

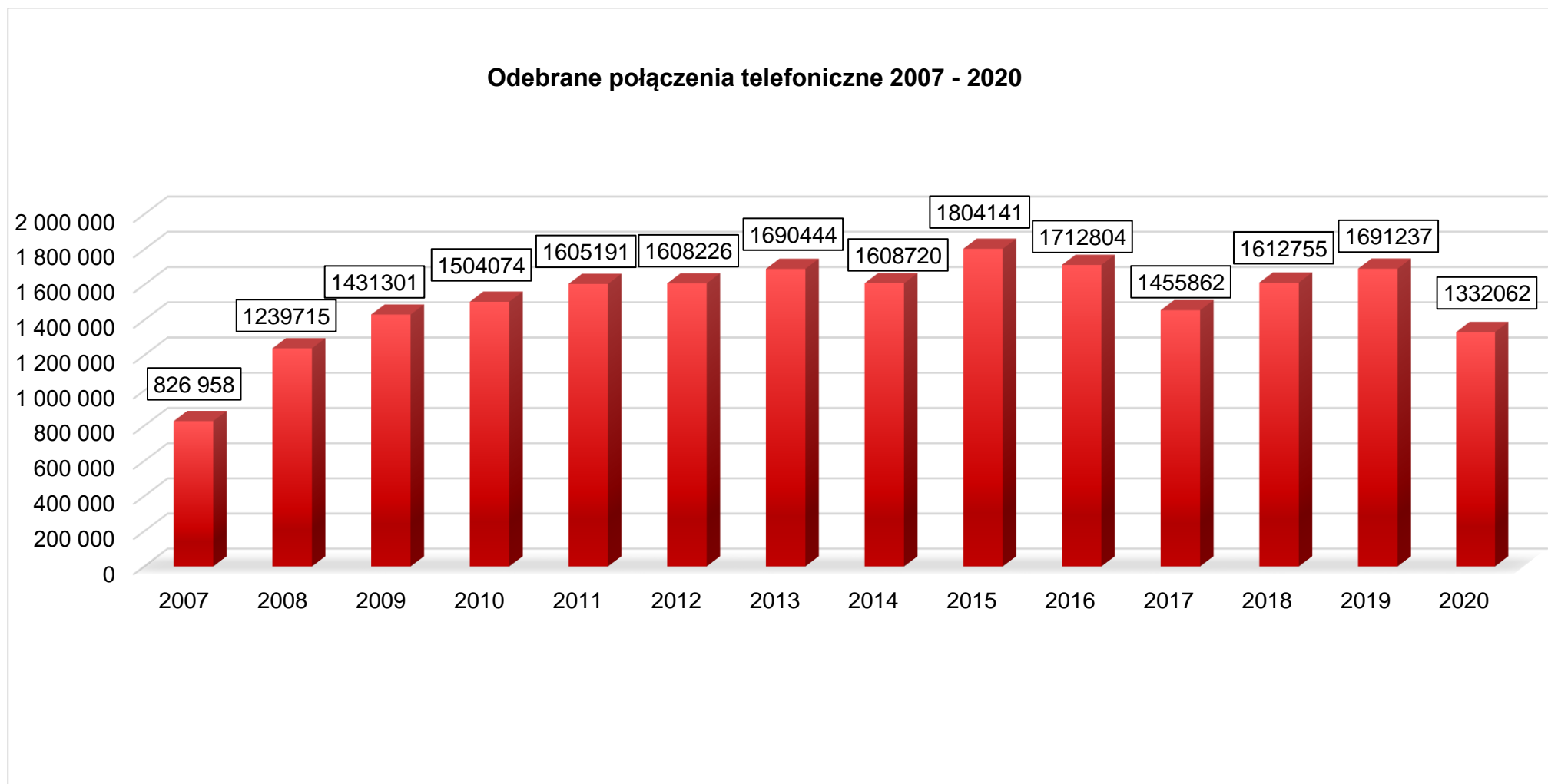
**Informacja o działalności  
Krajowej Informacji Skarbowej  
w 2020 roku**

Bielsko-Biała, 2021 r.

## **Ogólne uwagi dotyczące działalności Krajowej Informacji Skarbowej w 2020 roku**

- Krajowa Informacja Skarbowa jako jednostka organizacyjna Krajowej Administracji Skarbowej została powołana 1 marca 2017 roku na mocy ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej.
- Krajowa Informacja Skarbowa kontynuuje działalność istniejących wcześniej w strukturach Izb Skarbowych Biur Krajowej Informacji Podatkowej, które 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 r. Krajowa Informacja Skarbowa realizuje nowe zadanie – wydawanie wiążących informacji stawkowych.

