

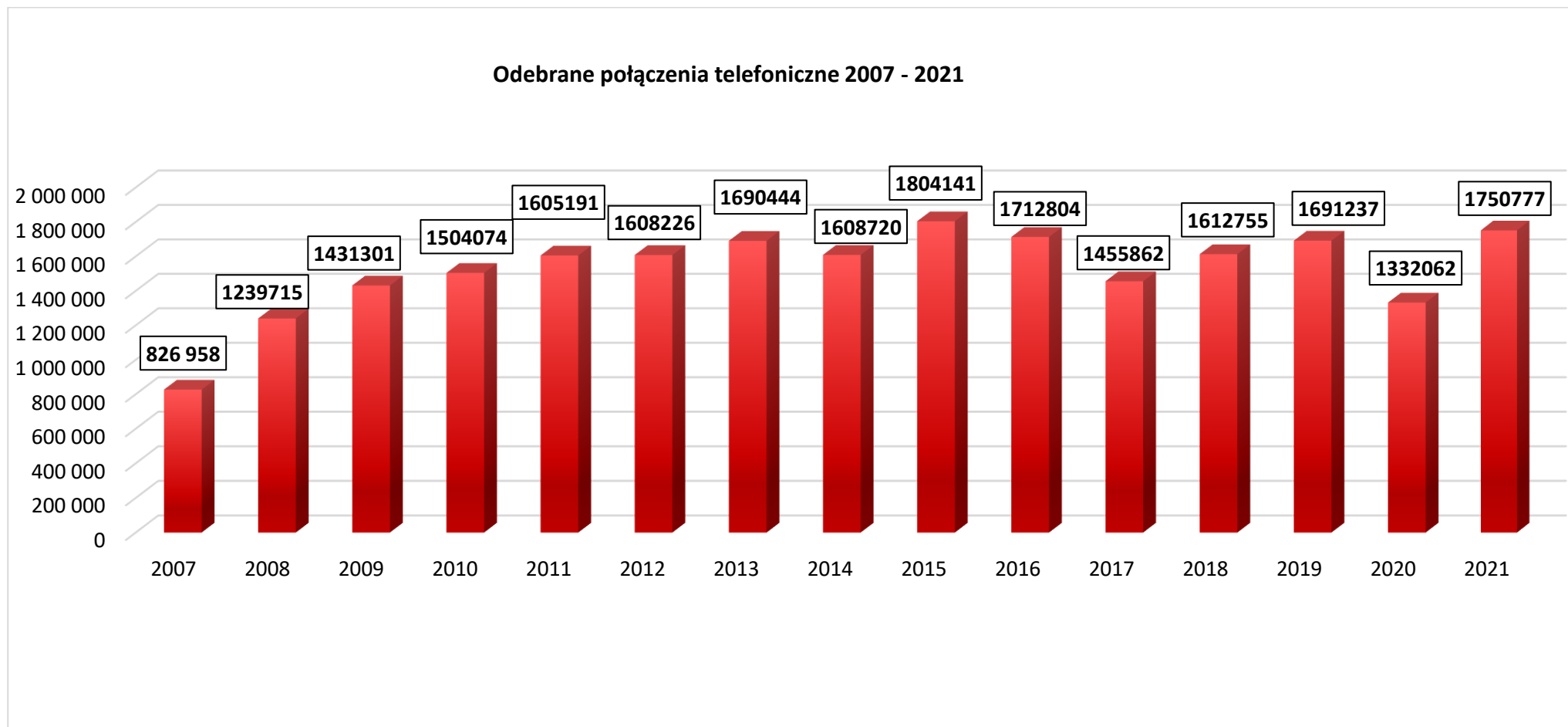
# **Informacja o działalności Krajowej Informacji Skarbowej w 2021 roku**

**Bielsko-Biała, 2022 r.**

## Ogólne uwagi dotyczące działalności Krajowej Informacji Skarbowej w 2021 roku

- Krajowa Informacja Skarbowa jako jednostka organizacyjna Krajowej Administracji Skarbowej została powołana 1 marca 2017 roku ustawą z dnia 16 listopada 2016 roku o Krajowej Administracji Skarbowej.
- Krajowa Informacja Skarbowa kontynuuje działalność istniejących wcześniej w strukturach Izb Skarbowych Biur Krajowej Informacji Podatkowej. Biura te udzielały telefonicznej informacji dotyczącej przepisów prawa podatkowego od 1 lipca 2006 roku, a od 1 stycznia 2007 roku wydawały indywidualne interpretacje przepisów prawa podatkowego.
- Od 1 listopada 2019 roku Krajowa Informacja Skarbowa wydaje wiążące informacje stawkowe.
- Od 1 maja 2021 roku Krajowa Informacja Skarbowa realizuje nowe zadanie – wydawanie interpretacji indywidualnych w zakresie niepodatkowych należności budżetowych, czyli opłat i innych należności, z wyłączeniem cła, co do których Dyrektor został wskazany jako organ właściwy.

## INFORMACJA TELEFONICZNA

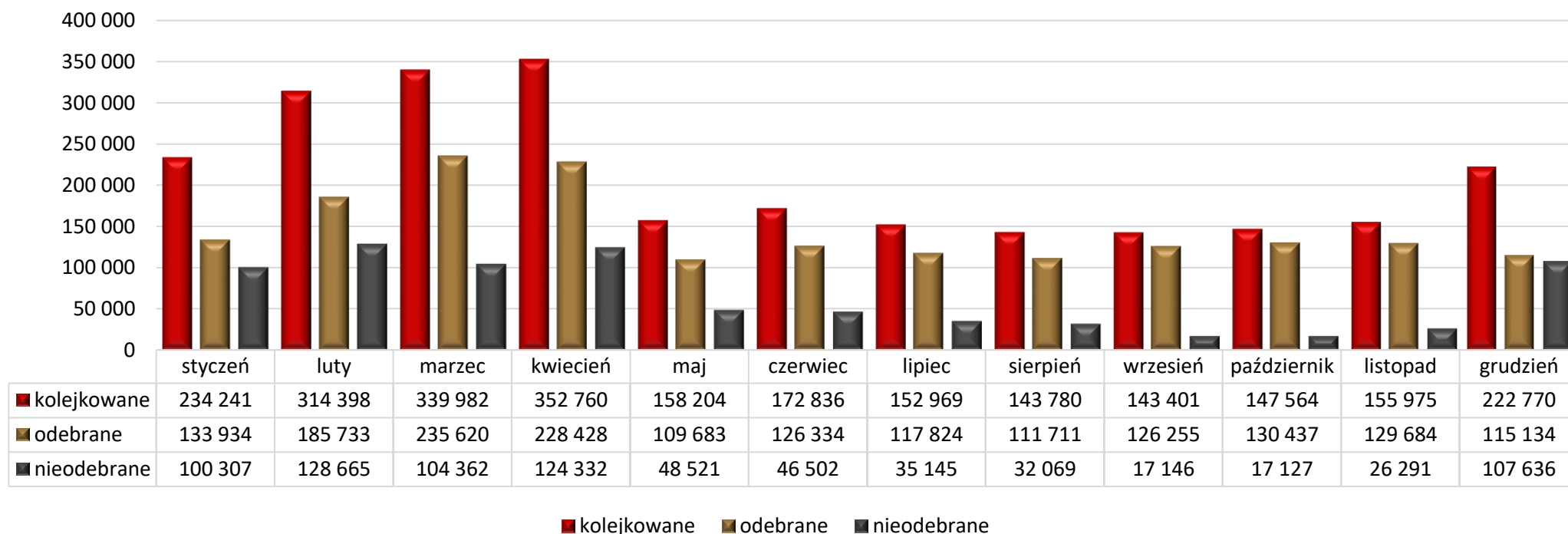


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna

W 2021 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła **1 750 777** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz pracowników urzędów skarbowych (w stosunku do 2020 roku nastąpił wzrost o **418 715** odpowiedzi). W zakresie zagadnień dotyczących zeznań podatkowych infolinię KIS wspierali pracownicy izb administracji skarbowej.

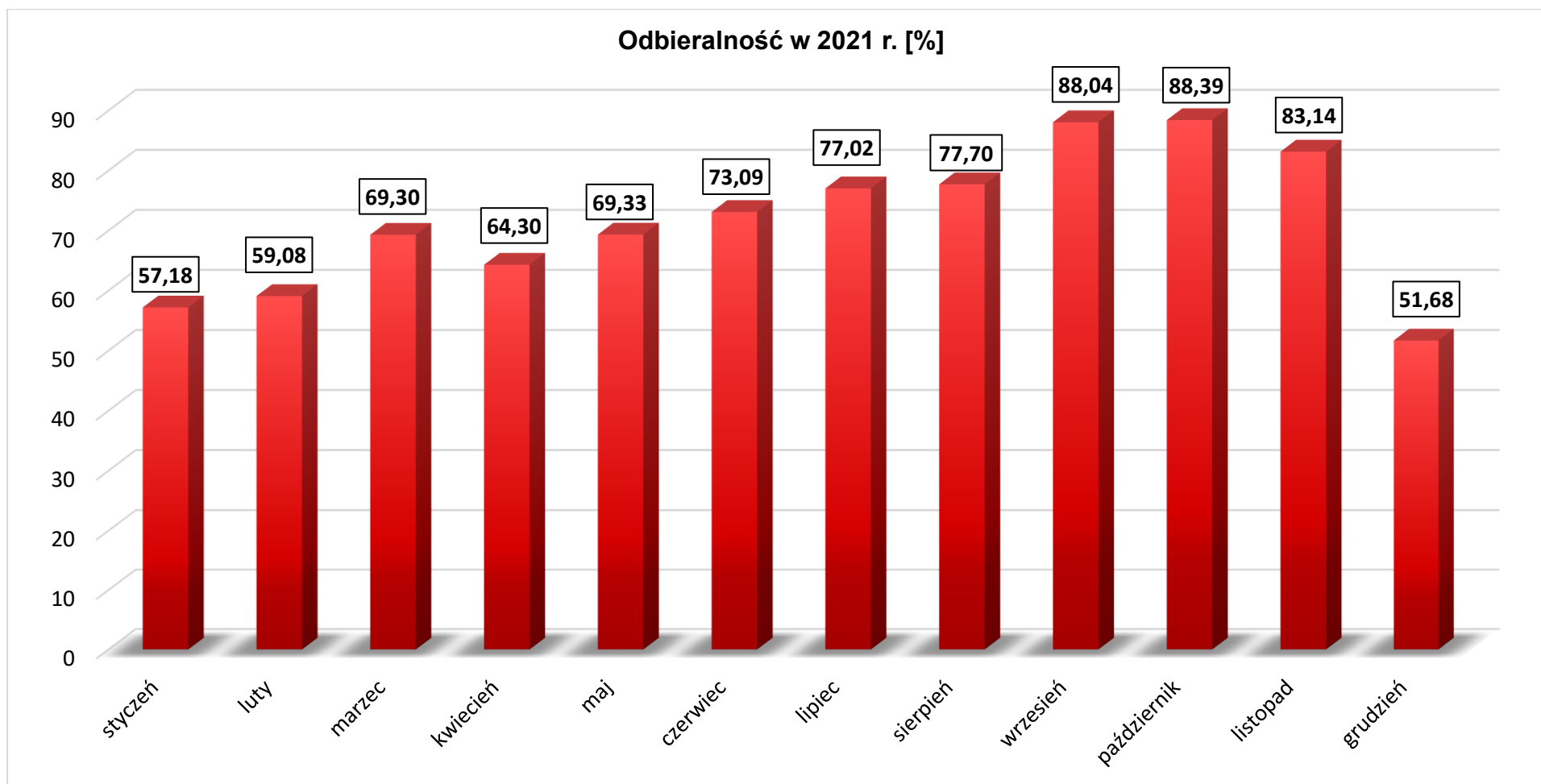
Połączenia telefoniczne w 2021 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna - odbieralność

