła w tym zakresie **14 531** odpowiedzi.

Odbieralność w okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2017 r. wynosi **65,95 %**.

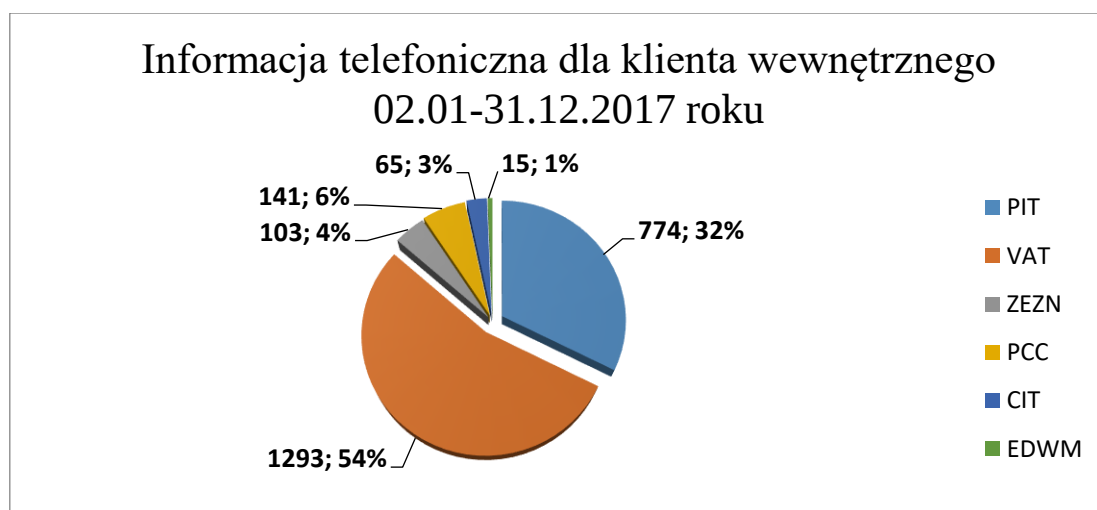
Odbieralność w poszczególnych miesiącach przedstawia się następująco:

Styczeń - 53,34% ,	Maj - 81,70% ,	Wrzesień – 75,47% ,
Luty - 50,39% ,	Czerwiec - 77,51% ,	Październik – 75,39% ,
Marzec - 63,79% ,	Lipiec – 71,46% ,	Listopad - 78,82 % ,
Kwiecień - 57,99% ,	Sierpień – 70,14% ,	Grudzień – 69,88% .

Informacja telefoniczna dla klienta wewnętrznego

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2017 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 **2 391**.