## Informacja telefoniczna

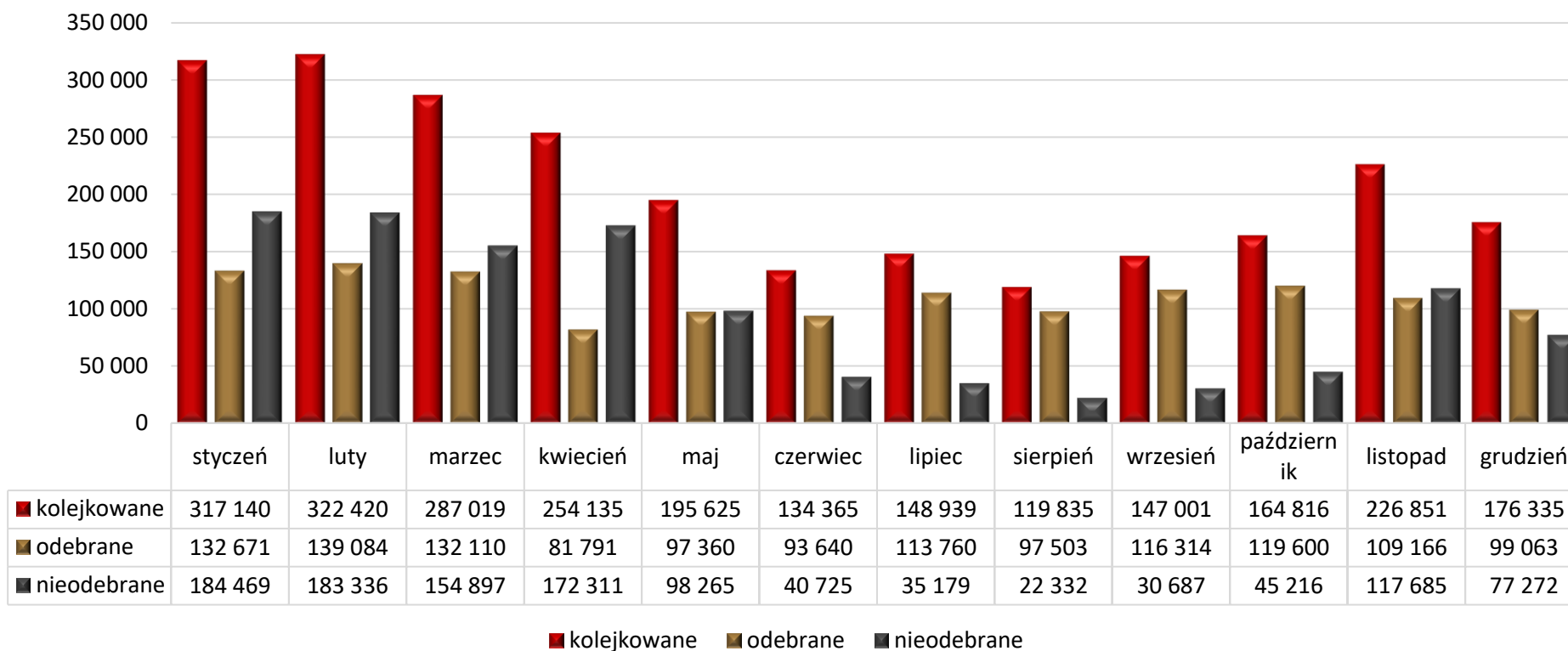


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna

W 2020 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła **1332062** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz pracowników urzędów skarbowych (w stosunku do 2019 roku nastąpił spadek o **359175** odpowiedzi).

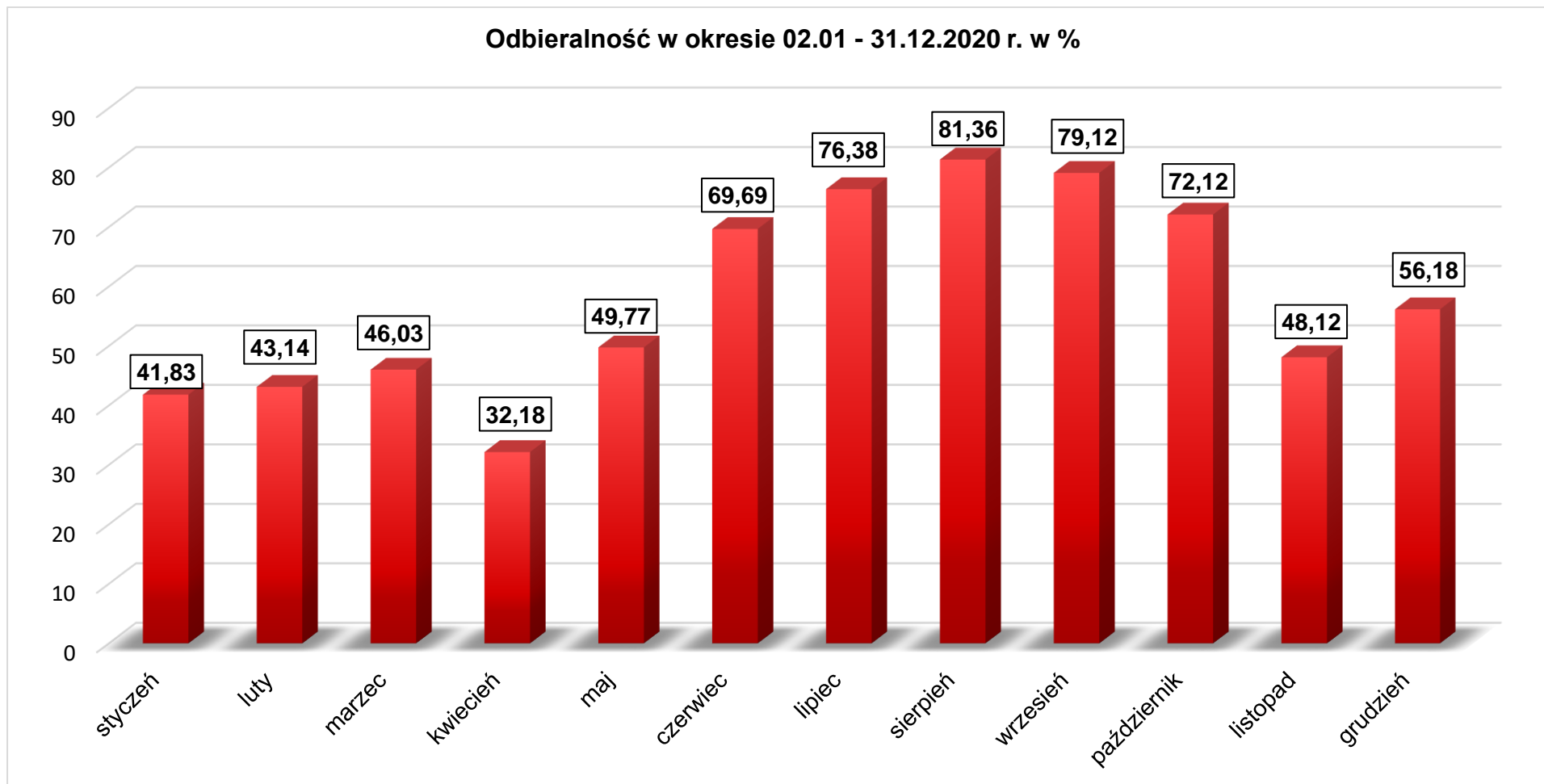
Połączenia telefoniczne w 2020 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna - odbieralność