Odbieralność rozmów telefonicznych w 2021 roku wyniosła **68,96 %**.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna dla klienta zewnętrznego

Krajowa Informacja Skarbowa udzieliła **1 747 716** odpowiedzi na pytania telefoniczne zadane przez podatników. W zakresie zagadnień dotyczących zeznań podatkowych infolinię KIS wspierali pracownicy izb administracji skarbowej. Odbieralność w poszczególnych podatkach w miesiącach styczeń – grudzień 2021 r.:

Grupa	Liczba rozmów	Odbieralność w %											
		Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
AKC	21 591	85,39	91,51	89,65	91,63	92,53	91,56	92,54	92,83	94,32	95,87	94,50	89,57
CIT	96 659	53,12	79,76	63,36	83,77	65,45	36,54	74,29	82,06	81,64	83,51	74,41	26,20
COKP-CIT	363	29,41	92,59	51,37	96,08	47,83	83,82	95,24	100	93,75	83,33	96,77	68,49
EDWM	36 506	77,83	69,88	76,18	71,85	89,29	92,49	93,84	93,81	95,11	95,62	95,09	85,41
EDWT	45 508	58,21	40,77	50,14	54,75	82,62	88,67	87,15	91,32	89,72	92,22	92,54	84,68
e-PIT	43 275	89,93	54,30	64,30	63,50	51,72	-	-	-	-	-	-	-
JPK	25 776	91,69	91,82	91,39	91,49	95,30	94,91	95,43	95,56	95,87	94,86	95,83	84,59
PCC	107 534	37,19	51,47	47,94	50,66	55,86	79,44	74,58	76,90	87,54	86,77	75,10	29,66
PIT	436 625	47,41	50,77	51,49	50,61	57,87	79,68	79,24	82,43	88,77	89,84	79,11	30,54
VAT	616 668	61,32	71,31	71,70	81,78	77,84	74,43	72,72	72,66	88,19	86,75	86,57	72,26
COKP-VAT	488	82,14	94,74	92,80	94,34	91,67	96,00	100,00	95,83	91,43	95,45	83,72	76,92
ZEZN	215 769	86,49	55,03	74,36	65,74	38,46	-	-	-	-	-	-	-
SC-AKC	27 399	40,03	68,87	61,20	84,36	82,30	66,91	84,55	73,50	85,50	94,53	86,42	85,18
SC-CLO	58 365	48,51	73,37	64,81	83,49	79,00	75,86	86,82	76,60	85,94	95,13	90,10	85,46
COKP-CLO	71	66,67	100	76,92	66,67	60,00	50,00	100,00	87,50	60,00	75,00	100	66,67
SC-GRY	695	12,50	42,98	35,71	56,80	47,33	44,63	68,38	51,85	63,86	89,01	74,42	67,05
SC-INT	2 417	23,04	57,82	46,17	72,99	67,19	62,69	77,56	62,26	79,53	93,28	79,14	88,97
TCIT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TPIT	80	100	95,65	98,46	100	-	-	-	-	-	-	-	100
TVAT	29	100	100	100	100	-	-	-	100	-	-	-	-
PLCIT	542	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75,59
PLPIT	9 865	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79,82
PLVAT	1 491	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83,25

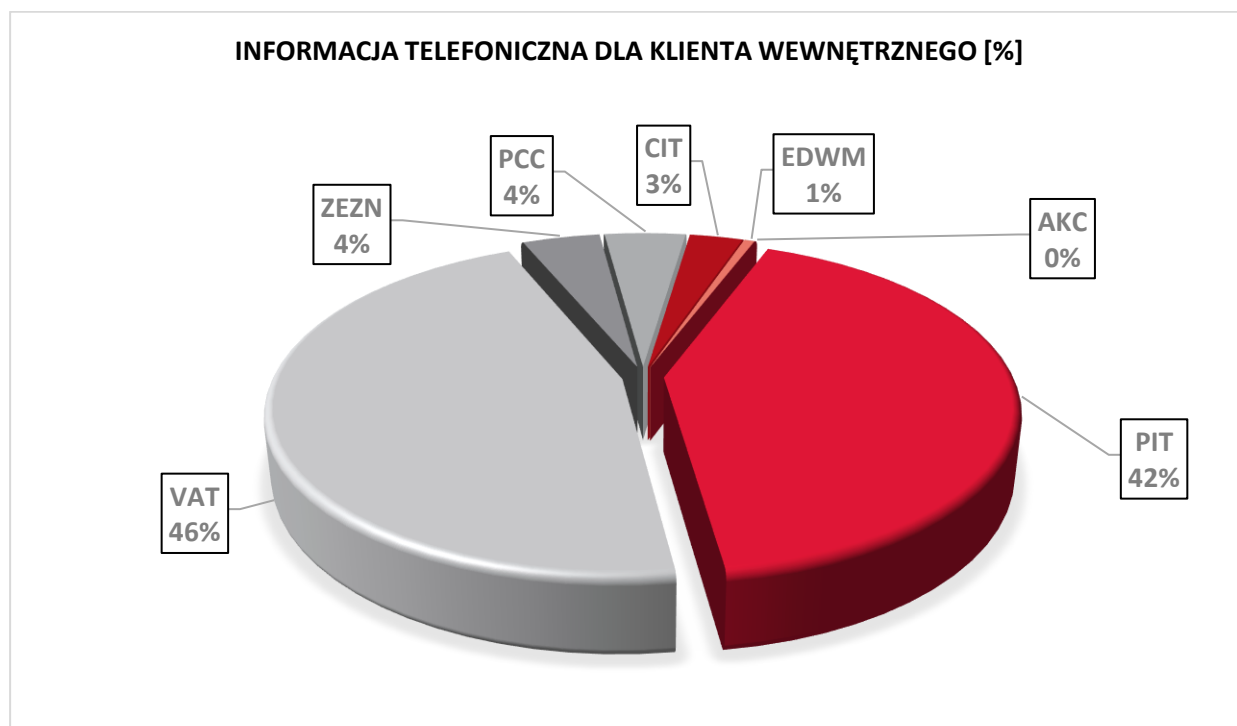
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna dla klienta wewnętrznego

W 2021 roku Krajowa Informacja Skarbowa udzielała wsparcia merytorycznego pracownikom sal obsługi w urzędach skarbowych. W każdym urzędzie została wyznaczona co najmniej jedna osoba kontaktowa, która ze wskazanego numeru telefonu mogła zwrócić się do KIS o udzielenie informacji.

Liczba rozmów w ramach tej usługi wyniosła – **3 061**.