- PIT – 774
- VAT – 1 293
- ZEZN – 103
- PCC – 141
- CIT – 65
- EDWM – 15

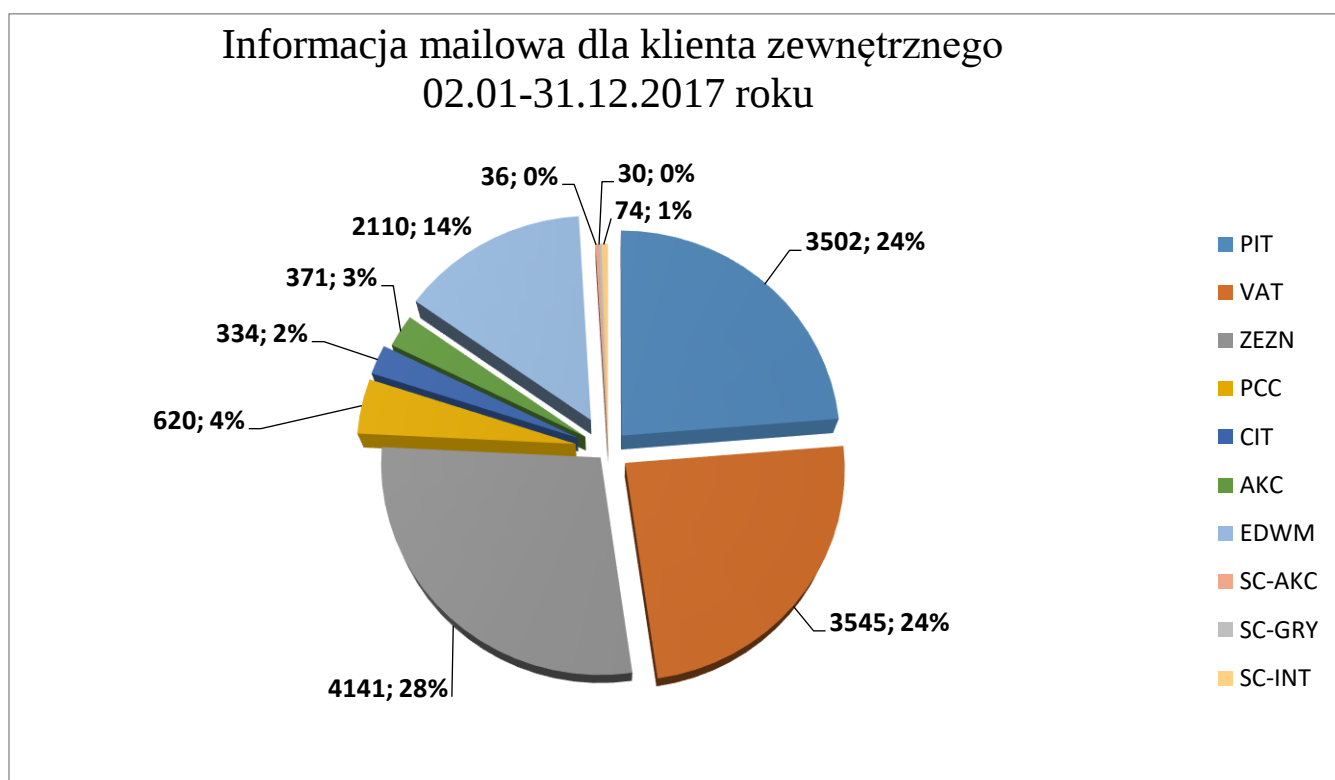


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

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 2017 roku udzielono **16 093** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą.

- PIT – 3 502
- VAT – 3 545
- ZEZN – 4 141
- PCC – 620
- CIT – 334
- AKC – 371
- EDWM – 2 110
- SC-CLO – 1 330
- SC-AKC – 36
- SC-GRY – 30
- SC-INT – 74



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Informacja czat dla klienta zewnętrznego

Od 23 czerwca 2017 roku Krajowa Informacja Skarbowa świadczy dla klientów nową usługę – obsługę zapytań kierowanych **kanalem Webchat**. Obecnie za pośrednictwem czatu można uzyskać informacje w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych. Zakres tematyczny

udzielanych informacji będzie stopniowo poszerzany i docelowo będzie obejmował wszystkie tytuły podatkowe obsługiwane przez Wydziały Obsługi Klienta.

W okresie od 26 czerwca do 31 grudnia 2017 roku przeprowadzono **885** takich rozmów.

miesiąc	liczba	liczba narastająco
czerwiec	12	12
lipiec	32	44
sierpień	120	164
wrzesień	140	304
październik	172	476
listopad	195	671
grudzień	214	885

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Badanie jakości informacji udzielanych telefonicznie

Miernik z badania jakości informacji udzielanych na zapytania telefoniczne za okres styczeń – grudzień 2017 roku wynosi **95,06 %** odpowiedzi ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych.

miesiąc	miernik % liczony jako liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych		rozmowy odsłuchane ogółem		rozmowy nieprawidłowe	
	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco
styczeń	95,04	-	726	-	36	-
luty	93,39	94,34	741	1 467	49	83
marzec						
kwiecień						
maj						
czerwiec	97,30	95,13	444	1 911	12	93
lipiec	94,92	95,08	709	2 620	36	129
sierpień	93,80	94,81	693	3 313	43	172
wrzesień	94,40	94,74	697	4 010	39	211
październik	95,31	94,89	725	4 734	34	242
listopad	96,00	95,09	725	5 459	29	268
grudzień	94,73	95,06	721	6180	38	305

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Badanie jakości udzielanych informacji na zapytania telefoniczne nie było prowadzone w okresie od 1 marca do 31 maja 2017 roku. Pracownicy Działu Nadzoru nad Jakością Obsługi Klienta w tym czasie zatwierdzali odpowiedzi na zapytania mailowe (ZEZN) lub udzielali informacji na zapytania telefoniczne (VAT).