Odbieralność rozmów telefonicznych w 2020 roku wyniosła **53,40 %**.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna dla klienta zewnętrznego

Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **1329495** odpowiedzi na pytania telefoniczne zadane przez podatników.

Odbieralność w poszczególnych podatkach w miesiącach styczeń – grudzień 2020 r.:

		Odbieralność w %											
Grupa	Liczba rozmów	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
AKC	12797	79,2	77,43	92,26	84,01	92,51	92,93	93,93	95,45	95,75	94,08	74,67	90,04
CIT	78121	55,03	53,33	38,2	47,55	52,9	55,2	77,37	79,41	81,45	72,22	64,18	39,93
COKP- CIT	262	88,71	95,83	93,1	91,04	100	100	100	100	100	88,89	75	85,71
EDWM	46430	53,34	75,61	83,54	78,01	88,83	89,97	56,75	89,66	91,57	89,22	77,75	87,09
EDWT	43271	67,88	61,27	50,93	55,74	64,9	79,35	70,44	84,93	88,49	84,94	66,19	79,18
e-PIT	64227	81,82	65,49	85,79	71,71	85,99	90,85	89,64	87,14	80,45	84,54	72,09	77,86
JPK	54085	90,79	89,83	92,21	88,93	92,66	94,11	91,38	93,99	89,99	88,26	26,05	85,4
PCC	82357	32,58	40,33	39,02	33,81	37,16	64,16	76,61	76,65	81,24	79,49	62,52	51,77
PIT	316486	32,05	38,72	39,22	33,33	39,09	65,77	79,48	81,17	85,69	82,95	68,12	53,99
VAT	443342	49,82	64,39	73	60,26	80,31	76,76	76,1	80,29	70,66	56,85	33,34	50,55
COKP -VAT	158	86,44	71,7	68,18	77,61	-	100	-	-	-	33,33	57,69	81,48
ZEZN	113006	26,22	22,76	27,99	22,86	27,77	30,49	100	-	100	100	100	66,67
SC- AKC	26401	95,71	90,74	90,75	91,78	94,54	93,26	95,95	95,64	94,74	93,19	75,74	88,69
SC- CLO	40759	90,91	87,38	90,44	89,05	91,85	93,38	92,9	91,72	95,38	93,36	80,13	85,95
COKP- CLO	52	100	88,89	100	94,44	100	100	100	100	83,33	66,67	60	100
SC- GRY	894	79,73	82,86	77,44	77,59	80,41	88	88,89	82,14	86,96	88,73	66,02	81,94
SC- INT	2643	92,13	89,81	88,44	89,52	85,38	75,42	74,9	76,77	95,9	93,4	79,15	70,85
COVID	3069	-	-	94,31	95,07	-	-	-	-	-	-	-	-
TCIT	219	-	-	-	69,12	64,84	75,51	84,21	76,47	50	88,89	78,57	61,54
TPIT	621	-	-	-	73,21	86,41	89,19	92,05	87,76	100	100	77,14	94,59
TVAT	295	-	-	-	63,51	83,16	88,1	88,89	95,24	94,29	100	80	77,78

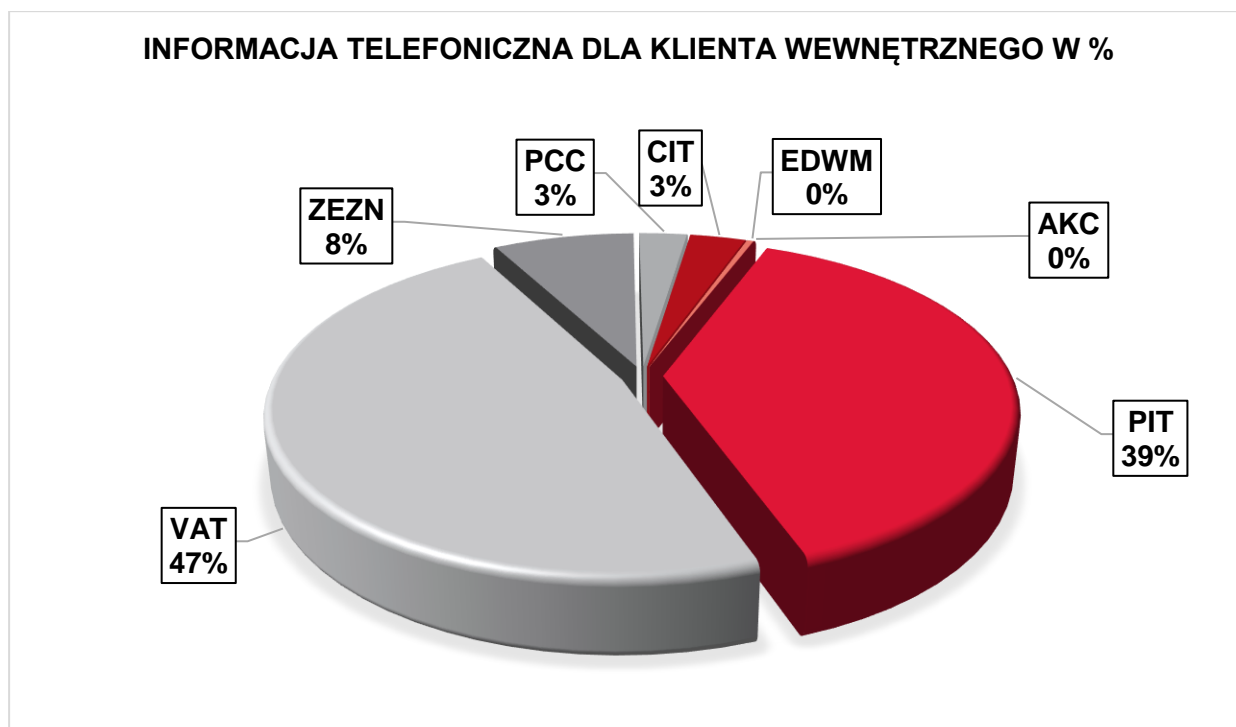
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja telefoniczna dla klienta wewnętrznego