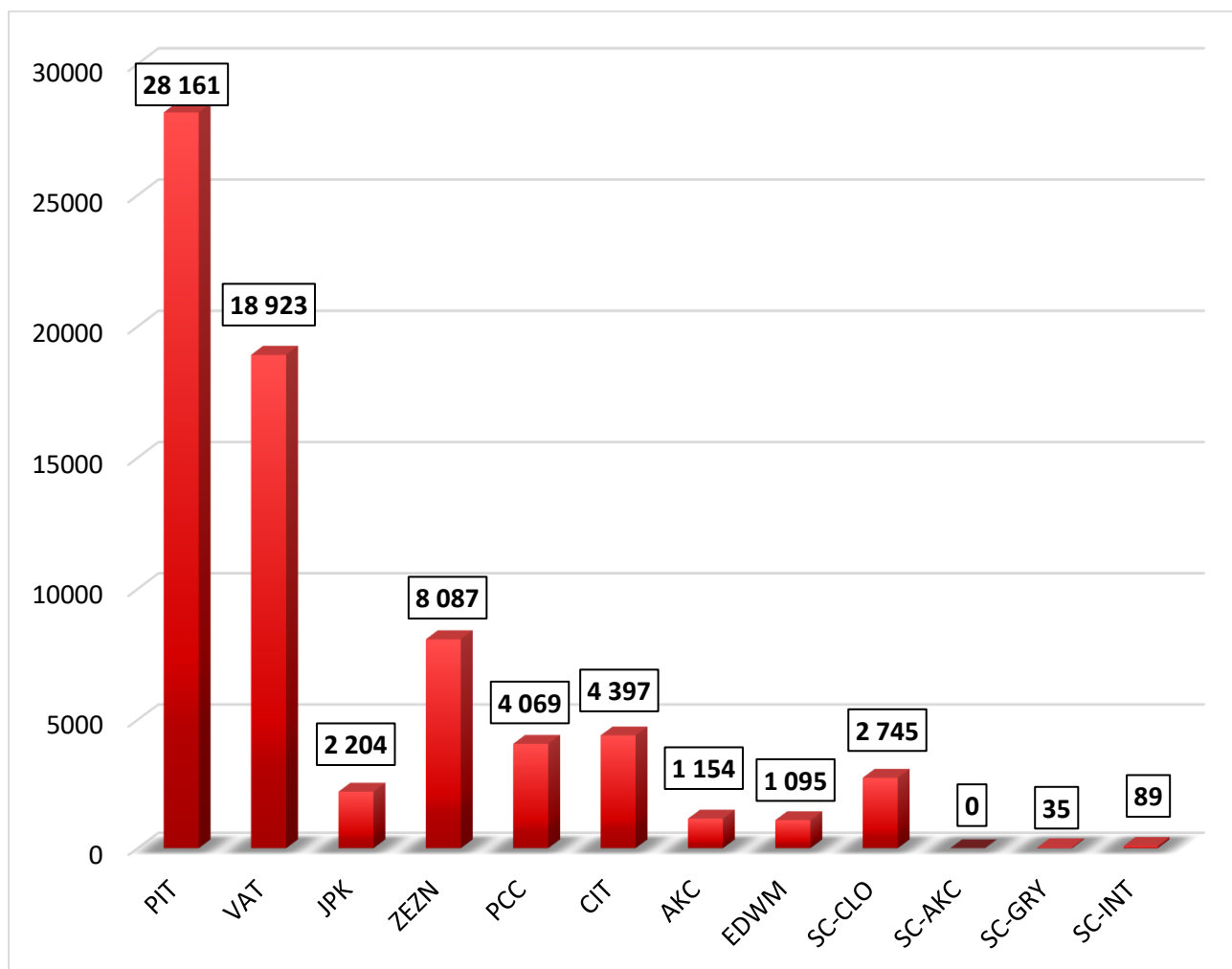
- PIT – 1 285
- VAT – 1 403
- ZEZN – 130
- PCC – 136
- CIT – 89
- EDWM – 17
- AKC – 1



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja mailowa dla klienta zewnętrznego

Krajowa Informacja Skarbowa odpowiadała na zapytania mailowe, które klienci zgłaszali poprzez formularz w serwisie internetowym Ministerstwa Finansów podatki.gov.pl. W 2021 roku udzieliła **70 959** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą. Było to o **6259** odpowiedzi mniej niż w 2020 roku. W zakresie zagadnień dotyczących zeznań podatkowych infolinię KIS wspierali pracownicy izb administracji skarbowej.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



## Informacja czat dla klienta zewnętrznego

Krajowa Informacja Skarbowa obsługuje także zapytania kierowane kanałem **Webchat**.

W 2021 roku przeprowadzono **45 577** czatów (o 21 140 rozmów więcej niż w 2020 roku).

Miesiąc	Liczba	Liczba narastająco
styczeń	3 305	3 305
luty	3 932	7 237
marzec	6 947	14 184
kwiecień	6 440	20 624
maj	3 129	23 753
czerwiec	3 419	27 172
lipiec	3 273	30 445
sierpień	2 595	33 040
wrzesień	3 007	36 047
październik	3 240	39 287
listopad	3 229	42 516
grudzień	3 061	<b>45 577</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Badanie jakości informacji udzielanych telefonicznie

Wartość miernika badania jakości za 2021 rok wynosi **95,86 %** (sprawdzono

**9 785** rozmów, z czego **405** zostało uznanych za nieprawidłowe).

Miesiąc	Miernik %		Rozmowy odsłuchane ogółem		Rozmowy nieprawidłowe	
	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco
styczeń	93,30	-	806	-	54	-
luty	95,88	94,67	825	1 631	34	87
marzec	94,98	94,82	857	2 488	43	129
kwiecień	95,84	95,07	841	3 329	35	164
maj	96,41	95,36	892	4 221	32	196
czerwiec	95,08	95,35	874	5 095	43	237
lipiec	95,57	95,38	837	5 932	37	274
sierpień	96,24	95,49	852	6 784	32	306
wrzesień	95,46	95,49	837	7 621	38	344

<b>październik</b>	96,54	95,59	839	8 461	29	373
<b>listopad</b>	97,48	95,76	834	9 295	21	394
<b>grudzień</b>	97,55	<b>95,86</b>	490	<b>9 785</b>	12	<b>405</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## **Pisemne informacje celne**

Pion Informacji Skarbowej obsługuje także pisemne zapytania dotyczące stosowania przepisów prawa celnego. W 2021 roku udzielił łącznie **19** odpowiedzi.

## **Współpraca z Departamentem Nadzoru nad Kontrolami (DKN) Ministerstwa Finansów – w zakresie JPK na żądanie**

KIS podjęła współpracę z Wydziałem Informatycznym Wsparcia Kontroli Departamentu Nadzoru nad Kontrolami, która dotyczy przygotowywania odpowiedzi na indywidualne pytania w zakresie struktury JPK\_FA. Celem tego działania jest zapewnienie jednolitego informowania przez KIS oraz serwis HelpIT. W 2021 roku Wydziały Obsługi Klienta przygotowały **43** odpowiedzi.

## **Współpraca z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów w zakresie udzielania odpowiedzi na pytania kierowane na infolinię Głównego Inspektoratu Sanitarnego**

Od 28 października 2020 do końca kwietnia 2021 roku pracownicy infolinii KIS udzielali odpowiedzi na pytania kierowane na infolinię Głównego Inspektoratu Sanitarnego. W okresie od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 roku pracownicy infolinii KIS udzielili **48 100** odpowiedzi.

## **Współpraca z Departamentem Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej (DOM) w zakresie udzielania odpowiedzi na pytania mailowe kierowane do Departamentu Spraw Europejskich Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii**

Podjęto współpracę z Departamentem DOM, w celu obsługi zapytań mailowych dot. zagadnień związanych z Brexit, kierowanych do Departamentu Spraw Europejskich Ministerstwa Rozwoju,

Pracy i Technologii. Krajowa Informacja Skarbowa przygotowywała wkład merytoryczny do odpowiedzi.

W 2021 roku Wydziały Obsługi Klienta przygotowały **286** odpowiedzi.

### **Współpraca z serwisem powroty.gov.pl w zakresie udzielania odpowiedzi na pytania mailowe kierowane przez ten serwis**

We współpracy z portalem powroty.gov.pl Wydziały Obsługi Klienta przygotowały w 2021 roku **14** odpowiedzi na pytania mailowe dot. przepisów skarbowych.

Na stronie powroty.gov.pl zaktualizowano także informacje skarbowe dotyczące przepisów podatkowych i celnych.

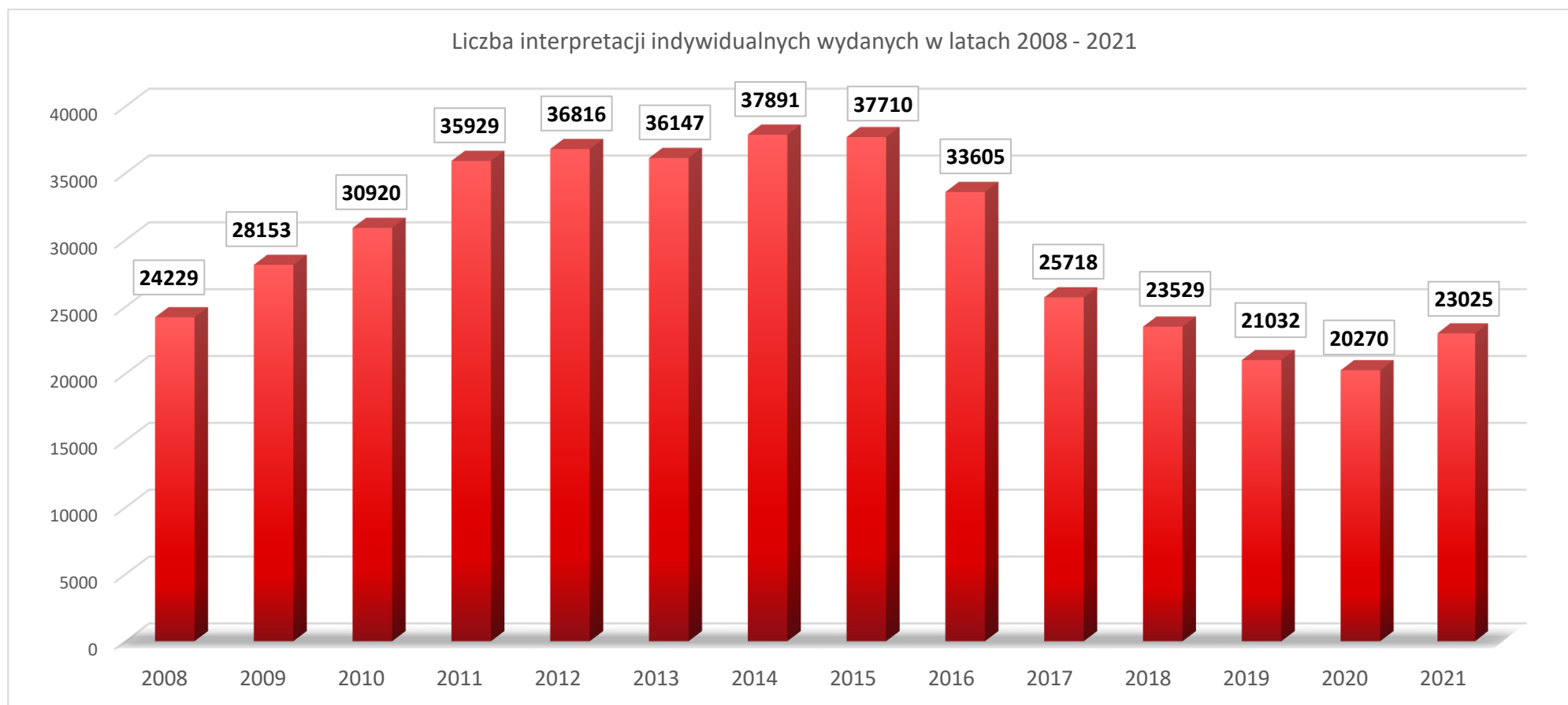
### **Przygotowanie odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania udostępniane na stronach internetowych**

Aby dostarczać informacje skarbowe jak największej liczbie klientów, KIS wykorzystuje różne formy przekazu. W 2021 roku przygotowała odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania z zakresu:

- PIT/VAT/JPK – do publikacji na stronie internetowej KIS,
- ZEZN i ePIT – do publikacji na stronie [www.podatki.gov.pl/pit/twoj-e-pit/pytania-i-odpowiedzi](http://www.podatki.gov.pl/pit/twoj-e-pit/pytania-i-odpowiedzi),
- przepisów celnych i Brexitu – w celu umieszczenia na stronach internetowych.

