

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2017

(wpisać nazwę jednostki organizacyjnej KAS)

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2017

Kierunek	Oznaczenie celu	Cel	Miernik stopnia realizacji celu ¹	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	0110.1	Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej	Stosunek liczby rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczba wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych (w %)	>=80 %			>=81 %	>=81 %	<ul style="list-style-type: none"> - 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 na temat prawa podatkowego zgodnych z prawem podatkowym i celnym; - Analiza uzyskanych wyników i wypracowanie wniosków, które

									zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług;
	0110.1		Średni upływ czasu od wpływu wniosku o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego do dnia wydania interpretacji przepisów prawa podatkowego (w dniach)	nie badano w poprzednich okresach			<=75 dni	<=75 dni	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorowanie terminowości wydawania interpretacji prawa podatkowego i obciążenia pracą; - Skrócenie czasu wydawania interpretacji przepisów prawa podatkowego; - Stały monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu; - Badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych;
	0110.1		Liczba sprostowań dotyczących informacji mailowych w stosunku do ogólnej liczby maili wysłanych (w %)	nie badano w poprzednich okresach			<=10 %	<=10 %	
	0110.1		Liczba rozmów odebranych przez konsultantów do	>=61 %			>=65 %	>=65 %	

Kod jednostki organizacyjnej KAS.(...) ⁴							
---	--	--	--	--	--	--	--

[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.

[4] należy wpisać kolejny numer celu w danym kierunku dla poszczególnych jednostek (izba administracji skarbowej, urząd skarbowy, urząd kontroli skarbowej)

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

Kierunek	Oznaczenie celu	Ryzyko ¹	Skutek (1-5) ²	Prawdopodobieństwo (1-5) ³	Poziom (kol. 4* kol. 5)
Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych	0110.1	Udzielenie nieprawidłowej lub niezgodnej z prezentowanym stanowiskiem KAS i MF odpowiedzi na zapytania kierowane przez podatników i przedsiębiorców	3	3	9
	0110.1	Niewydanie rozstrzygnięcia w terminie	3	3	9
	0110.1	Wydanie rozstrzygnięcia niezgodnego z prawem	3	3	9

[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

[4] należy wpisać kolejny numer celu w danym kierunku