W 2020 roku Krajowa Informacja Skarbowa udzielała wsparcia merytorycznego dla pracowników sal obsługi w urzędach skarbowych. W każdym urzędzie została wyznaczona co najmniej jedna osoba kontaktowa, która ze wskazanego numeru telefonu może zwrócić się do KIS o udzielenie informacji.

Liczba rozmów w ramach tej usługi wyniosła – **2567**.

- PIT – 994
- VAT – 1 221
- ZEZN – 197
- PCC – 67
- CIT – 78
- EDWM – 9
- AKC – 1

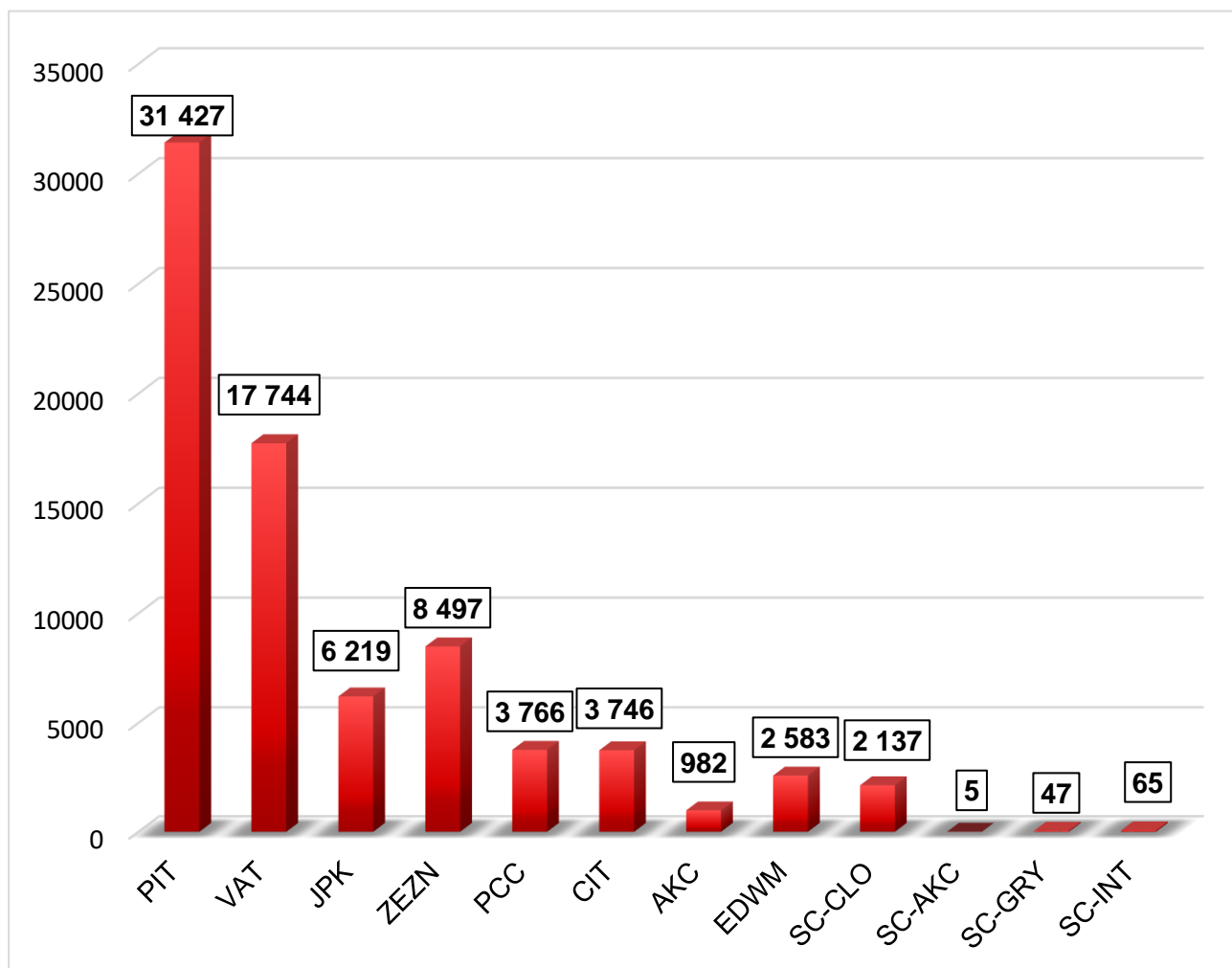


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja mailowa dla klienta zewnętrznego

Krajowa Informacja Skarbowa odpowiada na zapytania mailowe przesyłane przez Klientów za pośrednictwem formularza umieszczonego na Portalu Podatkowym.

W 2020 roku udzielono **77218** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą (w stosunku do 2019 roku nastąpił wzrost o **32091** odpowiedzi).



