

**Informacja o działalności
Krajowej Informacji Skarbowej
w 2019 roku**

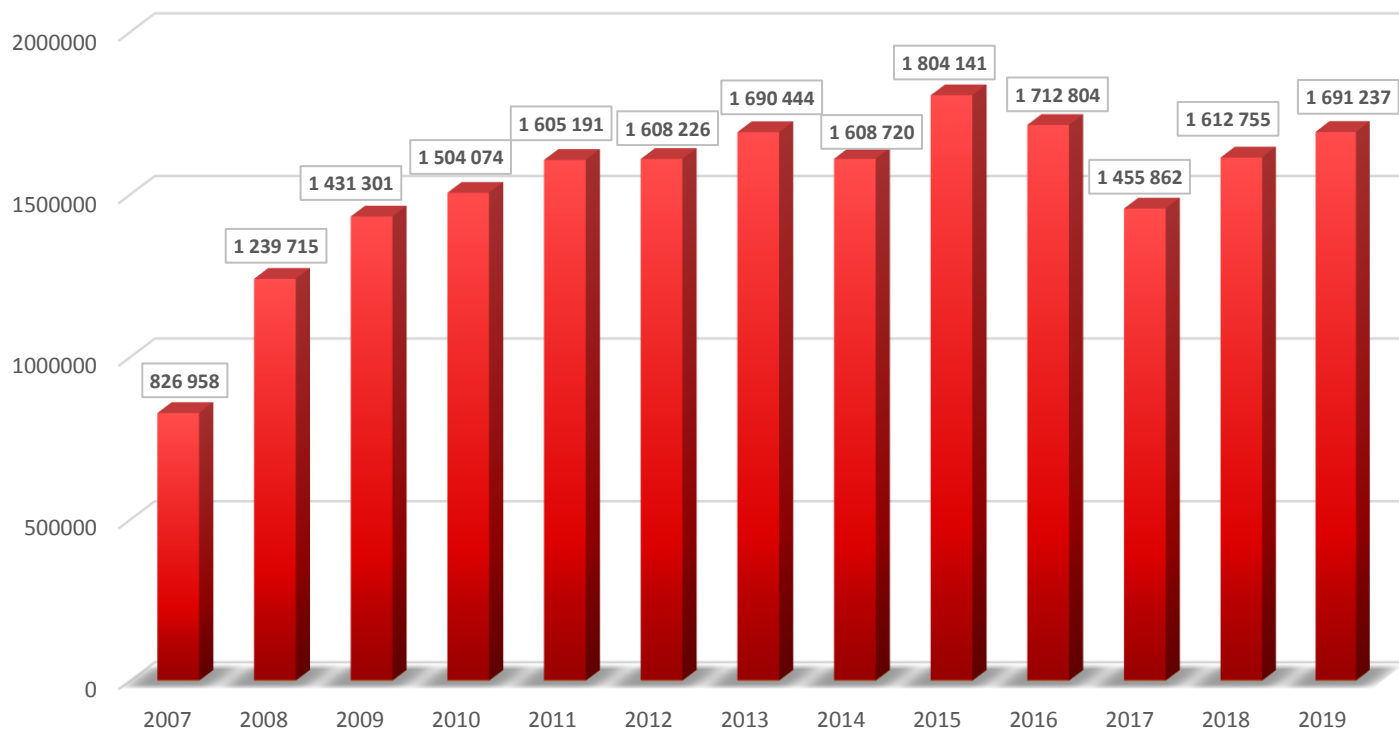
Bielsko-Biała, 2020 r.

OGÓLNE UWAGI DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI KRAJOWEJ INFORMACJI SKARBOWEJ W 2019 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. Od 1 listopada 2019 r. Krajowa Informacja Skarbowa realizuje nowe zadanie – wydawanie wiążących informacji stawkowych.