Wpływ wniosków o wydanie interpretacji w 2017 roku

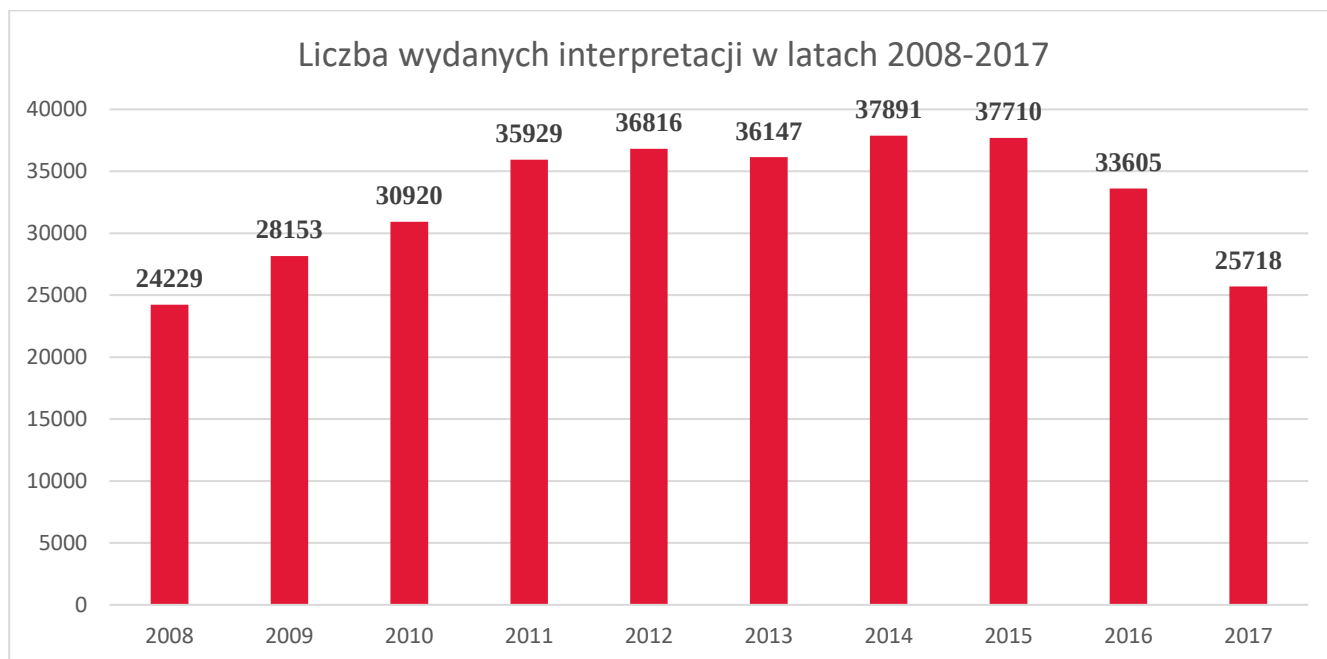
W 2017 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **29 599** wniosków o wydanie interpretacji indywidualnych, w tym:

- **17 021 (58%)** w zakresie podatków pośrednich,
- **12 578 (42%)** w zakresie podatków bezpośrednich.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Liczba wydanych interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego w latach 2008-2017



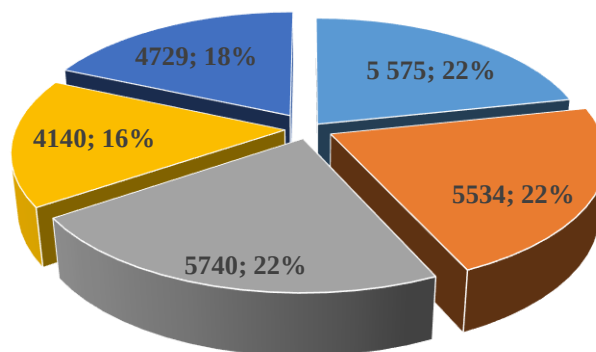
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Liczba wydanych interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego w 2017 roku