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Informacja czat dla klienta zewnętrznego

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

W okresie od 15 stycznia do 18 maja 2020 r. usługę zawieszono. W 2020 r.

przeprowadzono **24437** rozmów czat (w stosunku do 2019 roku nastąpił spadek o **9069** rozmów).



Miesiąc	Liczba	Liczba narastająco
styczeń	1 669	1 669
maj	2 578	4 247
czerwiec	3 769	8 247
lipiec	2 660	10 676
sierpień	2 190	12 866
wrzesień	2 616	15 482
październik	2 851	18 333
listopad	3 081	21 414
grudzień	3 023	24 437

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Badanie jakości informacji udzielanych telefonicznie

Wartość miernika badania jakości za 2020 rok wynosi **93,90 %** (odsłuchano **8502** rozmowy, z czego **519** zostało uznane za nieprawidłowe).

Miesiąc	Miernik %		Rozmowy odsłuchane ogółem		Rozmowy nieprawidłowe	
	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco	miesięcznie	narastająco
styczeń	94,68	-	809	-	43	-
luty	94,4	94,6	822	1631	46	88
marzec	93,39	94,35	439	2069	29	117
kwiecień	92,76	94,14	304	2373	22	139
maj	94,25	94,17	696	3069	40	179
czerwiec	93,59	94,06	702	3771	45	224
lipiec	93,44	93,96	717	4488	47	271
sierpień	92,55	93,75	792	5280	59	330
wrzesień	93,14	93,66	802	6082	55	385
październik	94,15	93,72	804	6886	47	432
listopad	95,33	93,9	813	7699	38	470
grudzień	93,9	<b>93,9</b>	803	8502	49	519

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Pisemne informacje celne

Pion Informacji Skarbowej obsługuje także pisemne zapytania dotyczące stosowania przepisów prawa celnego. W 2020 roku udzielono łącznie **98 odpowiedzi**.

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

W celu zapewnienia jednolitego informowania przez Krajową Informację Skarbową oraz serwis HelpIT została podjęta pilotażowa współpraca z Wydziałem Informatycznym Wsparcia Kontroli Departamentu Nadzoru nad Kontrolami w zakresie przygotowywania odpowiedzi na indywidualne pytania w zakresie struktury JPK\_FA. Pracownicy KIS zostali włączeni do opracowywania odpowiedzi w ww. zakresie pod merytorycznym nadzorem pracowników Departamentu DNK.

W 2020 roku Wydziały Obsługi Klienta przygotowały **76** odpowiedzi.

Od początku współpracy, tj. od września 2018 roku, Wydziały Obsługi Klienta udzieliły **398** odpowiedzi.

## Liczba wydanych interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego w latach 2008 – 2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Zestawienie danych dotyczących wpływu wniosków oraz wydanych interpretacji w 2020 roku

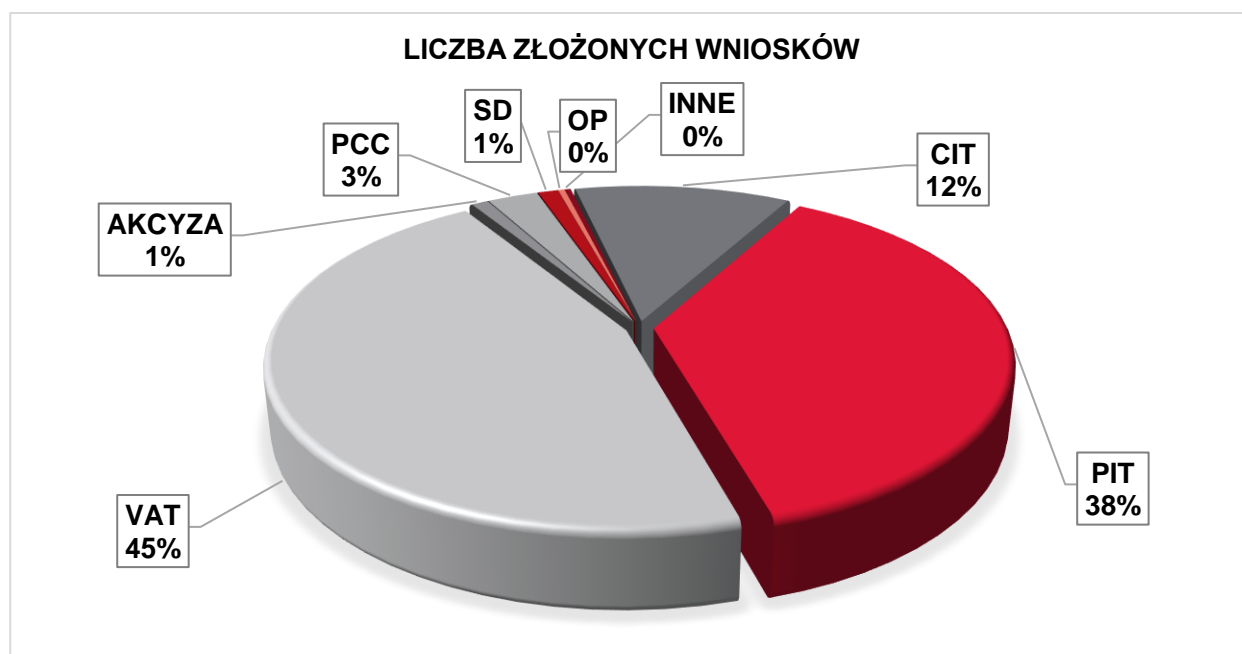
### Liczba złożonych wniosków

W 2020 roku do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło **25398** wniosków o wydanie interpretacji indywidualnych.

W porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpił spadek liczby złożonych wniosków o **1414**.