INFORMACJA TELEFONICZNA

Odebrane połączenia telefoniczne w latach 2007 - 2019

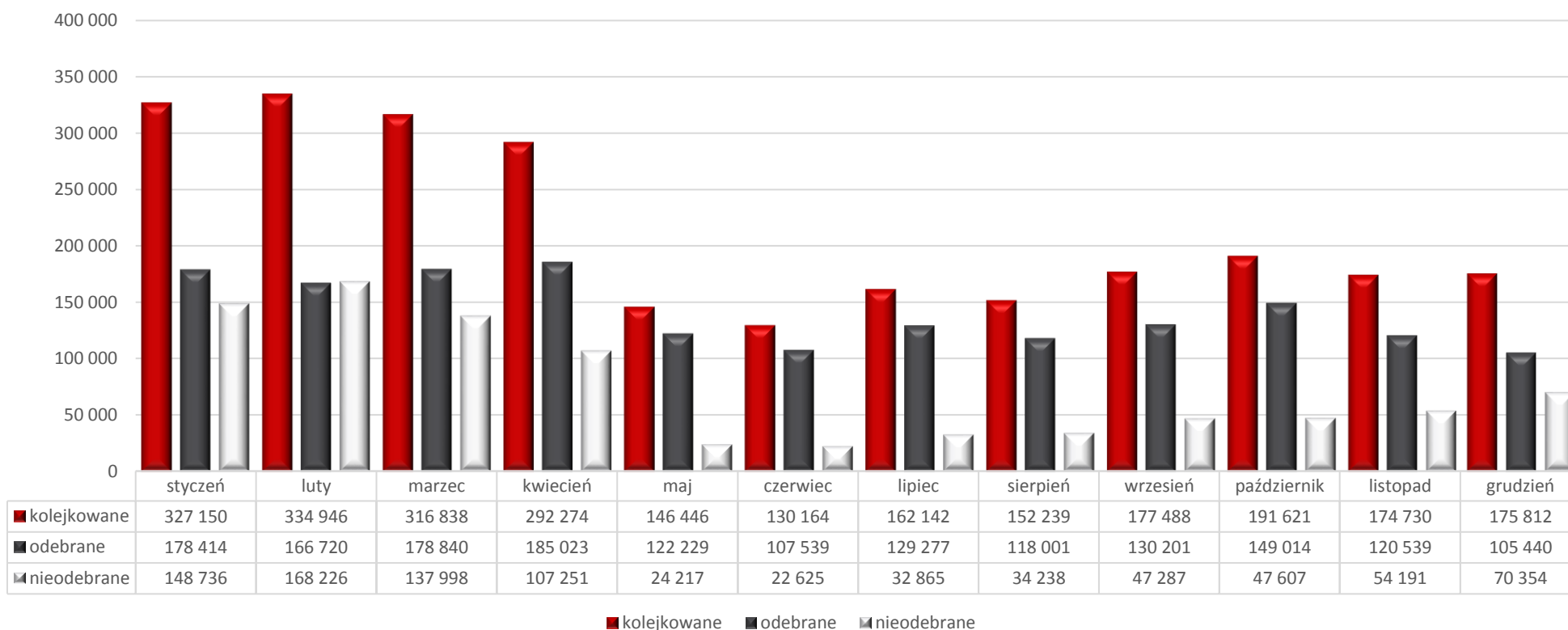


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła **1 691 237** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz pracowników urzędów skarbowych (w stosunku do analogicznego okresu 2018 roku nastąpił wzrost o 78 482 odpowiedzi).

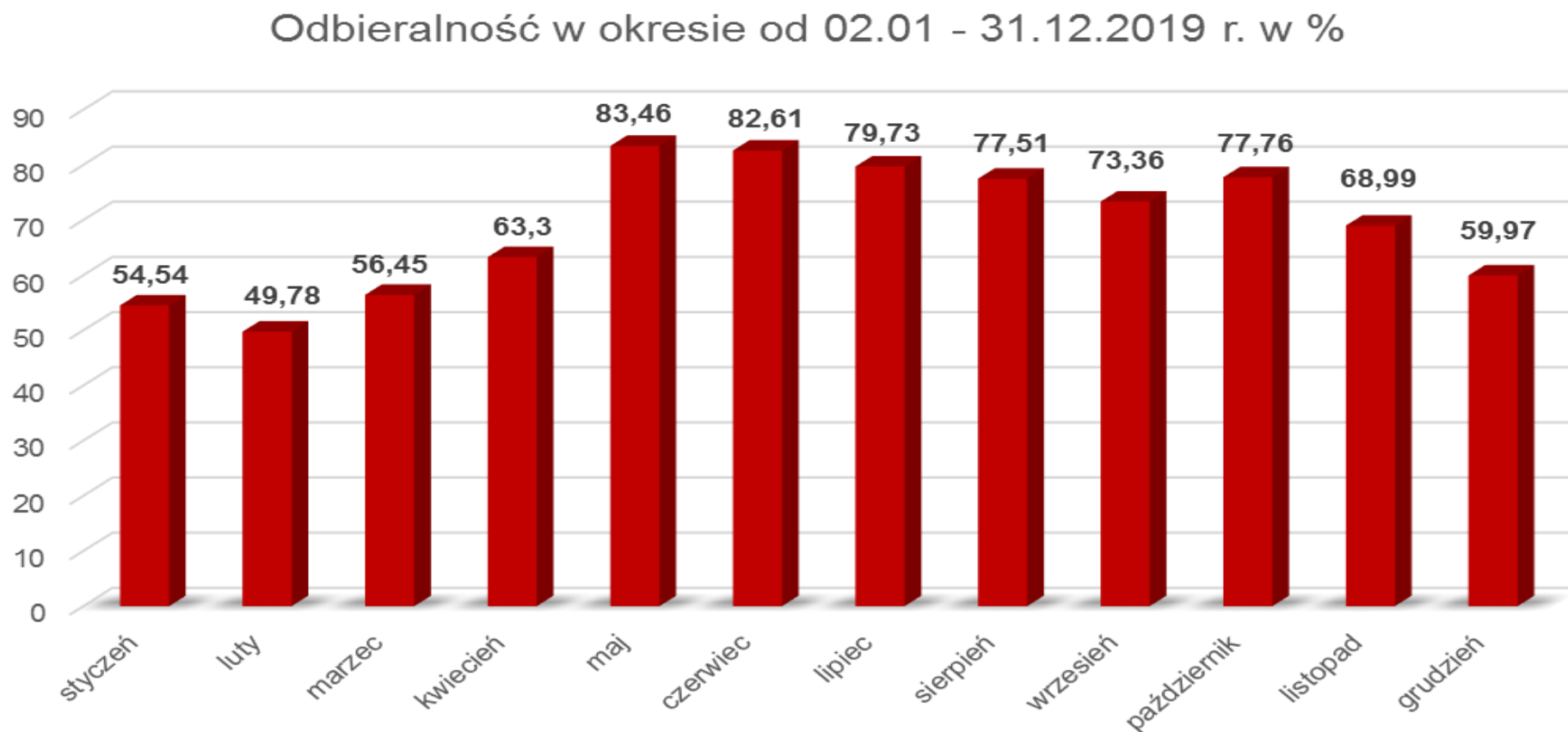
Połączenia telefoniczne 2.01.-31.12.2019 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA

Odbieralność rozmów telefonicznych w okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 roku wyniosła **65,50 %**.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **1 688 191** odpowiedzi na pytania telefoniczne zadane przez podatników.

Odbieralność w poszczególnych podatkach w miesiącach styczeń – grudzień 2019 r.:

Grupa	Liczba rozmów	Odbieralność w %											
		Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
AKC	12 833	81,62	80,05	80,39	82,94	88,98	85,71	86,56	85,01	86,42	87,46	85,20	79,94
CIT	104 912	42,10	40,67	30,34	61,68	77,29	71,62	76,93	80,01	82,32	87,04	90,85	71,95
COKP-CIT*	96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,00	94,44	92,31	100,00	100,00	95,45
EDWM	43 443	79,86	76,72	77,04	83,36	93,33	94,35	94,84	81,82	94,22	94,35	96,34	91,31
EDWT	41 589	64,65	70,03	68,93	74,91	91,12	90,75	89,04	93,34	86,43	91,50	93,65	85,92
JPk	27 850	93,72	87,04	91,95	93,12	95,75	96,14	94,81	78,74	94,38	95,16	94,64	91,56
PCC	93 541	41,68	41,72	52,25	57,78	78,45	82,23	80,34	76,39	80,18	85,01	85,52	64,43
e-PIT	34 014	0,00	62,75	79,72	83,70	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PIT	457 998	36,66	39,27	51,74	56,40	76,90	83,37	80,19	75,45	81,72	87,56	88,48	62,54
VAT	625 716	77,27	76,79	83,73	88,15	87,89	81,65	76,82	76,50	62,88	67,19	53,01	51,73
COKP-VAT*	161	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	72,73	81,82	97,14	100,00	95,65	91,67
ZEZN	171 933	51,47	35,81	45,98	49,99	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	00,00	0,00	0,00
SC-AKC	27 639	94,97	91,36	91,75	94,08	96,59	96,19	94,87	96,31	95,90	96,86	97,19	95,34
SC-CŁO	41 878	93,31	89,19	90,73	93,08	97,34	96,09	96,07	96,24	95,95	96,04	94,64	94,34
COKP-CŁO*	22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	66,67	100,00	100,00	100,00	83,33	75,00
SC-GRY	1 070	82,46	77,78	80,31	87,02	97,47	94,25	91,59	93,68	93,62	95,88	94,25	88,16
SC-INT	3 496	96,39	92,08	91,90	94,65	93,06	91,98	94,75	94,51	94,66	93,21	94,75	93,75

*Kolejki uruchomiono z dniem 22 lipca 2019 r.

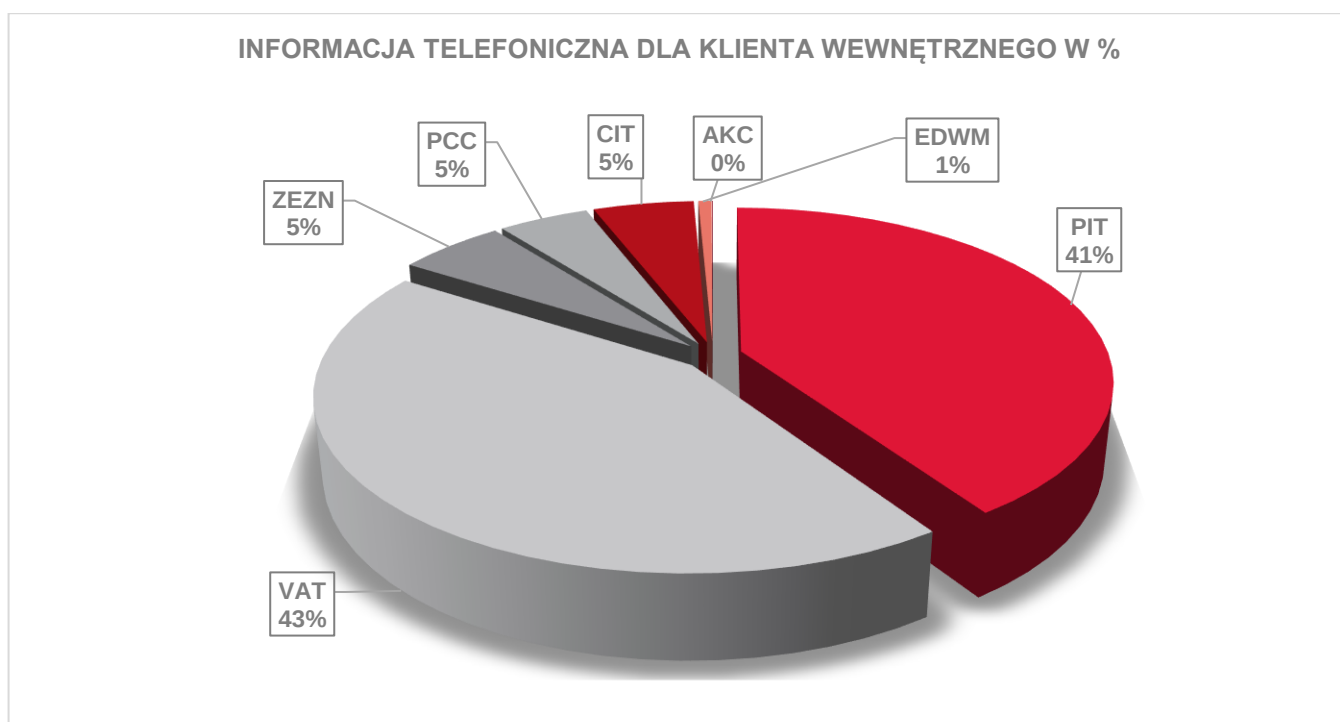
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA TELEFONICZNA DLA KLIENTA WEWNĘTRZNEGO

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 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 – **3 046**.

- PIT – 1 072
- VAT – 1 550
- ZEZN – 145
- PCC – 123
- CIT – 137
- EDWM – 18
- AKC – 1



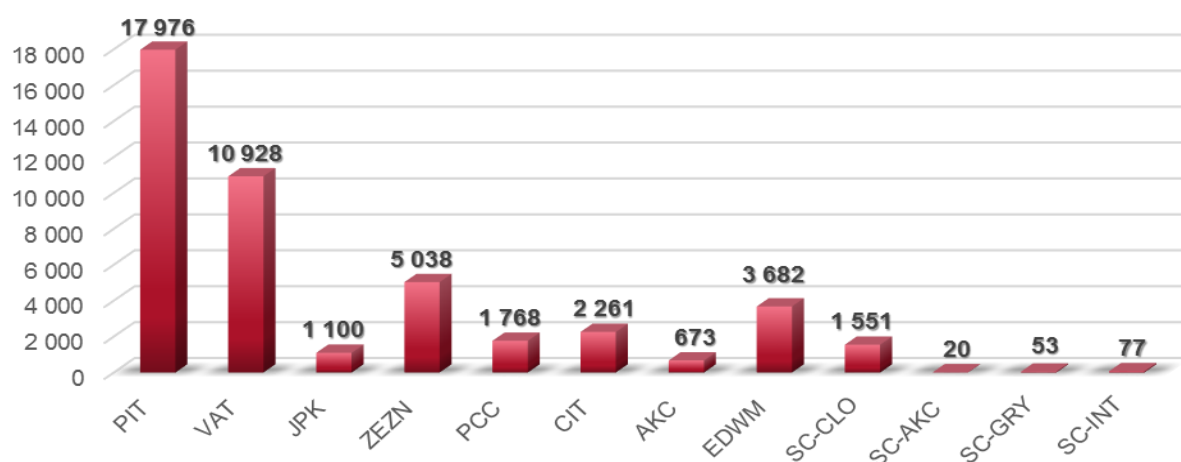
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

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 2019 r. udzielono **45 127** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą (w stosunku do analogicznego okresu 2018 roku nastąpił wzrost o 16 443 odpowiedzi).

