

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2019

(wpisać nazwę jednostki organizacyjnej KAS)

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2019

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	
	Budowanie przyjaznej administracji skarbowej	Realizacja wniosku o wydanie interpretacji – suma czasu trwania realizacji wniosków o wydanie interpretacji, od dnia wpływu wniosku do wydania interpretacji, w okresie sprawozdawczym do liczby wydanych interpretacji w okresie sprawozdawczym	dni	<=70	<=65	<=63	<=62	<=60	<ul style="list-style-type: none"> - monitorowanie terminowości wydawania interpretacji prawa podatkowego oraz obciążenia pracą, - skrócenie czasu wydawania interpretacji przepisów prawa podatkowego, - stały monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych
		Jakość informacji telefonicznych – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenianych rozmów telefonicznych	%	>=82	>=84	>=86	>=88	>=90	<ul style="list-style-type: none"> - prowadzenie szkoleń zwiększających kompetencje pracowników KIS, - 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

Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych								zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług.	
		Dostępność informacji telefonicznych – liczba rozmów odebranych przez konsultantów w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich połączeń w okresie sprawozdawczym	%	>=65	>=55	>=60	>=65	>=70	- stałe monitorowanie czasu trwania rozmów, - eliminowanie do minimum czasu „zawieszenia” rozmów, - szkolenia zwiększające wiedzę pracowników KIO
	Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej	Jednolitość informacji podatkowej i celnej – liczba rozbieżnych interpretacji wydanych przez Dyrektora KIS zidentyfikowanych w okresie sprawozdawczym do liczby wszystkich wydanych interpretacji w okresie sprawozdawczym	%	0	<=2	<=2	<=2	<=2	- uczestnictwo 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 umiętnego korzystania z dostępnych baz danych PPIo, SIP, Orzecznictwa Sądów i bazy SUS oraz monitorowanie ich wykorzystania w bieżącej pracy, - prowadzenie szkoleń kaskadowych i wewnętrznych dla pracowników.
		Dostępność informacji podatkowej i celnej – liczba rozmów telefonicznych odebranych w czasie do 15 sekund do liczby wszystkich odebranych rozmów telefonicznych	%	0	>=93	>=93	>=93	>=93	- podniesienie jakości usług w zakresie udzielanych informacji telefonicznych oraz zwiększenie liczby odebranych połączeń poprzez zwiększenie kompetencji i poprawę organizacji pracy pracowników Wydziałów obsługi klienta.
	Jednolitość informacji podatkowej i celnej w odpowiedziach na zapytania mailowe – liczba sprostowań							- uczestnictwo w szkoleniach zwiększających wiedzę w zakresie stosowania przepisów prawa podatkowego,	

	dotyczących informacji mailowych w okresie sprawozdawczym do ogólnej liczby maili wysłanych w okresie sprawozdawczym	%	<=10	<=5	<=5	<=5	<=5	- rozwój bazy wiedzy dla pracowników i stała aktualizacja jej zawartości oraz umiejętne wykorzystanie w bieżącej pracy, - umiejętne korzystanie z dostępnych baz wiedzy.
	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	%	<=8	<=7,8	<=7,7	<=7,6	<=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.