W 2017 roku wydano łącznie **25 718** indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego, w tym:

- w Delegaturze KIS w Bielsku-Białej – **5 575**
- w Delegaturze KIS w Lesznie – **5 534**
- w Delegaturze KIS w Płocku – **5 740**
- w Delegaturze KIS w Piotrkowie Trybunalskim – **4 140**
- w Delegaturze KIS w Toruniu – **4 729**

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI W 2017 ROKU



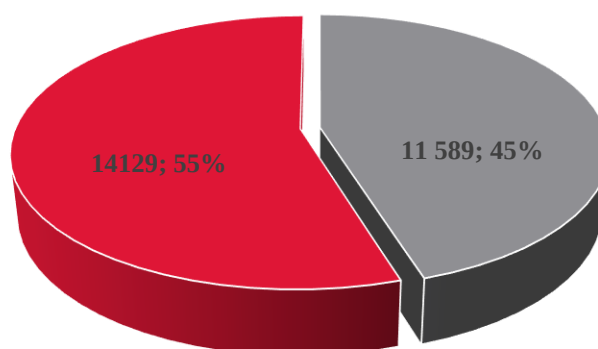
■ Delegatura Bielsko-Biała ■ Delegatura Leszno ■ Delegatura Płock
■ Delegatura Piotrków Tryb. ■ Delegatura Toruń

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Wydane w 2017 roku interpretacje indywidualne dotyczyły:

- podatków pośrednich – **14 129 (66%)**
- podatków bezpośrednich – **11 589 (34%)**

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI W 2017 ROKU

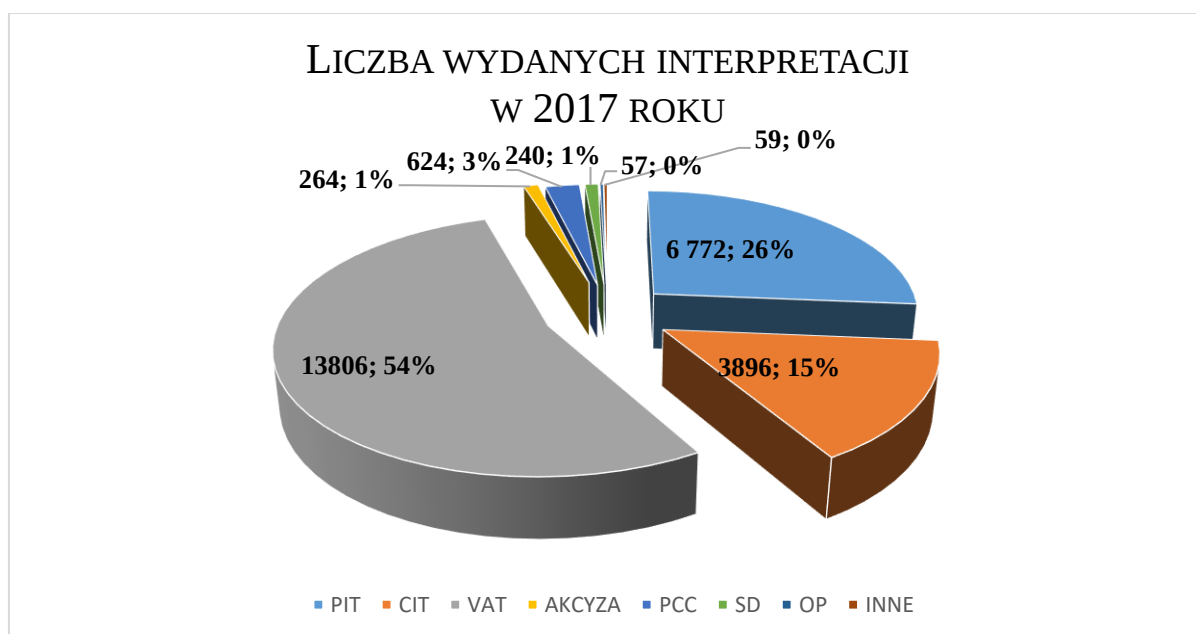


■ Podatki bezpośrednie ■ Podatki pośrednie

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Wydane w 2017 roku interpretacje indywidualne dotyczyły podatku:

- CIT – **3896 (15%)**
- PIT – **6772 (26%)**
- VAT – **13 806 (54%)**
- AKCYZA – **264 (1%)**
- PCC – **624 (3%)**
- SD – **240 (1%)**
- ORDYNACJI PODATKWOEJ – **57 (0%)**
- INNE – **59 (0%)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Liczba wydanych rozstrzygnięć w 2017 roku

Liczba wszystkich rozstrzygnięć (interpretacje, postanowienia o odmowie, postanowienia o zastosowaniu interpretacji ogólnej...) wydanych w 2017 roku w sprawach związanych z pisemnymi interpretacjami podatkowymi wyniosła **33 854**.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych programu INTERDOK

Najpopularniejsza tematyka wniosków o wydanie interpretacji

W wydawanych w 2017 roku interpretacjach przepisów prawa podatkowego najczęściej występująca tematyka dotyczyła:

1. W podatkach pośrednich:

- opodatkowania kontraktów menedżerskich,
- 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 usług budowlanych w ramach "odwrotnego obciążenia",
- kas rejestrujących.

2. W podatkach bezpośrednich:

- skutków podatkowych zawarcia umowy sprzedaży nieruchomości,
- skutków podatkowych uczestnictwa w programach motywacyjnych,
- art. 9a ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych - rozumienia pojęcia "transakcji jednego rodzaju",
- opodatkowania kontraktów menedżerskich,
- ulgi na działalność badawczo-rozwojową,
- określenia źródła przychodów,
- obowiązków płatnika.

Liczba załatwionych spraw odwoławczych w 2017 roku

Liczba złożonych spraw odwoławczych, tj. skargi i zażalenia, w 2017 roku wyniosła – **3091** (co oznacza, że środki odwoławcze zostały wniesione do **9,05%** wszystkich wydanych w 2017 roku rozstrzygnięć tj. **34 127**), w tym:

- **1001 (32%)** wezwań do usunięcia naruszenia prawa,
- **1878 (61%)** skarg do WSA,
- **212 (7%)** zażaleń na postanowienia.

1. **W 2017 r.** do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło **2 350** orzeczeń z Wojewódzkich Sądów Administracyjnych, w tym:

- uchylających rozstrzygnięcie organu (nieprawomocne) – **1 051 (45%)**
- oddalających skargi (prawomocne) – **1078 (46%)**
- odrzucających skargi (nieprawomocne) – **149 (6%)**
- umarzających postępowanie sądowe (nieprawomocne) – **72 (3%)**

2. W sprawach związanych z pisemnymi indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego Krajowa Informacja Skarbowa wniosła łącznie **809 skarg kasacyjnych**, z tego:

- w zakresie podatków bezpośrednich – **532 (66%)**
- w zakresie podatków pośrednich – **277 (44%)**

Liczba skarg kasacyjnych wniesionych przez podatników – **599**

- w zakresie podatków bezpośrednich – **408 (68%)**
- w zakresie podatków pośrednich – **191 (32%)**

Rozstrzygnięcia skarg kasacyjnych – **1157**, w tym:

- korzystne dla organu – **490 (42%)**
- niekorzystne dla organu – **667 (58%)**.

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na 2017 rok

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na 2017 rok został sporządzony zgodnie z przepisami § 5 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, obejmował okres od 1 lipca do 31 grudnia 2017 r.

Wyznaczony w Planie działalności dla Krajowej Informacji Skarbowej na 2017 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 2017 i był spójny z Kierunkami działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2017.