- PIT – 17 976
- VAT – 10 928
- JPK – 1 100
- ZEZN – 5 038
- PCC – 1 768
- CIT – 2 261
- AKC – 673
- EDWM – 3 682
- SC-CLO – 1 551
- SC-AKC – 20
- SC-GRY – 53
- SC-INT – 77



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

INFORMACJA CZAT DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Krajowa Informacja Skarbowa obsługuje także zapytania kierowane kanałem **Webchat**. Do 30 kwietnia 2019 r. można było uzyskać za pośrednictwem czatu informacje w zakresie zeznań podatkowych osób fizycznych oraz usługi Twój e-PIT.

W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 r. przeprowadzono **33 506** rozmów – czatów (w stosunku do analogicznego okresu 2018 roku nastąpił wzrost o 28 581 rozmów).

Miesiąc	Liczba	Liczba narastająco
styczeń	3 504	3 504
luty	4 391	7 895
marzec	6 664	14 559
kwiecień	5 249	19 808
maj	1 899	21 707
czerwiec	1 350	23 057
lipiec	1 684	24 741
sierpień	1 413	26 154
wrzesień	1 661	27 815
październik	1 744	29 559
listopad	1 815	31 374
grudzień	2 132	33 506

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 2019 roku wynosi **92,64 %** (odsluchano **9 941** rozmów, z czego **732** rozmowy zostały uznane za nieprawidłowe).

Miesiąc	Miernik %		Rozmowy odsluchane ogółem		Rozmowy nieprawidłowe	
	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco
styczeń	92,62	-	826	-	61	-
luty	93,95	93,28	826	1 652	50	111
marzec	92,08	92,89	808	2 460	64	175
kwiecień	93,53	93,11	835	3 295	54	227
maj	91,59	92,82	844	4 139	71	297
czerwiec	92,12	92,71	838	4 977	66	363

lipiec	89,72	92,28	827	5 804	85	448
sierpień	93,56	92,45	807	6 611	52	499
wrzesień	93,09	92,54	825	7 436	57	555
październik	93,64	92,66	833	8 269	53	607
listopad	92,01	92,60	839	9 108	67	674
grudzień	92,80	92,64	833	9 941	60	732

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

PISEMNE INFORMACJE CELNE

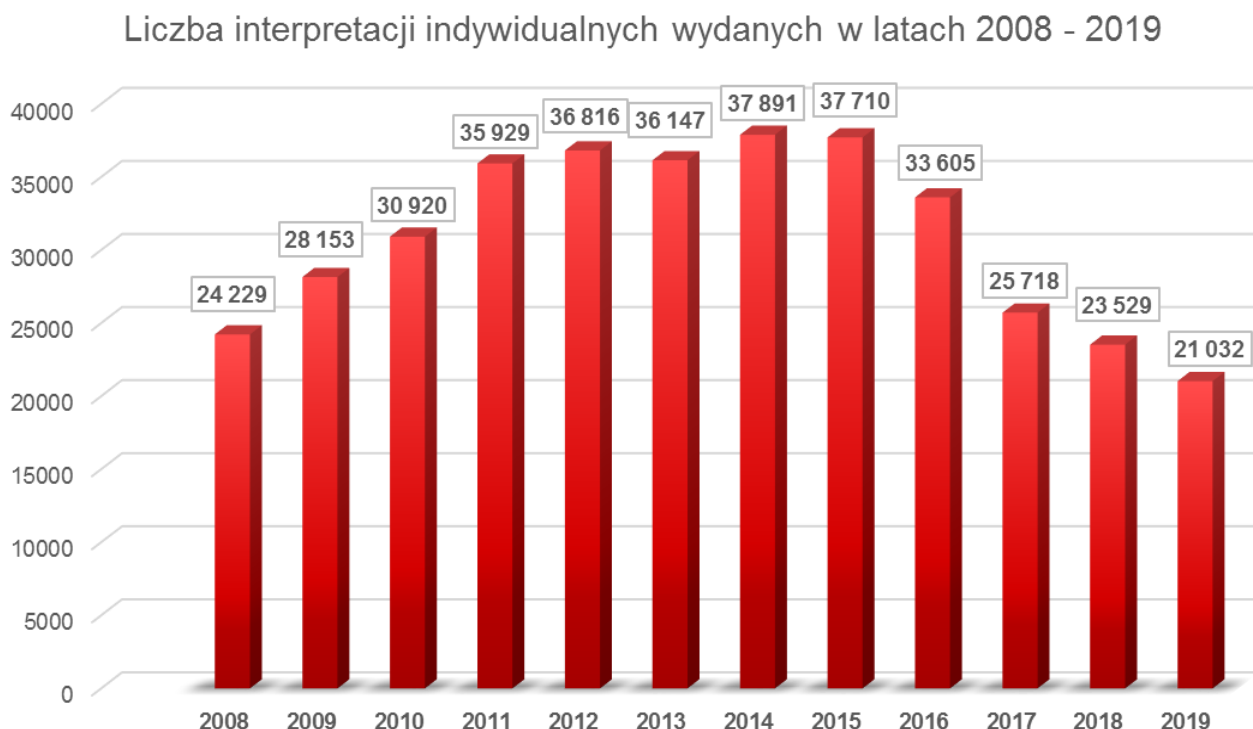
Pion Informacji Skarbowej obsługuje także pisemne zapytania dotyczące stosowania przepisów prawa celnego. W okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 roku udzielono łącznie 52 odpowiedzi.

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 okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2019 roku Wydziały Obsługi Klienta przygotowały **152 odpowiedzi**.