## INTERPRETACJE INDYWIDUALNE PRZEPISÓW PRAWA PODATKOWEGO

Liczba wydanych interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego w latach 2008 – 2021



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Zestawienie danych dotyczących wpływu wniosków oraz wydanych interpretacji w 2021 roku

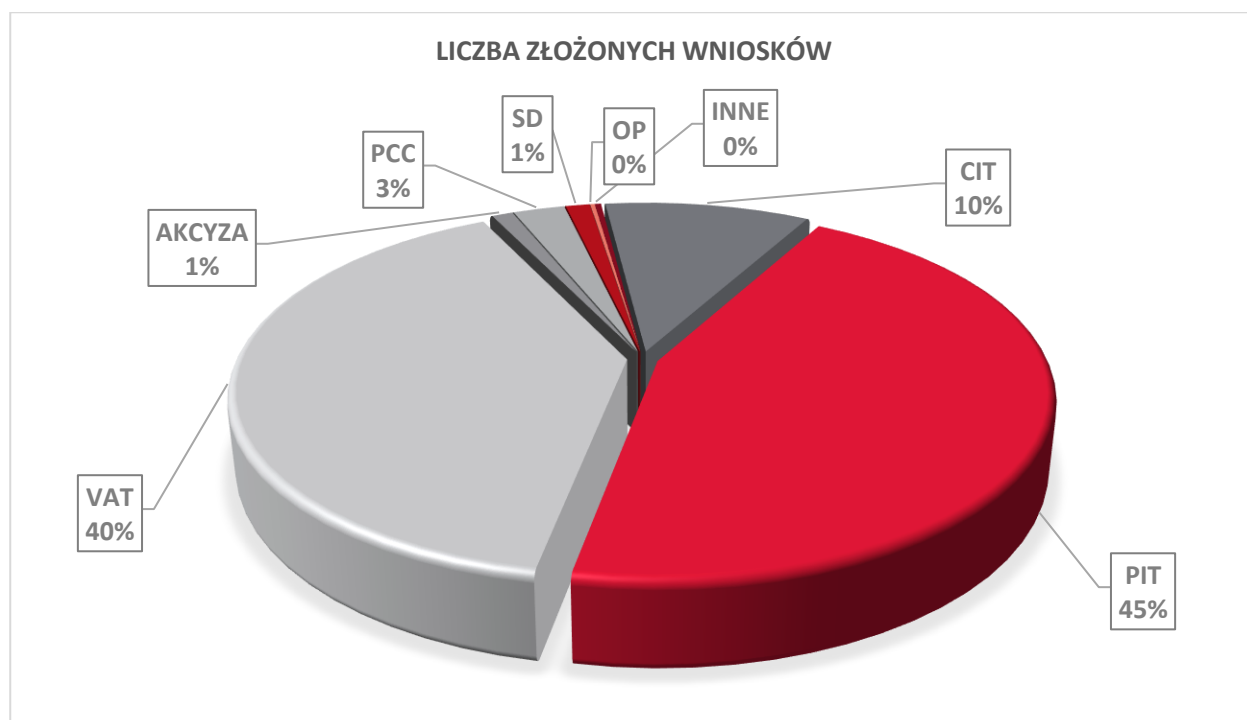
### Liczba złożonych wniosków

W 2021 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło **31 826** wniosków o wydanie interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego.

W porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpił wzrost liczby złożonych wniosków o **6 428**.

Podatek	Liczba złożonych wniosków
CIT	3 184
PIT	14 313
VAT	12 665
AKCYZA	324
PCC	802
SD	373
OP	70
INNE	95
<b>RAZEM</b>	<b>31 826</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Tematyka wniosków o wydanie interpretacji w 2021 roku

Tematy, które najczęściej pojawiały się we wnioskach o wydanie interpretacji w 2021 roku:

### 1. w podatkach pośrednich:

- możliwość odzyskania podatku naliczonego, w szczególności związanego z inwestycjami dofinansowanymi przez UE,
- opodatkowanie czynności wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego i ich jednostki lub zakłady budżetowe, a także prawo do odliczenia podatku naliczonego przez te podmioty,
- opodatkowanie dostawy nieruchomości zabudowanych,
- zbycie przedsiębiorstwa, zorganizowanej części przedsiębiorstwa,
- zwolnienie podmiotowego, przedmiotowego,
- zbycie działek/nieruchomości w ramach działalności/poza działalnością gospodarczą,
- wystawianie, przechowywanie, prawo do odliczenia przy archiwizacji faktur w formie elektronicznej.

### 2. w podatkach bezpośrednich:

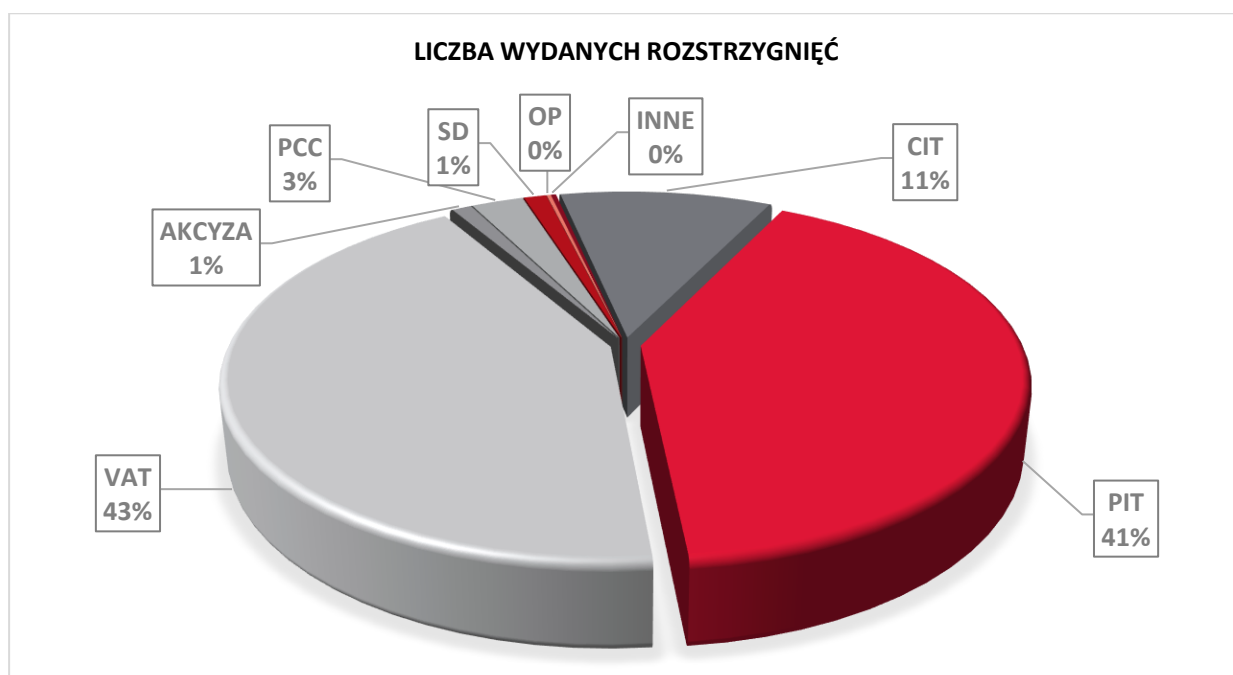
- preferencyjne opodatkowanie dochodów wytwarzanych przez prawa własności intelektualnej - IP BOX,
- sprzedaż nieruchomości,
- ulga na działalność badawczo-rozwojową,
- stawki ryczałtu,
- możliwość zaliczenia poniesionych wydatków do kosztów uzyskania przychodów,
- obowiązki płatnika,
- zwolnienia przedmiotowe,
- dochody zagraniczne.

## Liczba wydanych rozstrzygnięć w 2021 roku

Liczba wszystkich rozstrzygnięć (m.in. interpretacje, postanowienia o odmowie, postanowienia o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, postanowienia o zastosowaniu interpretacji ogólnej, inne) wydanych w 2021 roku w sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego wyniosła **31 771**.

