

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2018

(wpisać nazwę jednostki organizacyjnej KAS)

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2018

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	
Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych	Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej	Jakość informacji telefonicznych – stosunek liczby rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych	%	>=82	-	>=82 termin pomiaru półroczny	-	>=82 termin pomiaru półroczny	- prowadzenie szkoleń zwiększających kompetencje pracowników Krajowej Informacji Skarbowej, - rozwój bazy wiedzy dla pracowników i podatników oraz bieżąca aktualizacja jej zawartości, - zapewnienie wysokiej jakości udzielanych telefonicznie informacji na temat stosowania prawa podatkowego, - udzielanie telefonicznych informacji zgodnych z prawem podatkowym i celnym,

									- analiza uzyskanych wyników i wypracowanie wniosków, które zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług.
		Realizacja wniosku o wydanie interpretacji – średni upływa czasu od wpływu wniosku o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego do dnia wydania interpretacji przepisów prawa podatkowego	dni	<=70	<=70	<=70	<=70	<=70	- monitorowanie terminowości wydawania interpretacji prawa podatkowego i monitorowanie obciążenia pracą, - skrócenie czasu wydawania interpretacji przepisów prawa podatkowego, - stały monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych.

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden miernik

[2] wartość osiągnięta 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	

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden miernik

[2] wartość osiągnięta na koniec roku sprawozdawczego poprzedzającego okres planowany

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

III. Najważniejsze ryzyka mające wpływ na osiągnięcie celów oraz realizację zadań i projektów:

Kierunek	Cel	Ryzyko ¹	Skutek (1-5) ²	Prawdopodobieństwo (1-5) ³	Poziom ryzyka (kol. 4* kol. 5)
1	2	3	4	5	6
Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych	Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej	Udzielenie nieprawidłowej, tj. niejednolitej (w ramach KIS) lub niezgodnej z przepisami prawa podatkowego i/lub celnego odpowiedzi na zapytanie telefoniczne	3	2	6
		Niedostępność informacji udzielanych telefonicznie	3	2	6
		Nieterminowość udzielenia informacji mailowych	3	2	6
		Wydanie interpretacji indywidualnej niezgodnej z prawem	3	3	9
		Niewydanie opinii w terminie przewidzianym do wydania interpretacji	3	3	9
		Brak stanowiska w odpowiednim czasie	2	3	6

	Wydanie rozstrzygnięcia rozbieżnego z orzecznictwem sądów administracyjnych	2	2	4
	Niedoskonałość systemów informatycznych, nieumiejętne wyszukiwanie interpretacji indywidualnej niezgodnej z interpretacją ogólną	5	2	10

[1] dla jednego celu można zidentyfikować więcej niż jedno ryzyko.

[2] -od 1 do 5 oznacza skutek: 1- bardzo mały, 2 - mały, 3 - średni, 4 wysoki, 5 - bardzo wysoki

[3] -od 1 do 5 oznacza prawdopodobieństwo: 1- bardzo małe, 2 - małe, 3 - średnie, 4 wysokie, 5 - bardzo wysokie