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI INDYWIDUALNYCH PRZEPISÓW PRAWA PODATKOWEGO W LATACH 2008 – 2019



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

ZESTAWIENIE DANYCH DOTYCZĄCYCH WPŁYWU WNIOSKÓW ORAZ WYDANYCH INTERPRETACJI W 2019 ROKU

LICZBA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW

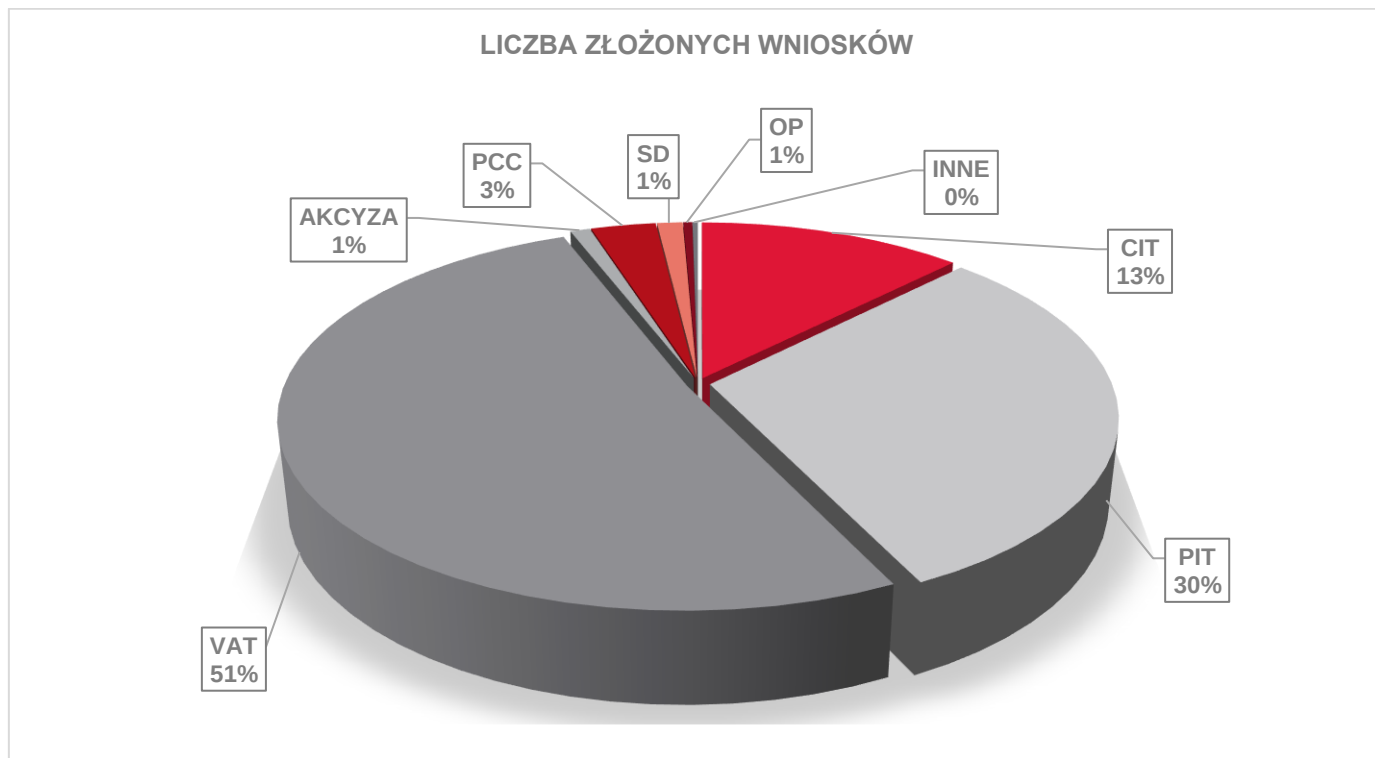
W 2019 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **26 812** wniosków o wydanie interpretacji indywidualnych.

W porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpił spadek liczby złożonych wniosków o **971**.

Podatek	Liczba złożonych wniosków
CIT	3 340
PIT	8 141
VAT	13 755
AKCYZA	250
PCC	821
SD	324

OP	113
INNE	68
RAZEM	26 812

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

TEMATYKA WNIOSKÓW O WYDANIE INTERPRETACJI W 2019 ROKU

Najpopularniejsza tematyka wniosków o wydanie interpretacji w wydawanych w 2019 roku interpretacjach dotyczyła:

1. w podatkach pośrednich:

- 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,
- prawa do odliczenia podatku VAT z zastosowaniem przewspółczynnika,
- opodatkowania dostawy nieruchomości zabudowanych i niezabudowanych,

- stawki podatku,
- zbycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa,
- zwolnień przedmiotowych oraz podmiotowych;

2. w podatkach bezpośrednich:

- skutków podatkowych zawarcia umowy sprzedaży nieruchomości,
- preferencyjnego opodatkowania dochodów wytwarzanych przez prawa własności intelektualnej - IP BOX,
- ograniczeń w zaliczaniu wydatków do kosztów uzyskania przychodów (w tym art. 15e updop),
- dochodów zagranicznych marynarzy z pracy najemnej na statkach i jednostkach pływających,
- specjalnych stref ekonomicznych,
- ulgi na działalność badawczo-rozwojową,
- obowiązków płatnika,
- dokumentacji cen transferowych.

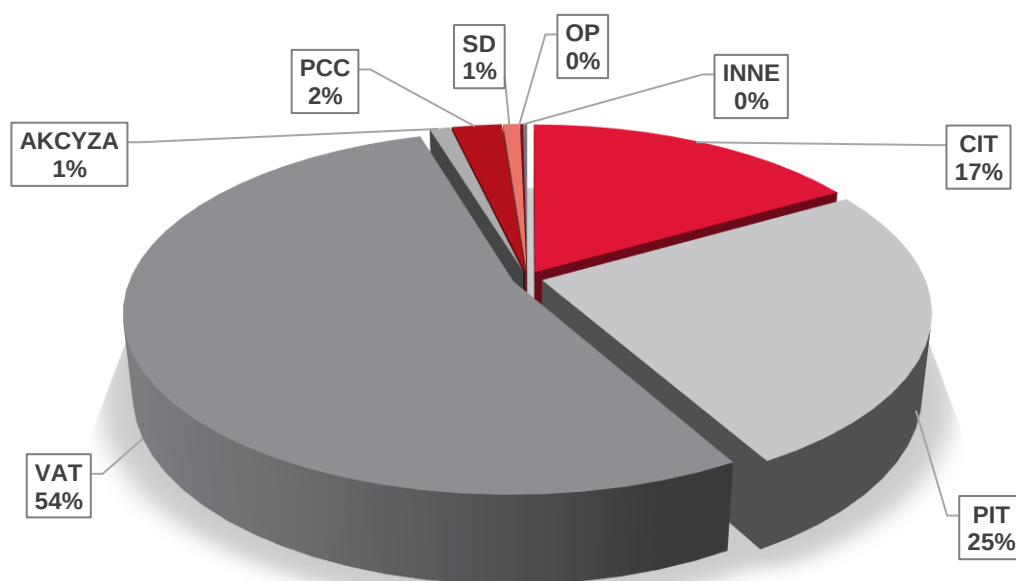
LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI

W 2019 roku wydano łącznie **21 032** indywidualne interpretacje przepisów prawa podatkowego, w tym:

Podatek	Liczba wydanych interpretacji
CIT	3 505
PIT	5 291
VAT	11 255
AKCYZA	216
PCC	521
SD	175
OP	26
INNE	43
RAZEM	21 032

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

LICZBA WYDANYCH INTERPRETACJI



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

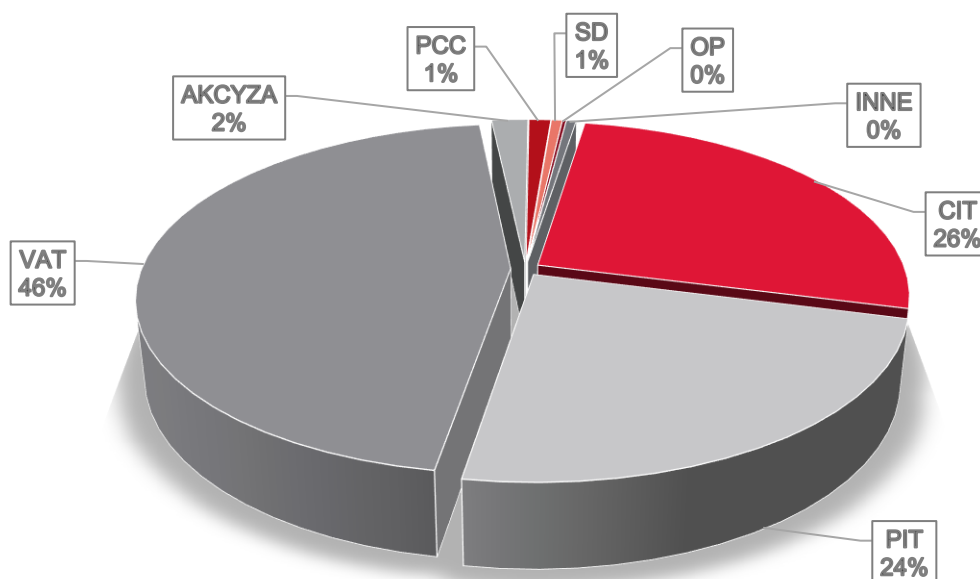
LICZBA ZŁOŻONYCH SKARG NA INTERPRETACJE

W 2019 roku złożono łącznie **1 620** skarg na wydane interpretacje indywidualne.

Podatek	Liczba złożonych skarg na interpretacje
CIT	429
PIT	383
VAT	740
AKCYZA	30
PCC	18
SD	9
OP	3
INNE	8
RAZEM	1 620

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

LICZBA ZŁOŻONYCH SKARG NA INTERPRETACJE



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

W 2019 roku wydano **209** postanowień w związku z art. 14b § 5b Ordynacji podatkowej, w tym 138 wydano po wystąpieniu do Szefa KAS i 71 bez wystąpienia do Szefa KAS.

LICZBA WYDANYCH ROZSTRZYGNIEĆ W 2019 ROKU

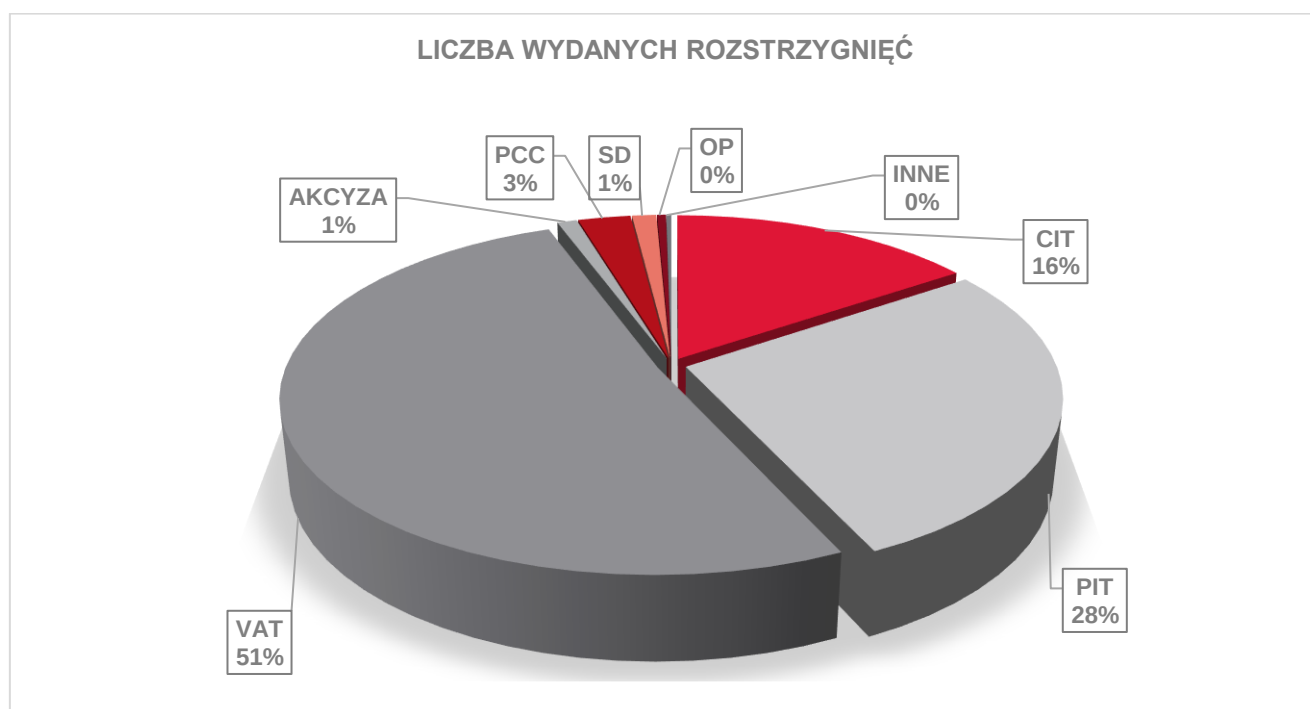
Liczba wszystkich rozstrzygnięć (m.in. interpretacje, postanowienia o odmowie, postanowienia o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, postanowienia o zastosowaniu interpretacji ogólnej, inne) wydanych w 2019 roku w sprawach związanych z pisemnymi interpretacjami podatkowymi wyniosła **27 485**.