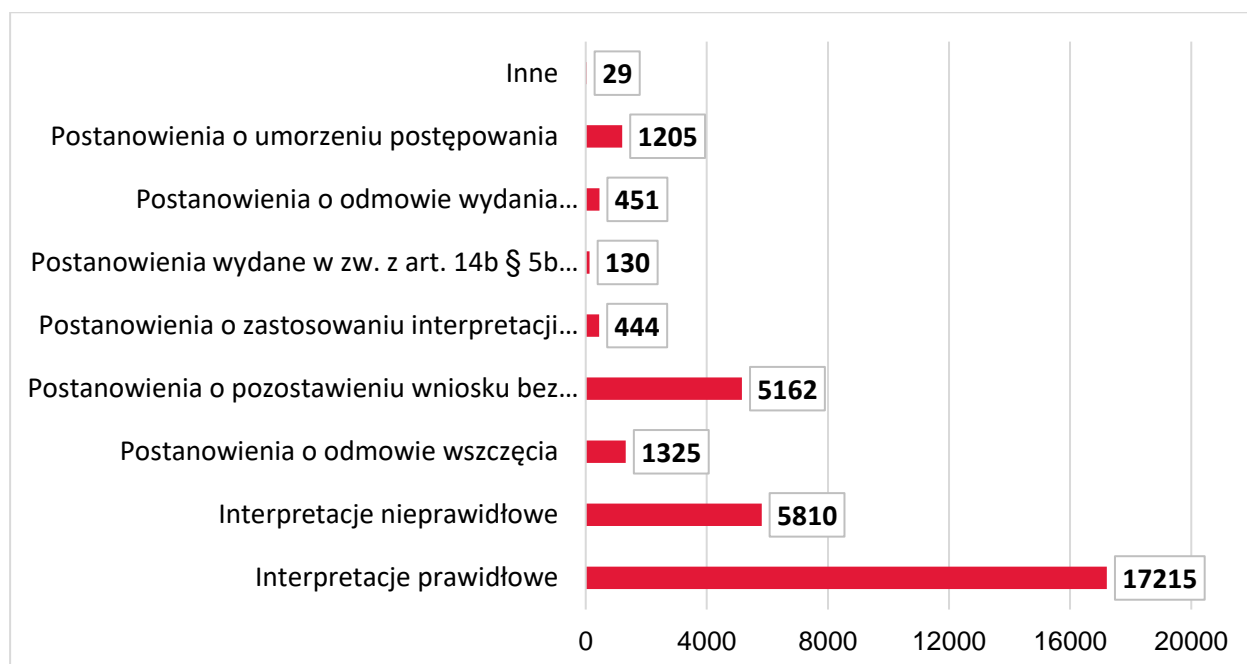
Podatek	Liczba wydanych rozstrzygnięć
CIT	3 351
PIT	13 096
VAT	13 683
AKCYZA	311
PCC	827
SD	356
OP	67
INNE	80
<b>RAZEM</b>	<b>31 771</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Rozstrzygnięcia wydane w 2021 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

W 2021 roku wydano **130** postanowień w związku z art. 14b § 5b Ordynacji podatkowej, w tym **92** po wystąpieniu do Szefa KAS i **38** bez wystąpienia do Szefa KAS.

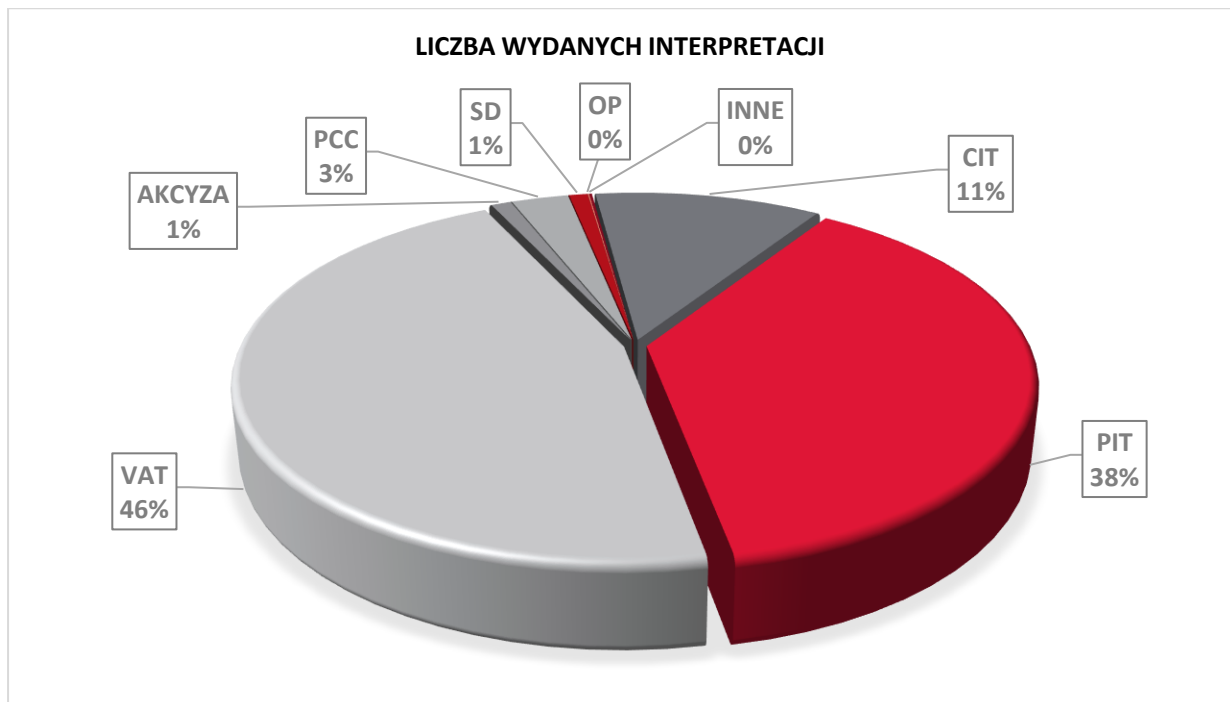
## Liczba wydanych interpretacji

W 2021 roku wydano łącznie **23 025** indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego, w tym:

Podatek	Liczba wydanych interpretacji
CIT	2 589
PIT	8 722
VAT	10 574
AKCYZA	228
PCC	655
SD	211
OP	14
INNE	32
<b>RAZEM</b>	<b>23 025</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS





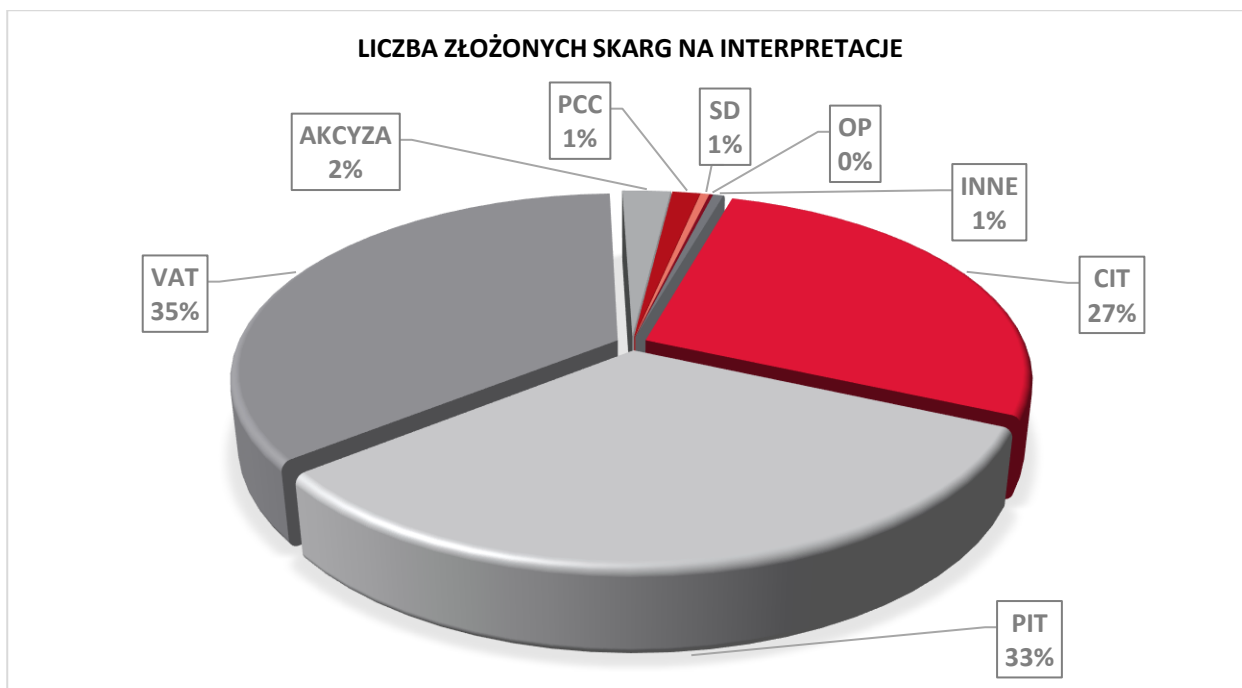
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

### Liczba złożonych skarg na interpretacje

W 2021 roku złożono łącznie **1153** skargi na wydane interpretacje indywidualne przepisów prawa podatkowego.

Podatek	Liczba złożonych skarg na interpretacje
CIT	314
PIT	376
VAT	406
AKCYZA	28
PCC	16
SD	5
OP	2
INNE	6
<b>RAZEM</b>	<b>1 153</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

1. Liczba skarg złożonych w 2021 roku wyniosła łącznie **1470**, w tym:
  - skargi na interpretacje – **1153**,
  - skargi na postanowienia – **317**.
2. W sprawach związanych ze złożonymi wnioskami o wydanie indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego:
  - Krajowa Informacja Skarbowa wniosła łącznie **606** skarg kasacyjnych, z czego **512** stanowiły skargi kasacyjne w przedmiocie interpretacji indywidualnych, natomiast **94** stanowiły skargi kasacyjne w przedmiocie rozstrzygnięć innych niż interpretacje,
  - Skarżący wnieśli łącznie **231** skarg kasacyjnych, z czego **206** stanowiły skargi kasacyjne w przedmiocie interpretacji indywidualnych, natomiast **25** stanowiły skargi kasacyjne w przedmiocie rozstrzygnięć innych niż interpretacje,
  - Krajowa Informacja Skarbowa wniosła łącznie **213** odpowiedzi na skargi kasacyjne.

## WIĄŻĄCA INFORMACJA STAWKOWA (WIS)

### Wpływ wniosków o wydanie WIS w 2021 r.

W 2021 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **4 598** wniosków o wydanie wiążącej informacji stawkowej.

Przedmiot	Toruń	Leszno	Bielsko-Biała	Razem
Towar	1 500	282	928	2 710
Usługa	44	1 015	251	1 310
Towar lub usługa	100	238	240	578
<b>Razem</b>	<b>1 644</b>	<b>1 535</b>	<b>1 419</b>	<b>4 598</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

### Wpływ wniosków o wydanie WIS w 2021 r. w porównaniu do 2020 r.

W porównaniu z rokiem 2020 nastąpił spadek liczby złożonych wniosków o **9 310**.