W celu realizacji i bieżącego monitorowania osiągnięcia wyznaczonego na 2017 rok celu, przyjęto następujące mierniki stopnia jego realizacji:

- Stosunek liczby rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych (w %):
wartość planowana na 31 grudnia 2017 r. $\geq 81\%$ wartość osiągnięta 95,04%,
- Średni wpływ czasu od wpływu wniosku o wydanie interpretacji prawa podatkowego do dnia wydania interpretacji przepisów prawa podatkowego (w dniach):
wartość planowana na 31 grudnia 2017 r. ≤ 75 dni wartość osiągnięta 54 dni,
- Liczba sprostowań dotyczących informacji mailowych w stosunku do ogólnej liczby maili wysłanych (w %):
wartość planowana na 31 grudnia 2017 r. $\leq 10\%$ wartość osiągnięta 0,22%,
- Liczba rozmów odebranych przez konsultantów do ogólnej liczby rozmów (w %):
wartość planowana na 31 grudnia 2017 r. $\geq 65\%$ wartość osiągnięta 73,64%,
- Liczba zaskarżonych interpretacji indywidualnych wydanych przez KIS do liczby wszystkich wydanych interpretacji indywidualnych prawa podatkowego (w %):
wartość planowana na 31 grudnia 2017 r. $\leq 8\%$ wartość osiągnięta 7,34%.

Podsumowanie

Wejście w życie ustawy o Krajowej Administracji Skarbowej, a tym samym utworzenie Krajowej Informacji Skarbowej umożliwiło:

1. Sprawniejsze zarządzanie i lepsze wykorzystanie zasobów, zwłaszcza kadrowych poprzez:

- kontynuowanie wdrażania specjalizacji rzeczowej – skupienie spraw dot. akcyzy, PCC, SD i innych „mniejszych” obszarów tematycznych w jednej Delegaturze KIS, spraw dot. CIT w dwóch Delegaturach KIS;
- wyrównywanie obciążeń pracowników,
- elastyczną alokację zasobów kadrowych stosownie do bieżących potrzeb jednostki,
co pozwoliło na:
- skrócenie czasu rozpatrywania wniosków o wydanie interpretacji – w okresie od 1 marca do 31 grudnia 2017 r. 80 % wniosków rozpatrzonych zostało w terminie do 2 miesięcy, podczas gdy w 2016 r. było to 45% wniosków. Średni czas na rozpatrzenie wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej w okresie od 1 marca do 31 grudnia 2017 r. wyniósł 55,1 dnia;
- uruchamianie w miarę potrzeb KAS i MF nowych obszarów tematycznych, w zakresie których udzielane są informacje telefoniczne i elektroniczne na infolinii – specjalizacje: KAS, JPK;
- elastyczne przesuwanie pracowników z jednych zadań do innych – wzmocnienie infolinii podatkowej i celnej w trakcie akcji zeznań pracownikami na co dzień rozpatrującymi wnioski o interpretacje;
- ujednolicenie zasad obsługi prawnej, a tym samym pełną obsługę prawną prowadzonych spraw – obecnie Dyrektor KIS reprezentowany jest w postępowaniach dot. interpretacji przed wszystkimi sądami, podczas gdy w poprzednich latach Dyrektorzy Izb Skarbowych nie byli reprezentowani przed niektórymi sądami.

2. Rozszerzenie działalności informacyjnej poprzez:

- opracowywanie i udostępnianie na stronie internetowej KIS komunikatów dla podatników dot. podatków i cła, w tym o zmianach w przepisach (71 publikacji autorstwa KIS), współpraca w tym zakresie z Biurem Komunikacji i Promocji;
- udzielanie odpowiedzi na zapytania mediów – 63 odpowiedzi na zapytania kierowane bezpośrednio do KIS oraz przekazywane z MF.

3. Wzmocnienie wewnętrznego nadzoru nad jednolitością interpretacji i informacji podatkowych i celnych, co umożliwiło:

- sprawniejsze samodzielne wykrywanie i eliminowanie powstałych ewentualnie rozbieżności i wątpliwości w zakresie stanowisk przekazywanych w udzielanych informacjach i wydawanych interpretacjach;
- szybsze reakcje na informacje o ewentualnych nieprawidłowościach i problematycznych zagadnieniach płynące z otoczenia zewnętrznego.