

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2021

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2021

Kierunek	Cel	Miernik stopnia realizacji celu ¹	Jednostka miary	Wartość bazowa ²	Wartość planowana ³				Zadania i projekty wspierające realizację celu
					31 marca	30 czerwca	30 września	31 grudnia	
Klientocentricność	Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika	Jakość informacji telefonicznych udzielonych przez konsultantów KIS – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych w okresie sprawozdawczym	%	>87	>86	>86	>86	>86	- prowadzenie szkoleń zwiększających kompetencje pracowników KIS, - rozwój i aktualizacja bazy wiedzy dla pracowników i podatników, w tym wdrożenie Systemu Informacji Celno-Skarbowej EUREKA, - analiza uzyskanych wyników i wypracowanie wniosków, które zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług
		Czas realizacji wniosku o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego – suma czasu trwania realizacji wniosków o wydanie interpretacji indywidualnej od dnia wpływu wniosku do dnia wydania interpretacji indywidualnej do liczby wydanych interpretacji indywidualnych (na 1-szym etapie) w okresie sprawozdawczym	dni	≤65	≤65	≤65	≤65	≤65	- bieżące monitorowanie terminowości wydawania interpretacji przepisów prawa podatkowego, - stały monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, - stały monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania interpretacji, - stały monitoring ilości wpływu wniosków

	Zapewnienie jednolitości indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego i wiążących informacji stawkowych	Jednolitość rozstrzygnięć wydanych Wiążących Informacji Stawkowych w postępowaniu odwoławczym - liczba wiążących informacji stawkowych uchylonych prawomocnym wyrokiem sądu administracyjnego (po wpływie prawomocnego wyroku) do liczby wszystkich wydanych wiążących informacji stawkowych w okresie sprawozdawczym	%	---	<5	<5	<5	<5	- Projekt WIEDZA, EUREKA - uczestnictwo w szkoleniach zwiększających wiedzę w zakresie stosowania przepisów prawa podatkowego, - rozwój bazy wiedzy dla pracowników i stała aktualizacja jej zawartości, - monitorowanie wykorzystania dostępnych baz wiedzy w bieżącej pracy oraz umiejętne wykorzystanie w bieżącej pracy
--	--	--	---	-----	----	----	----	----	--

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden miernik

[2] wartość zaplanowana do osiągnięcia na koniec roku sprawozdawczego poprzedzającego okres planowany

[3] wartość planowana do osiągnięcia na koniec danego okresu (narastająco). Wartość planowana na 31 grudnia danego roku jest wartością docelową do osiągnięcia w danym roku

II. Inne cele jednostki:

Kierunek	Cel	Miernik stopnia realizacji celu ¹	Jednostka miary	Wartość bazowa ²	Wartość planowana ³				Zadania i projekty wspierające realizację celu
					31 marca	30 czerwca	30 września	31 grudnia	
	Zapewnienie jednolitości indywidualnych	Jednolitość informacji podatkowej i celnej – liczba zidentyfikowanych rozbieżnych interpretacji indywidualnych do liczby wszystkich interpretacji indywidualnych wydanych w okresie sprawozdawczym	%	<2	<2	<2	<2	<2	- udział pracowników w szkoleniach zwiększających wiedzę w zakresie stosowania przepisów prawa podatkowego, - rozwój bazy wiedzy dla pracowników i bieżące aktualizowanie jej zawartości w celu wykorzystania danych w procesie wydawania interpretacji, - szkolenie pracowników w zakresie umiejętnego korzystania z dostępnych baz wiedzy PPiO, SIP, Orzecznictwa Sądów i SUS oraz monitorowanie ich wykorzystania w bieżącej pracy,

Klientocentryczność	interpretacji przepisów prawa podatkowego i wiążących informacji stawkowych							- prowadzenie szkoleń kaskadowych i wewnętrznych dla pracowników - udział pracowników w szkoleniach zwiększających wiedzę w zakresie stosowania przepisów prawa dot. wydawania WIS, - rozwój bazy wiedzy dla pracowników i bieżące aktualizowanie jej zawartości w celu wykorzystania danych w procesie wydawania WIS, - szkolenie pracowników w zakresie umiejętnego korzystania z dostępnych baz wiedzy tj. Kreatora, ISZTAR, PKWiU, PPIO, SIP, SUS oraz monitorowanie ich wykorzystania w bieżącej pracy, - prowadzenie szkoleń kaskadowych i wewnętrznych dla pracowników
	Jednolitość Wiążących Informacji Stawkowych – liczba zidentyfikowanych rozbieżnych wiążących informacji stawkowych do liczby wszystkich wiążących informacji stawkowych wydanych w okresie sprawozdawczym	%	≤1	≤1	≤1	≤1	≤1	
	Poszerzenie wiedzy u obywateli i przedsiębiorców w zakresie finansów i podatków oraz kształtowanie pożądanych postaw społecznych w zakresie wypełniania obowiązków podatkowych	Realizacja wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej w terminie krótszym niż ustawowy – liczba interpretacji indywidualnych wydanych 30 dni lub więcej przed terminem ustawowym w stosunku do liczby wszystkich wydanych interpretacji indywidualnych w okresie sprawozdawczym	%	---	≥55	≥55	≥55	≥55

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden miernik

[2] wartości osiągnięte na koniec roku sprawozdawczego poprzedzającego okres planowany

[3] wartości planowane do osiągnięcia na koniec danego okresu (narastająco). Wartości planowane na 31 grudnia jest wartością docelową do osiągnięcia w danym roku

Zatwierdzam do realizacji:

KRAJOWE INFORMACJI

tućzak

.....tytuł tućzak
podpis kierownika jednostki