Podatek	Liczba złożonych wniosków
CIT	2 949
PIT	9 531
VAT	11 562
AKCYZA	226
PCC	689
SD	271
OP	89
INNE	81
<b>RAZEM</b>	<b>25 398</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Tematyka wniosków o wydanie interpretacji w 2020 roku

Najpopularniejsza tematyka wniosków o wydanie indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego w wydawanych w 2020 roku interpretacjach dotyczyła:

### 1. w podatkach pośrednich:

- możliwości odzyskania podatku naliczonego, w szczególności związanego z inwestycjami, dofinansowanymi przez UE,
- opodatkowania czynności wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego i ich jednostki lub zakłady budżetowe, a także prawa do odliczenia podatku naliczonego przez te podmioty,
- opodatkowania dostawy nieruchomości zabudowanych,
- stawek podatku,
- zbycia przedsiębiorstwa, zorganizowanej części przedsiębiorstwa,
- zwolnienia podmiotowego, przedmiotowego,
- zbycia działek/nieruchomości w ramach działalności/poza działalnością gospodarczą,
- wystawiania, przechowywania, prawa do odliczenia przy archiwizacji faktur w formie elektronicznej,
- podstawy opodatkowania.

### 2. w podatkach bezpośrednich:

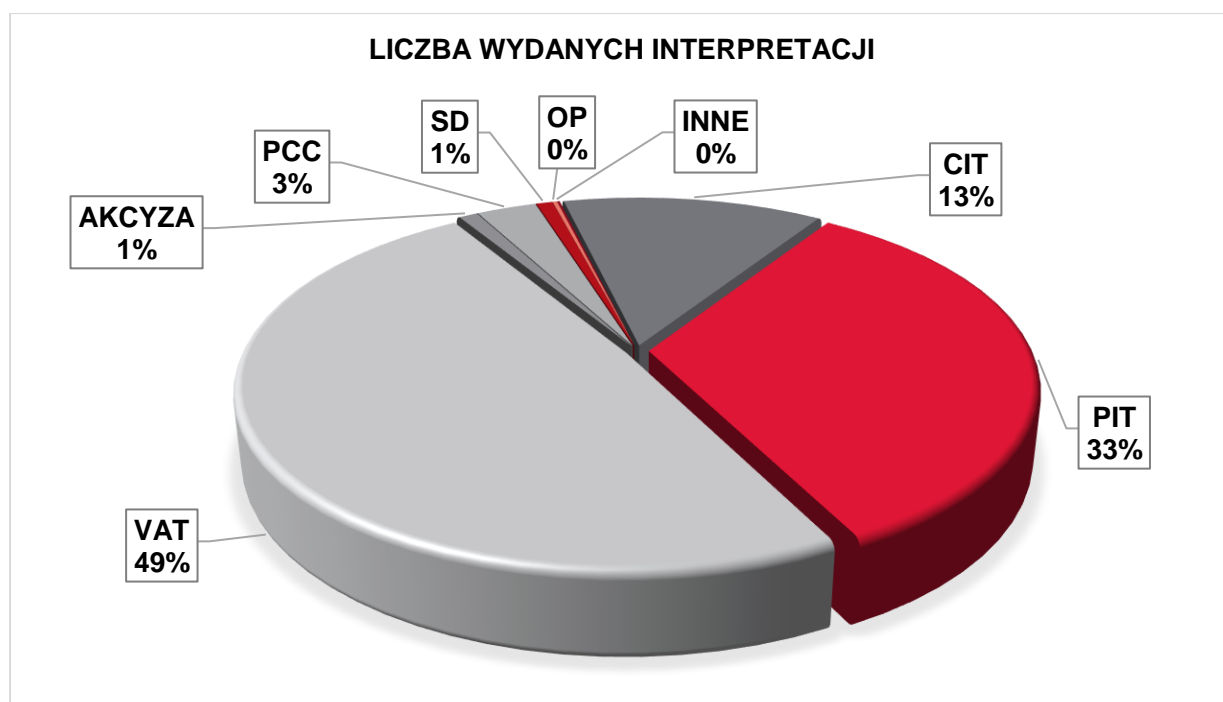
- możliwości zaliczenia poniesionych wydatków do kosztów uzyskania przychodów,
- ulgi na działalność badawczo-rozwojową - art. 18d ustawy o CIT,
- obowiązków płatnika,
- zwolnień przedmiotowych,
- ograniczeń w zaliczaniu do KUP, płatności dokonanych bez pośrednictwa rachunku bankowego, białej listy, MMP, ubezpieczenia, netting,
- preferencyjnego opodatkowania dochodów wytwarzanych przez prawa własności intelektualnej - IP BOX,
- sprzedaży nieruchomości,
- dochodów zagranicznych.

## Liczba wydanych interpretacji

W 2020 roku wydano łącznie **20270** indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego, w tym:

Podatek	Liczba wydanych interpretacji
CIT	2 615
PIT	6 748
VAT	9 885
AKCYZA	186
PCC	603
SD	163
OP	44
INNE	26
<b>RAZEM</b>	<b>20 270</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