Przedmiot	2020	2021	Razem
Towar	11 661	2 710	14 371
Usługa	1 521	1 310	2 831
Towar lub usługa	726	578	1 304
<b>Razem</b>	<b>13 908</b>	<b>4 598</b>	<b>18 506</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

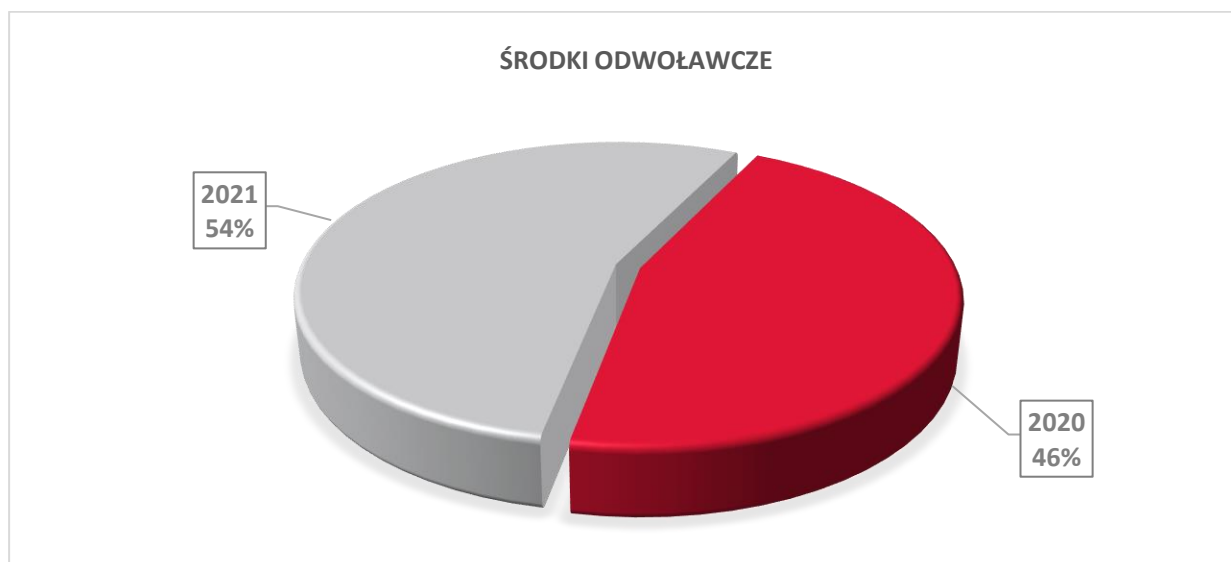
Przyczyną spadku liczby wniosków o wydanie WIS jest:

- nasycenie rynku informacją o stosowaniu stawek VAT – przekazywanie WIS kontrahentom,
- materiały informacyjne na stronach MF i KIS (jak ustalać stawkę, jak samodzielnie zaklasyfikować, WIS czy interpretacja),
- baza zanonimizowanych WIS zgromadzona w Systemie Informacji Celno-Skarbowej EUREKA,
- obawa przed wiążącą mocą WIS (wycofywanie wniosków),
- praktycznie brak zmian w zakresie stawek – stabilność rozwiązań.

### Środki odwoławcze w 2021 r. w porównaniu do 2020 r.

Środki odwoławcze	2020	2021	Razem
Odwołania	184	256	440
Zażalenia	75	50	125
<b>Razem</b>	<b>259</b>	<b>306</b>	<b>565</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

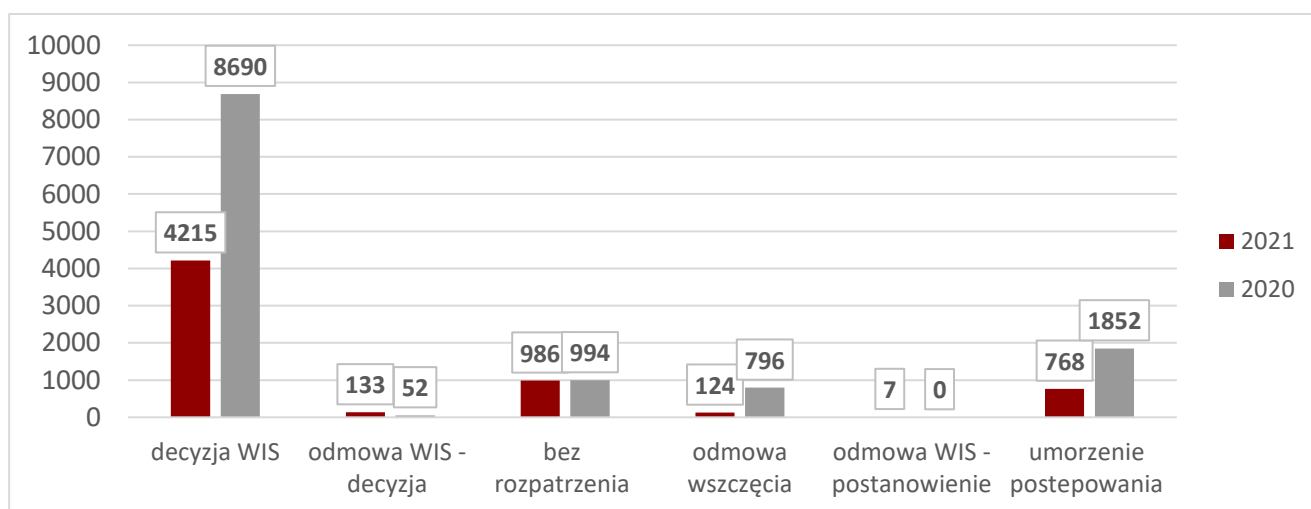


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych rozstrzygnięć w 2021 r. w porównaniu do 2020 r.

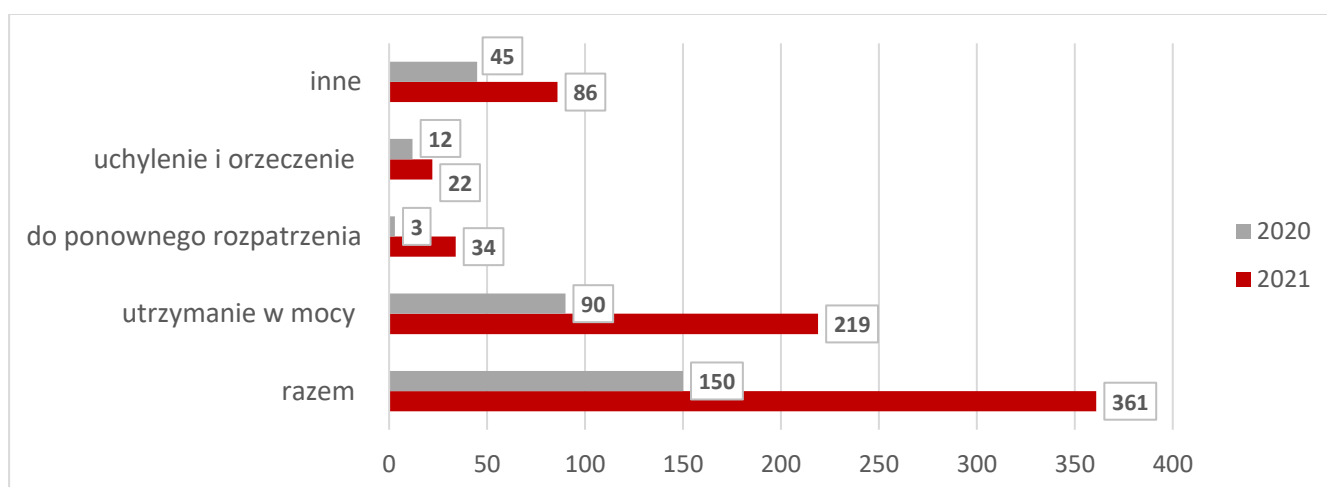
	WIS	Inne rozstrzygnięcia	Rozstrzygnięcia razem
<b>2020</b>	8 690	3 694	12 384
<b>2021</b>	4 215	2 018	6 233
<b>Razem</b>	<b>12 905</b>	<b>5 712</b>	<b>18 617</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



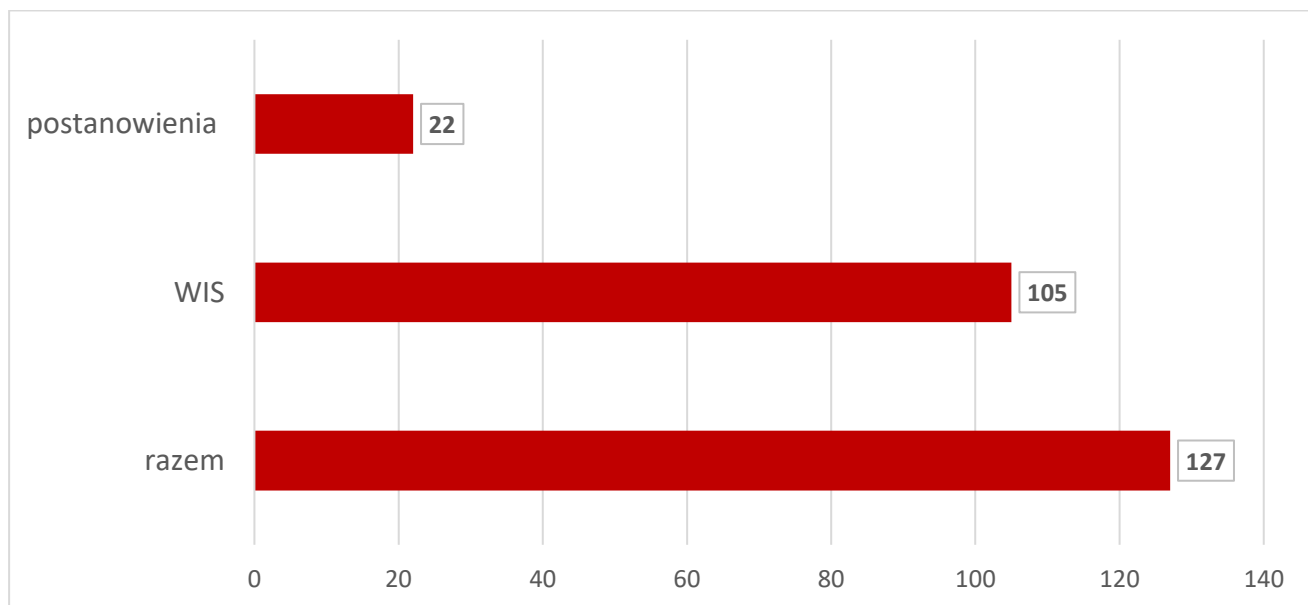
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Rozstrzygnięcia II instancji w 2021 r. w porównaniu do 2020 r.