Podatek	Liczba wydanych rozstrzygnięć
CIT	4 277
PIT	7 564
VAT	14 093
AKCYZA	276
PCC	738
SD	341
OP	125
INNE	71

RAZEM

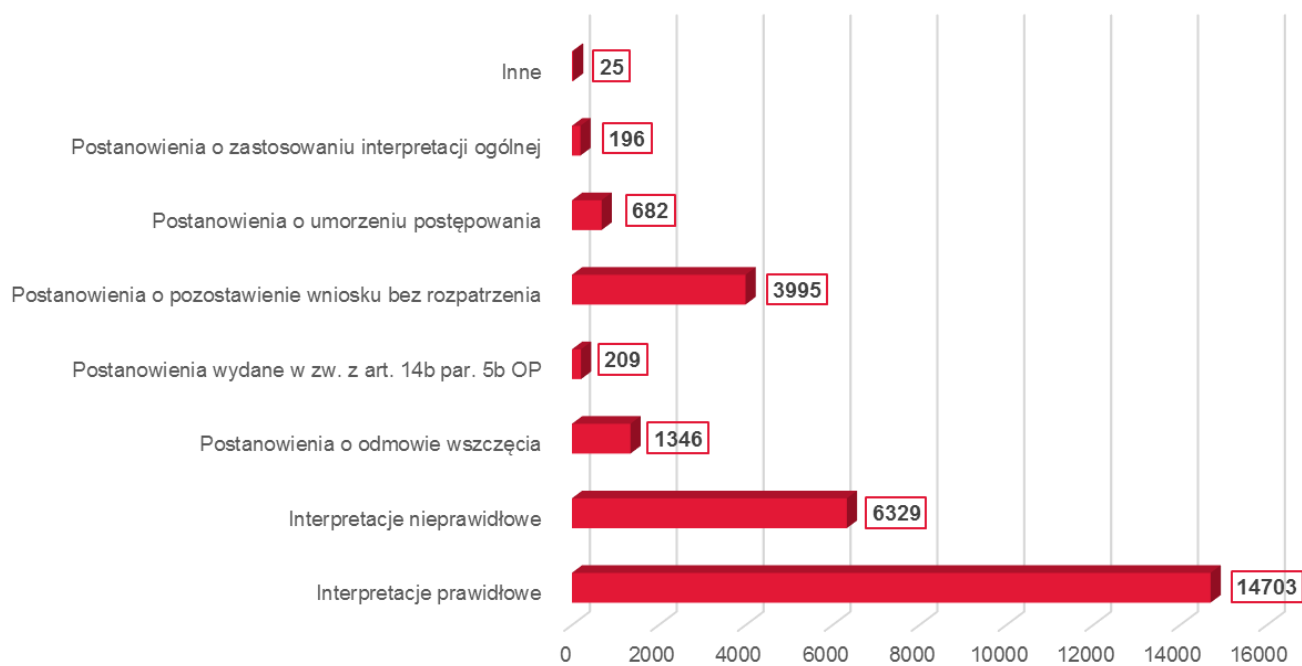
27 485

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

ROZSTRZYGNIĘCIA DOKONANE W 2019 R.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

1. Liczba złożonych spraw odwoławczych w 2019 roku łącznie wniosła **1 871** (co oznacza, że środki odwoławcze zostały wniesione do 6,81% wszystkich wydanych rozstrzygnięć), w tym:
 - skargi na interpretacje 1 620 (86,6%),
 - skargi na postanowienia 251 (13,4%).
2. W 2019 roku złożono **572** zażalenia na postanowienia.
3. W sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego Krajowa Informacja Skarbowa wniosła **871** skargi kasacyjne.
4. W sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego wnioskujący wnieśli **360** skarg kasacyjnych.

WIĄŻĄCA INFORMACJA STAWKOWA

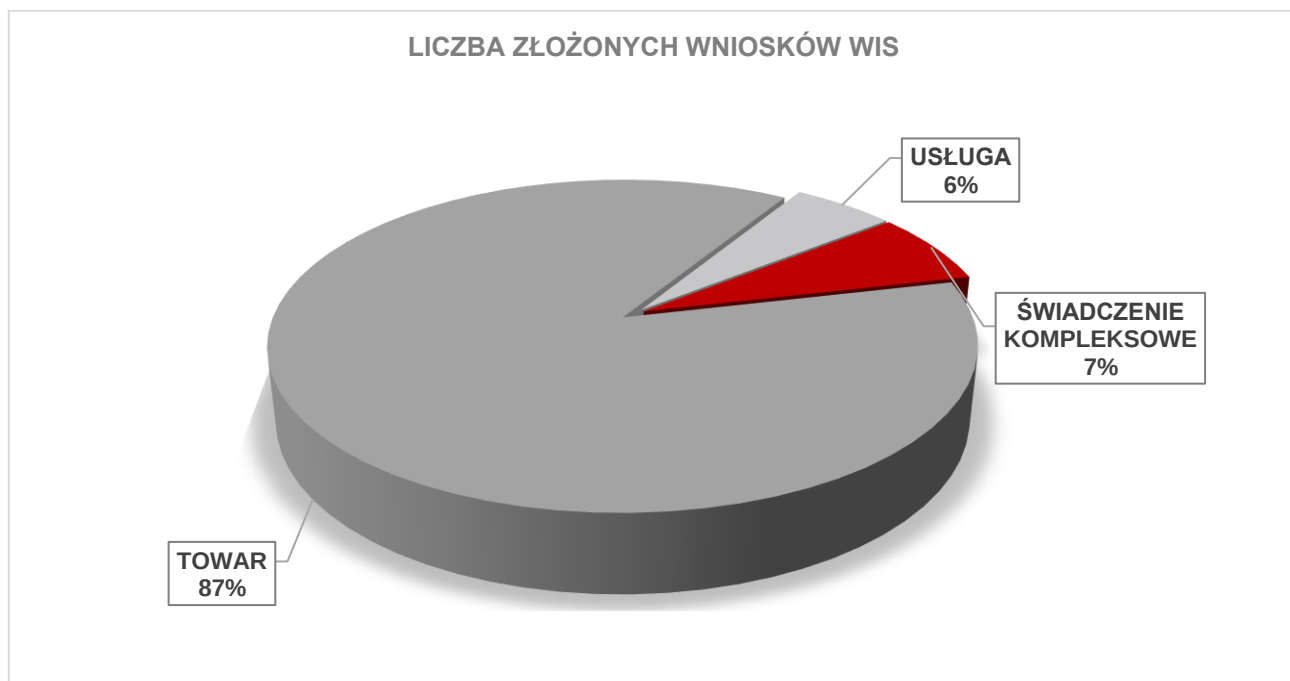
Ustawą z dnia 9 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. poz. 1751) wprowadzono do ustawy o podatku od towarów i usług instytucję wiążącej informacji stawkowej (WIS).

