

Biała Podlaska, dnia 15 kwietnia 2021 r.

**Pan Tadeusz Gibas**  
**Dyrektor Izby Administracji Skarbowej**  
**w Krakowie**

### **PETYCJA**

**w sprawie zarządzania wizerunkiem Izby Administracji Skarbowej w Krakowie oraz wizerunkiem Krajowej Administracji Skarbowej a także relacjami z klientami tej organizacji**

Działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 870) wnosi w interesie publicznym petycję o podjęcie działań w celu poprawy wizerunku Izby Administracji Skarbowej w Krakowie oraz wizerunku Krajowej Administracji Skarbowej a także relacji z klientami tej organizacji.

### **UZASADNIENIE**

Jak wynika z przeprowadzonej analizy portalu internetowego Izby Administracji Skarbowej w Krakowie występują przypadki braku aktualizacji informacji. W folderze „Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw” została opublikowana błędna informacja, iż „Sposób przyjmowania i załatwiania spraw regulują w szczególności przepisy zarządzenia nr 14 Ministra Finansów z dnia 27 listopada 2001 r. w sprawie obsługi kancelaryjnej izb i urzędów skarbowych oraz organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych i składnic akt”.

Zarządzenie to nie obowiązuje od ponad 4 lat ponieważ zostało uchylone na mocy § 6 zarządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 28 lutego 2017 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego izb administracji skarbowej.

Niezgodne z obowiązującym stanem prawnym są również informacje zamieszczone na stronie Izby Administracji Skarbowej w Krakowie (folder „Status prawny” – „Podstawa prawna działalności Izby Administracji Skarbowej w Krakowie”), iż podstawę prawną funkcjonowania tej instytucji stanowi m.in. zarządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 27 grudnia 2016 r. w sprawie organizacji urzędów skarbowych i izb administracji skarbowej oraz nadania im statutów a także zarządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1 marca 2017 r. w sprawie organizacji jednostek organizacyjnych Krajowej Administracji Skarbowej oraz nadania im statutów. Prawidłowe oznaczenie aktu prawnego to zarządzenie Ministra Finansów z dnia z dnia 5 lutego 2019 r. w sprawie organizacji Krajowej Informacji Skarbowej, izby administracji skarbowej, urzędu skarbowego, urzędu celno-skarbowego i Krajowej Szkoły Skarbowości oraz nadania im statutów.

Ponadto na stronie internetowej Izby Administracji Skarbowej w Krakowie nie dokonuje się aktualizacji publikatorów powołanych tam aktów prawnych. Przykładowo według strony internetowej Izby ostatni tekst jednolity ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej został zamieszczony w Dz.U. z 2018 r. poz. 508, podczas, gdy od tego czasu Marszałek Sejmu ogłosił już trzy kolejne teksty jednolite tej ustawy w Dz. U. z 2019 r. poz. 768, Dz. U. z 2020 r. poz. 505 oraz w Dz. U. z 2021 r. poz. 422. Analogiczna uwaga dotyczy również innych aktów prawnych opublikowanych na stronie Izby np. w folderze „Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw”. Są to wybrane przykłady informacji zamieszczonych na stronach internetowych izb administracji skarbowej, które wymagają zmiany.

Wątpliwości budzi również brak jakichkolwiek informacji zamieszczonych w folderze „Załatwianie spraw” - „Stan spraw” (zarówno w odniesieniu do Izby jak i Małopolskiego Urzędu Celno – Skarbowego w Krakowie). W przypadku innych izb administracji skarbowej w folderze tym publikowane są dane przydatne dla odbiorcy. Pusty zbiór danych na stronie Izby Administracji Skarbowej w Krakowie nie przedstawia żadnej wartości dla czytelnika (uwaga dotyczy również Małopolskiego Urzędu Celno – Skarbowego w Krakowie – folder „Załatwiania spraw” – „Kontrola celno – skarbową”).

Z kolei w folderze „Linki” znajduje się odesłanie do Dziennika Urzędowego Ministra Finansów (ostatni akt prawny z 2020 r.), natomiast brak jest linku do Dziennika Urzędowego Ministerstwo Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej wydawanego od dnia 6 października 2020 r.

Proces zarządzania informacją na stronie internetowej musi mieć charakter ciągły i systematyczny. Niewystarczające jest aktualizowanie informacji w sposób doraźny „od czasu do czasu”, a taka sytuacja wydaje się mieć obecnie miejsce. Potwierdzeniem tego są daty zamieszczenia informacji na stronie internetowej Izby, które widnieją w dolnej części portalu w poszczególnych folderach (np. folder „Podstawa prawna działalności Izby Administracji Skarbowej w Krakowie” ostatni raz był aktualizowany w dniu 18 lipca 2018 r. czyli ponad 2 lata temu).

wskazuje też na zasadność zamieszczania na stronie internetowej życzeń dla klientów w okresie świątecznym i noworocznym.

Brak publikacji życzeń może świadczyć o braku właściwego zarządzania relacjami z klientami, ponieważ okres świąteczny w polskiej tradycji wiąże się z pamięcią o tych, na których nam zależy. To także możliwość podziękowania (życzenia noworoczne) za rok współpracy szczególnie istotna w trudnym okresie pandemii. Brak życzeń na portalach internetowych może być traktowany przez klientów Krajowej Administracji Skarbowej jako wyraz lekceważenia bądź obojętności ze strony organizacji.

Zarządzanie wizerunkiem organizacji jest procesem o charakterze ciągłym i wiąże się z podejmowaniem działań mających wpływ na jej postrzeganie. Działania te powinny mieć charakter systematyczny i spójny w całej instytucji obejmując zarówno poziom Ministerstwa Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej jak i szczebel regionalny czyli izb administracji skarbowej.

Celem niniejszej petycji nie jest krytykowanie jej adresata, ale wskazanie jakie elementy zarządzania wizerunkiem i relacjami z klientem wymagają poprawy z korzyścią dla społeczeństwa. Misją stowarzyszenia jest dążenie do poprawy jakości działania administracji publicznej.

Ponieważ problem bieżącej aktualizacji danych zamieszczanych na stronach internetowych izb administracji skarbowej ma charakter szerszy i nie dotyczy wyłącznie Izby Administracji Skarbowej w Krakowie, zasadne jest także zasygnalizowanie konieczności dokonania kompleksowego przeglądu portali internetowych izb przez Ministerstwo Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej.

Uwzględniając powyższe wnoszę jak na wstępie.

Proszę o poinformowanie o podjętych czynnościach poprzez przekazanie stanowiska Dyrektora wyłącznie w formie elektronicznej.

Z wyrazami szacunku