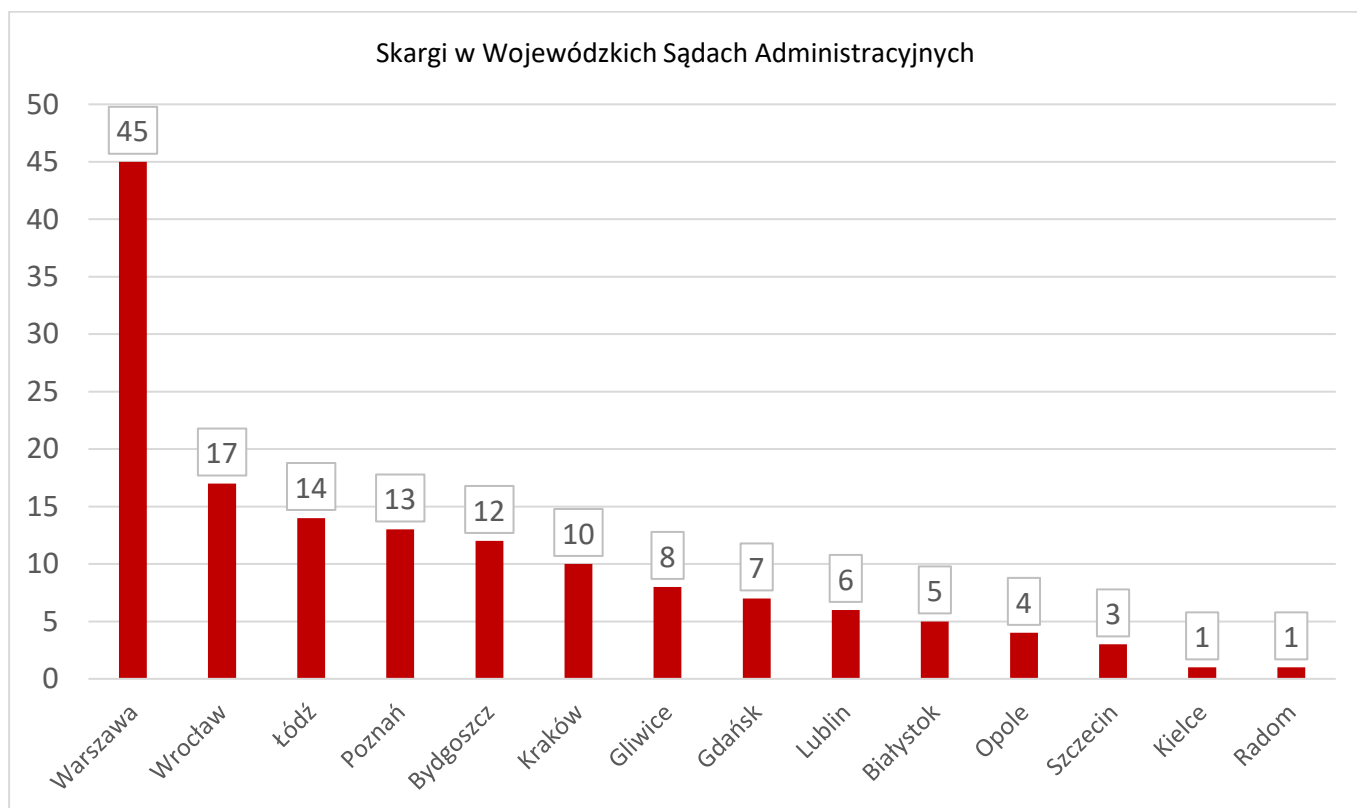
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba złożonych skarg do WSA w 2021 r.



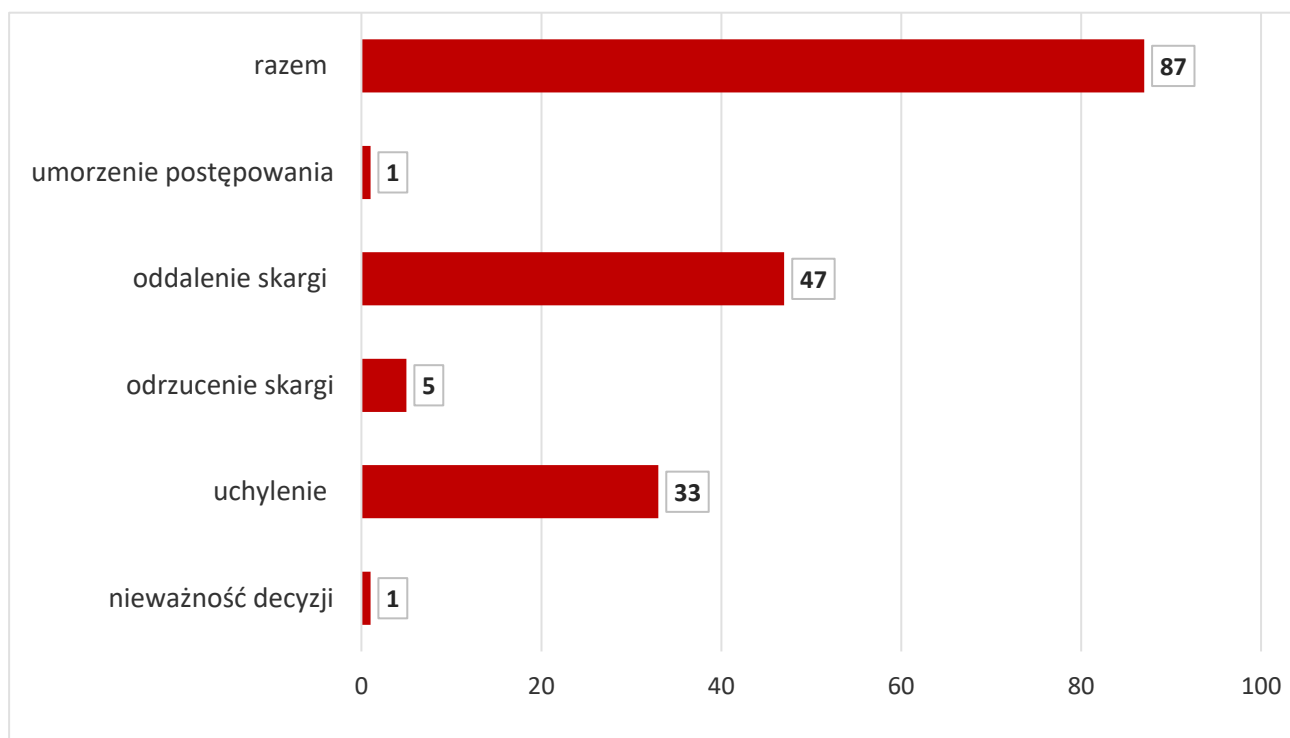
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Sprawy sądowe przed WSA w latach 2020 - 2021



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Rozstrzygnięcia WSA w 2021 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Rozstrzygnięcia NSA w 2021 r.

W 2021 roku NSA wydał tylko jeden wyrok, który dotyczył WIS – wyrokiem z 21 września 2021 r. oddalił skargę kasacyjną strony. Zasadniczą kwestię sporną stanowiła klasyfikacja towaru „chałwowe chrupiące praliny w deserowej czekoladzie z kremowym nadzieniem o smaku chałwowym”, według Nomenklatury scalonej (CN) na potrzeby określenia stawki VAT.

## NIEPODATKOWE NALEŻNOŚCI BUDŻETOWE

Ustawa z dnia 14 lutego 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z promocją prozdrowotnych wyborów konsumentów (Dz. U. poz. 1492 ze zm.) zmieniła ustawę z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym oraz ustawę z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi - wprowadziła opłaty (niepodatkowe należności budżetowe):

- opłatę od środków spożywczych (tzw. opłata cukrowa) oraz
- opłatę za zezwolenie na obrót hurtowy napojami alkoholowymi o zawartości do i powyżej 18% alkoholu, oraz za zezwolenie na wyprzedaż dla przedsiębiorcy zaopatrującego przedsiębiorcę posiadającego zezwolenie na sprzedaż detaliczną napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży w opakowaniach jednostkowych do 300 ml (tzw. opłata od małych)