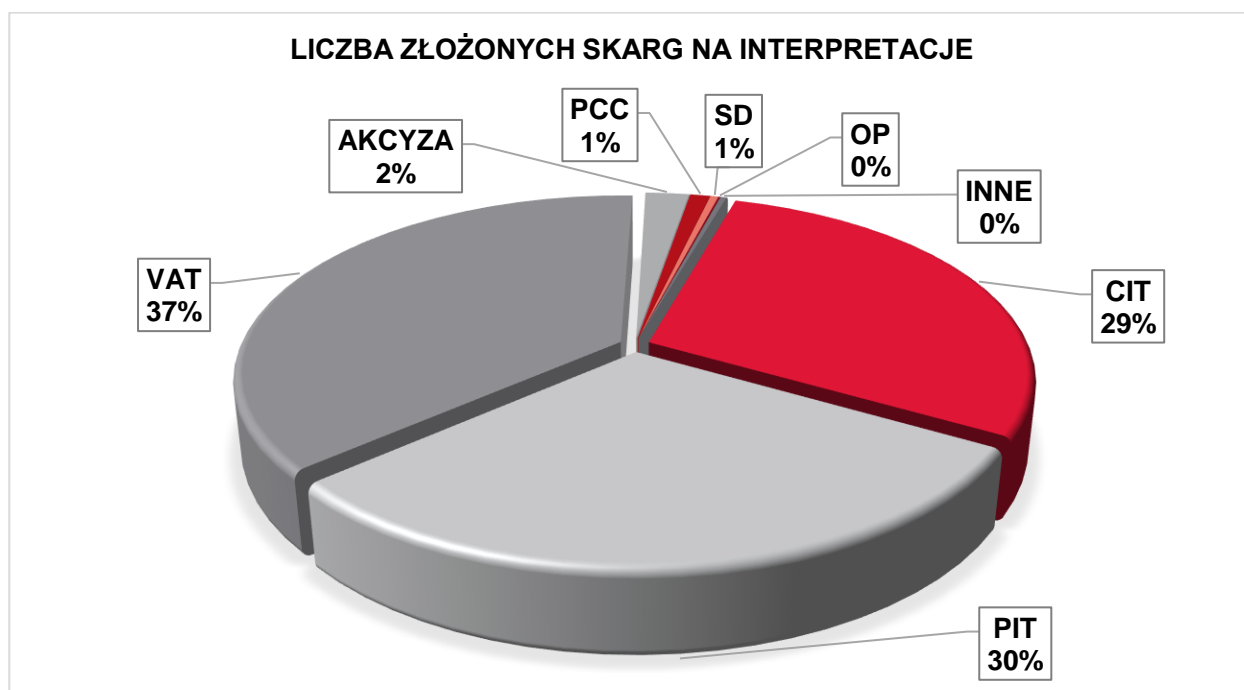
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba złożonych skarg na interpretacje

W 2020 roku złożono łącznie **1008** skarg na wydane interpretacje indywidualne.

Podatek	Liczba złożonych skarg na interpretacje
CIT	291
PIT	305
VAT	372
AKCYZA	22
PCC	10
SD	4
OP	1
INNE	3
<b>RAZEM</b>	<b>1 008</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

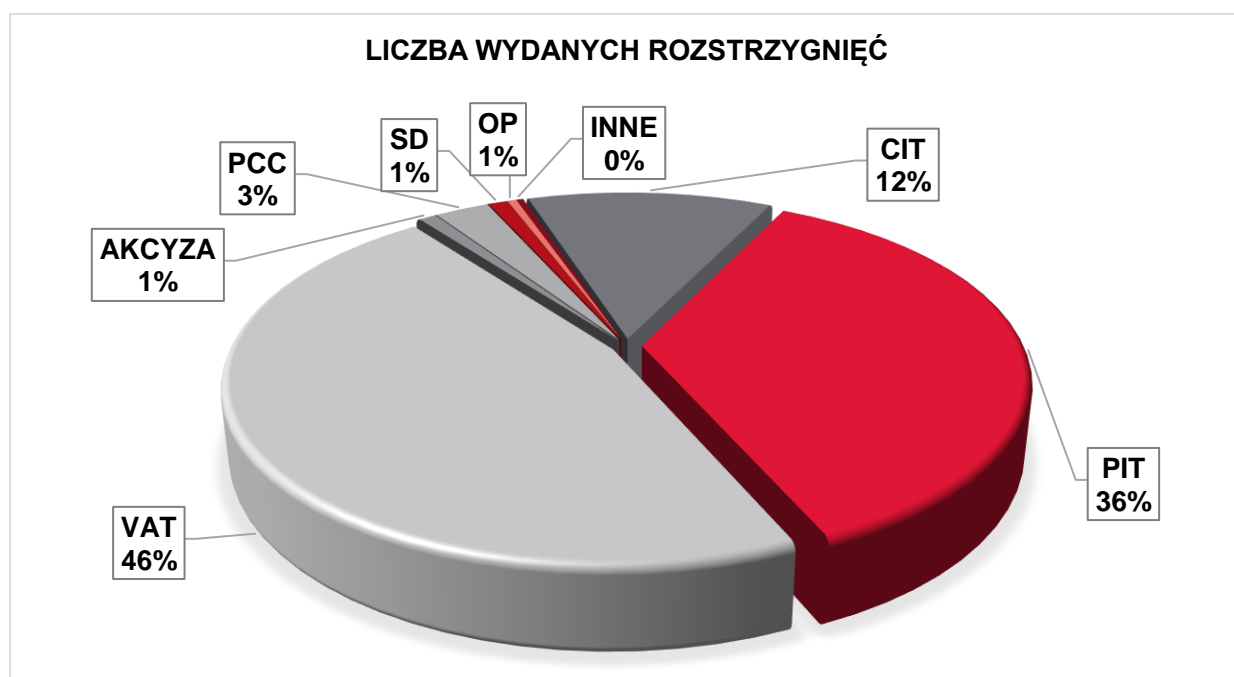
W 2020 roku wydano **138** postanowień w związku z art. 14b § 5b Ordynacji podatkowej, w tym **79** wydano po wystąpieniu do Szefa KAS i **59** bez wystąpienia do Szefa KAS.

## Liczba wydanych rozstrzygnięć w 2020 roku

Liczba wszystkich rozstrzygnięć (m.in. interpretacje, postanowienia o odmowie, postanowienia o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, postanowienia o zastosowaniu interpretacji ogólnej, inne) wydanych w 2020 roku w sprawach związanych z indywidualnymi interpretacjami przepisów prawa podatkowego wyniosła **27221**.

