

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2020

(wpisać nazwę jednostki organizacyjnej KAS)

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2020

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	Budowanie przyjaznej Administracji Skarbowej	Czas realizacji wniosku o wydanie interpretacji – suma czasu trwania realizacji wniosku o wydanie interpretacji, od dnia wpływu wniosku do dnia wydania interpretacji w okresie sprawozdawczym do liczby wydanych interpretacji na 1-szym etapie w okresie sprawozdawczym	dni	<=60	<=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, - utworzenie w strukturach organizacyjnych KIS komórek wielozadaniowych
		Czas realizacji wniosku o wydanie WIS – suma czasu trwania realizacji wniosku o wydanie WIS od dnia wpływu wniosku do dnia wydania decyzji WIS w I instancji w	dni	0	<=80	<=80	<=80	<=80	- bieżące monitorowanie terminowości wydawania WIS, - stały monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych,

	okresie sprawozdawczym do liczby wydanych decyzji WIS w I instancji w okresie sprawozdawczym							- stały monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania WIS
	Jakość informacji telefonicznych – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych	%	>=90	>=85	>=85	>=87	>=87	- prowadzenie szkoleń zwiększających kompetencje pracowników KIS, - rozwój bazy wiedzy dla pracowników i podatników oraz bieżąca aktualizacja jej zawartości, - analiza uzyskanych wyników i wypracowanie wniosków, które zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług, - uruchomienie procedury prowadzenia coachingu dla pracowników wydziału obsługi klienta jako formy pomocy, rozwoju i doskonalenia w realizacji zadań
	Dostępność informacji telefonicznych – liczba rozmów odebranych przez konsultantów w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich połączeń w okresie sprawozdawczym	%	>=70	>=55	>=60	>=65	>=70	- stałe monitorowanie czasu trwania rozmów, - eliminowanie do minimum czasu „zawieszenia” rozmów, - szkolenia zwiększające wiedzę pracowników komórek KIO, - utworzenie w strukturach organizacyjnych KIS komórek wielozadaniowych
								- udział pracowników w szkoleniach zwiększających wiedzę w zakresie stosowania przepisów prawa dot. wydawania WIS,

	Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej	Jednolitość WIS – liczba rozbieżnych decyzji WIS zidentyfikowanych w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich decyzji WIS wydanych w okresie sprawozdawczym	%	0	<=1	<=1	<=1	<=1	- 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 PPiO, SIP, Orzecznictwa Sądów i SUS oraz monitorowanie ich wykorzystania w bieżącej pracy, - prowadzenie szkoleń kaskadowych i wewnętrznych dla pracowników
		Jednolitość informacji podatkowej i celnej – liczba rozbieżnych interpretacji wydanych przez Dyrektora KIS zidentyfikowanych w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich interpretacji 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, - prowadzenie szkoleń kaskadowych i wewnętrznych dla pracowników

		Jednolitość informacji podatkowej i celnej w odpowiedziach na zapytania mailowe – liczba sprostowań dotyczących informacji mailowych w okresie sprawozdawczym do ogólnej liczby maili wysłanych w okresie sprawozdawczym	%	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	- 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
		Zapewnienie wydawania zgodnych z prawem podatkowym interpretacji indywidualnych – liczba zaskarżonych interpretacji indywidualnych wydanych przez Dyrektora KIS w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich wydanych interpretacji w okresie sprawozdawczym	%	<=7,5	<=7,5	<=7,5	<=7,5	<=7,5	Jw.

[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	

[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.