Od 1 listopada 2019 roku podatnicy mogą wystąpić z wnioskiem o wydanie WIS. Decyzje wydaje Dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej.

W 2019 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **867** wniosków o wydanie Wiążącej Informacji Stawkowej.

LICZBA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW WIS	
TOWAR	758
USŁUGA	48
ŚWIADCZENIE KOMPLEKSOWE	61
RAZEM	867

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

PRZEDMIOT WNIOSKÓW O WYDANIE WIS W 2019 ROKU

Wnioski o wydanie WIS dotyczące towarów (87% wniosków) - przedmiotem wniosków były m.in.:

- produkty spożywcze, np. sałatki, pizza, ciastka, lody, napoje, galaretki, budynie, pizza, sałatki, ciastka, wafle, przyprawy,
- materiały budowlane, np. pokrycia dachowe, blachy trapezowe,
- urządzenia, np. zestaw do klimatyzacji,
- inne, np. nasiona, nawozy.

Wnioski o wydanie WIS dotyczące usług (6% wniosków) - przedmiotem wniosków były m.in. usługi:

- prenumerata, dostęp do publikacji,
- przetwarzanie odpadów, odbiór i gospodarowanie odpadów z papieru,
- narzędzia online dla użytkowników.

Wnioski o wydanie WIS dotyczące świadczenia kompleksowego (7% wniosków). Wnioski dotyczyły m.in.:

- produktów biobójczych,
- druku i dystrybucji broszur,
- książek z dodatkiem płyt.

W okresie od 1 listopada do 31 grudnia 2019 roku nie wydano decyzji w zakresie wiążących informacji stawkowych. W 6 przypadkach odmówiono wszczęcia postępowania, 27 wniosków WIS-W zostało wycofanych przez wnioskodawców.

KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

- opublikowano na stronie internetowej BIP+ KIS – **170** komunikatów własnych dla podatników (broszury na akcję zeznań, najczęściej zadawane pytania, komunikaty o zmianach w przepisach);
- na stronie internetowej BIP+ KIS zamieszczano cotygodniową informację prawną (listę aktów prawnych związanych z zagadnieniami podatkowymi i celnymi) – **52** informacje;
- udzielono **17** odpowiedzi na zapytania mediów;
- udzielono **60** odpowiedzi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej.

Rozwijano stronę internetową KIS – uzupełniano o nowe zakładki (np. dot. WIS, która została podlinkowana na stronach internetowych wszystkich IAS). Strona jest na bieżąco aktualizowana i zasilana w informacje.

Sukcesywnie dostosowywano już opublikowane artykuły do wymogów ustawy o dostępności (WCAG).

Współpracowano z MF przy prowadzeniu ogólnopolskich kampanii informacyjnych: Twój e-PIT, akcja zeznań, JPK, mikrorachunek podatkowy, konferencje Prawo do przedsiębiorczości.

RAPORT Z REALIZACJI KIERUNKÓW DZIAŁANIA I ROZWOJU KIS W 2019 ROKU

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na 2019 rok został sporządzony zgodnie z przepisami § 3 zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 5 lipca 2018 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.*

Wyznaczone w Planie działalności dla Krajowej Informacji Skarbowej na 2019 rok cele: ***Budowanie przyjaznej administracji skarbowej oraz 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*** wynikały z przyjętego planu działalności Ministra Rozwoju

i Finansów na rok 2019 i były spójne z Kierunkami działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2019.

W celu realizacji i bieżącego monitorowania osiągnięcia wyznaczonych w Planie działalności na 2019 rok celów przyjęto następujące mierniki oceny stopnia ich realizacji:

Mierniki dla celu: ***Budowanie przyjaznej administracji skarbowej:***

- *Jakość informacji telefonicznych* - liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych (w %):

wartość planowana na 31 grudnia 2019 r. $\geq$ 83 %

wartość osiągnięta 92,64 %,

- *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 2019 r. $\leq$ 65 dni

wartość osiągnięta 52,0 dni,

Mierniki dla celu: ***Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej:***

- *Jednolitość informacji podatkowej i celnej* - liczba zidentyfikowanych rozbieżnych interpretacji wydanych przez Dyrektora KIS w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich wydanych interpretacji w okresie sprawozdawczym (w %):

wartość planowana na 31 grudnia 2019 r. $\leq$ 2 %

wartość osiągnięta 1,02 %,

- *Dostępność informacji podatkowej i celnej* – liczba rozmów telefonicznych odebranych w czasie krótszym niż 15 sekund od momentu rozpoczęcia sygnału telefonicznego do momentu podniesienia słuchawki do liczby wszystkich odebranych rozmów telefonicznych (w %):

wartość planowana na 31 grudnia 2019 r. $\geq$ 93 %

wartość osiągnięta 95,09 %.