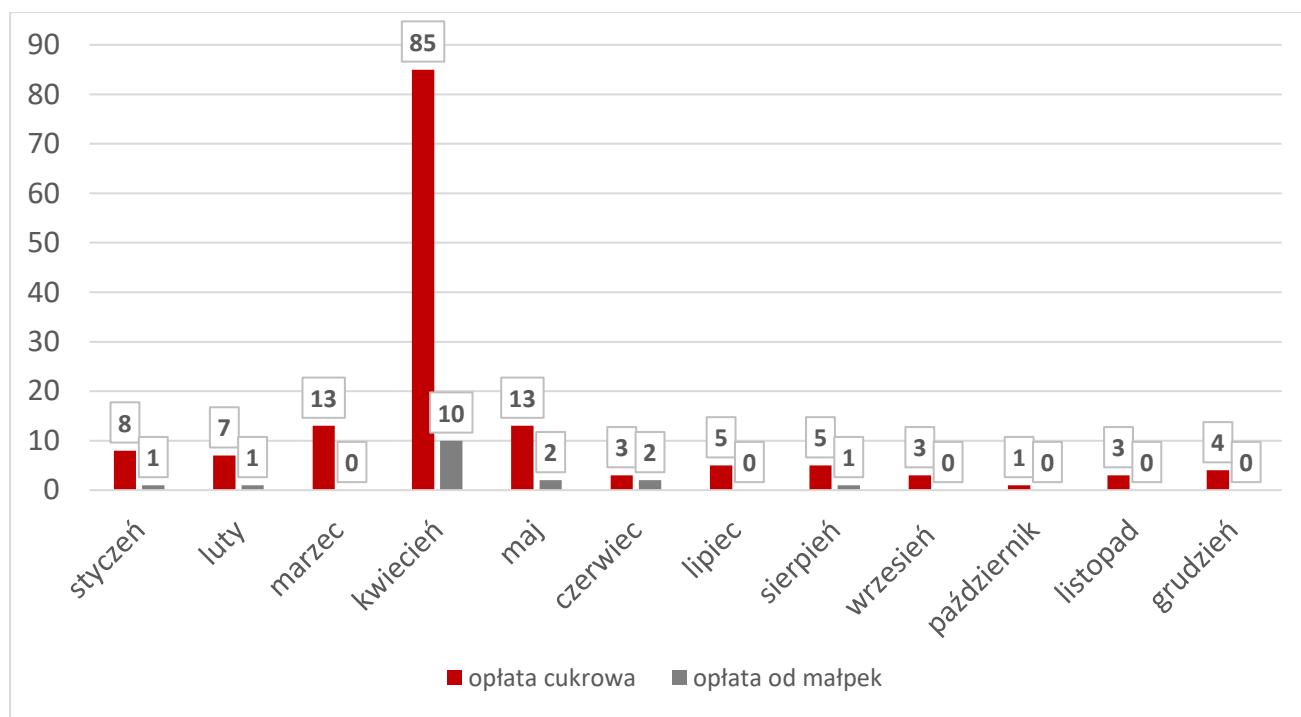
- **które obowiązują od 1 stycznia 2021 r.**

Do opłat tych stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (art. 12j ustawy o zdrowiu publicznym; art. 9<sup>2</sup> ust. 23 ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi).

**Od 16 kwietnia 2021 r. Dyrektor KIS** jest organem właściwym w sprawie wydawania interpretacji indywidualnych dotyczących przepisów ww. ustaw - w zakresie opłaty od środków spożywczych oraz opłaty za zezwolenie na sprzedaż alkoholu w opakowaniach do 300 ml.

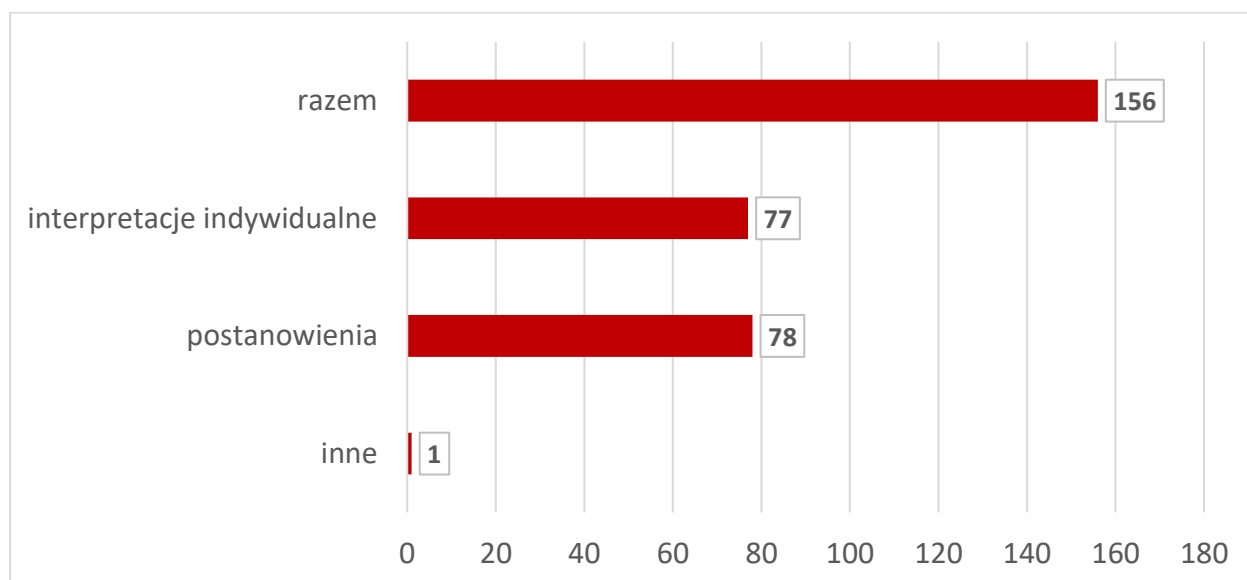


## Wpływ wniosków o wydanie interpretacji indywidualnych w zakresie niepodatkowych należności budżetowych



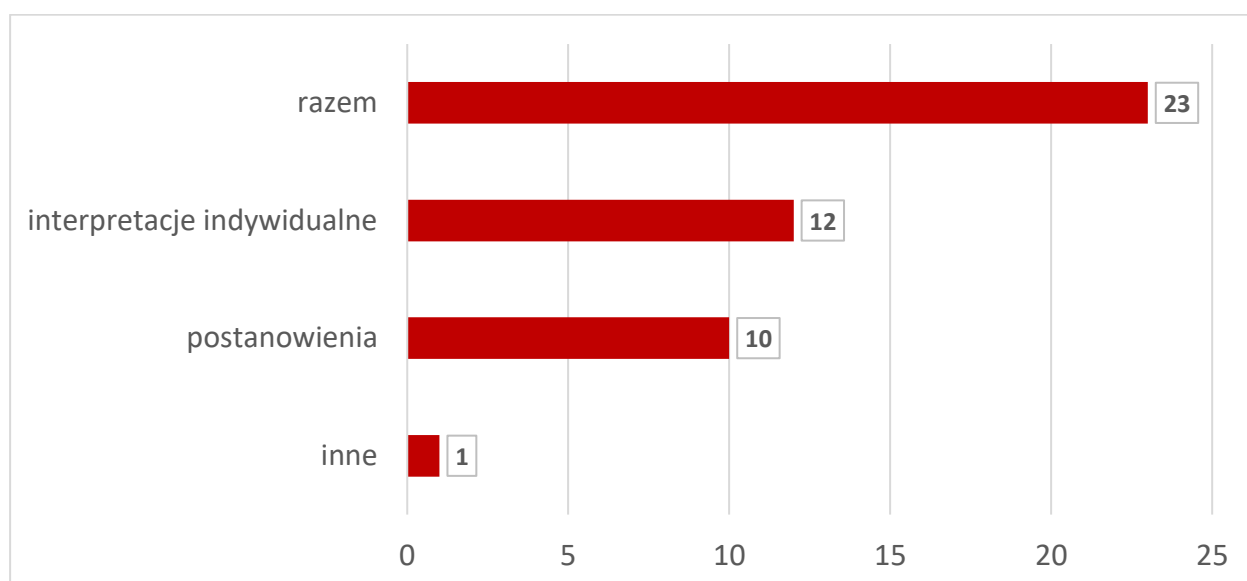
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych rozstrzygnięć – opłata cukrowa



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych rozstrzygnięć – opłata od małpek



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Zaskarżalność i sprawy sądowe – opłata cukrowa i opłata od małpek

	Opłata cukrowa	Opłata od małpek	Razem
Interpretacje	77	12	89
Skargi	16	7	23
Postanowienia	78	10	88
Zażalenia	6	0	6
Skargi	5	0	5

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

- Na stronie internetowej BIP+ KIS opublikowano **119 komunikatów** własnych dla podatników (broszury na akcję zeznań, najczęściej zadawane pytania, komunikaty o zmianach w przepisach).
- Tam również zamieszczano cotygodniową informację prawną (listę aktów prawnych związanych z zagadnieniami podatkowymi i celnymi) – **50** informacji.
- Udzielono **28** odpowiedzi na zapytania mediów.

- Udzielono **55** odpowiedzi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej.
- W ramach Programu Klient w centrum uwagi KAS rozpoczęto przebudowę strony internetowej BIP+ KIS – w dalszym etapie zmian zaplanowano jej przeniesienie (i stron jednostek KAS) na portal Gov.pl.
- Publikowano informacje w portalu Otwarte Dane, prowadzonym przez Ministerstwo Cyfryzacji.
- Współpracowano z portalem biznes.gov.pl przy weryfikacji kart usług świadczonych przez KIS.
- Współpracowano z MF przy prowadzeniu ogólnopolskich kampanii informacyjnych: Twój e-PIT, JPK VAT, Brexit, Polski Ład.
- Uczestniczono w pracach zespołów projektowych „System Informacji Celno-Skarbowej EUREKA”, „Procedury bez barier”.

## **RAPORT Z REALIZACJI KIERUNKÓW DZIAŁANIA I ROZWOJU KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W 2021 ROKU**

Zarządzeniem nr 135 z 30 grudnia 2020 r. Szef Krajowej Administracji Skarbowej określił kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2021.

Wyznaczone w Kierunkach działania i rozwoju KAS na 2021 rok mierniki zostały ujęte w Planie działalności Krajowej Informacji Skarbowej na 2021 rok.

W kierunku **Klientocentryczność**, w ramach celu **Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika**, Szef KAS wyznaczył dla Krajowej Informacji Skarbowej następujące mierniki stopnia realizacji celu:

- Czas realizacji wniosku o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego – suma czasu trwania realizacji wniosków o wydanie interpretacji od dnia wpływu wniosku do dnia wydania interpretacji, do liczby wydanych interpretacji na pierwszym etapie postępowania (w dniach):

**wartość planowana** na 31 grudnia 2021 r. **<= 65 dni**

**wartość osiągnięta 71,2 dni,**

- Jakość informacji telefonicznych udzielonych przez konsultantów Krajowej Informacji Skarbowej – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych (w %):

**wartość planowana** na 31 grudnia 2021 r.  $\geq$  **86 %**

**wartość osiągnięta 95,86 %.**