Podatek	Liczba wydanych rozstrzygnięć
CIT	3319
PIT	9850
VAT	12609
AKCYZA	233
PCC	739
SD	257
OP	122
INNE	92
<b>RAZEM</b>	<b>27221</b>

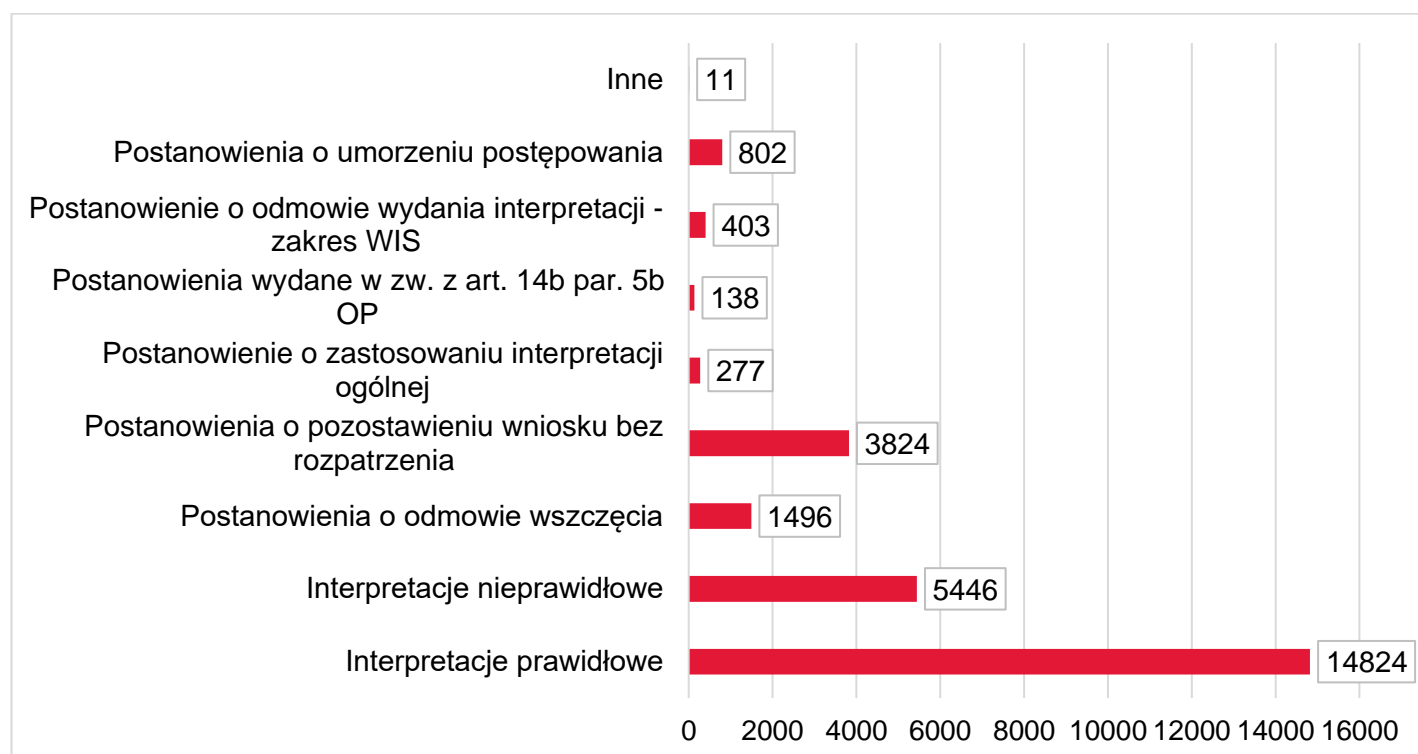
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



## Rozstrzygnięcia dokonane w 2020 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

1. Liczba złożonych spraw odwoławczych w 2020 roku wyniosła łącznie **1218**

w tym:

- skargi na interpretacje – **1008**;
- skargi na postanowienia – **210**.

2. W sprawach związanych ze złożonymi wnioskami o wydanie indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego:

- Krajowa Informacja Skarbowa wniosła łącznie **766** skarg kasacyjnych, z czego **659** stanowiły skargi wniesione na wydane interpretacje indywidualne, natomiast **107** stanowiły skargi wniesione na rozstrzygnięcia inne niż interpretacje;
- Skarżący wniesli łącznie **308** skarg kasacyjnych, z czego **265** stanowiły skargi wniesione na wydane interpretacje indywidualne, natomiast **43** stanowiły skargi kasacyjne wniesione na rozstrzygnięcia inne niż interpretacje;
- Krajowa Informacja Skarbowa wniosła łącznie **306** odpowiedzi na skargi kasacyjne.

## **Wiążąca Informacja Stawkowa**

Krajową Informację Skarbową tworzy pięć delegatur, z których trzy delegatury zaangażowane są w proces opracowywania rozstrzygnięć na podstawie wniosków o wydawanie Wiążącej Informacji Stawkowej.

## **Współpraca z innymi instytucjami**

Krajowa Informacja Skarbowa w zakresie wydawania WIS współpracowała między innymi z:

- Ministerstwem Finansów,
- Ministerstwem Rolnictwa i Rozwoju Wsi,
- Główny Urząd Statystyczny w Warszawie,
- Główny Inspektorat Sanitarny,
- Biblioteka Narodowa,
- Urząd Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych,
- Ośrodek Klasyfikacji i Nomenklatur Urzędu Statystycznego w Łodzi,
- Izba Administracji Skarbowej w Warszawie,
- Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu,
- Izba Administracji Skarbowej w Zielonej Górze.

## **Tematyka wniosków o wydanie Wiążącej Informacji Stawkowej:**

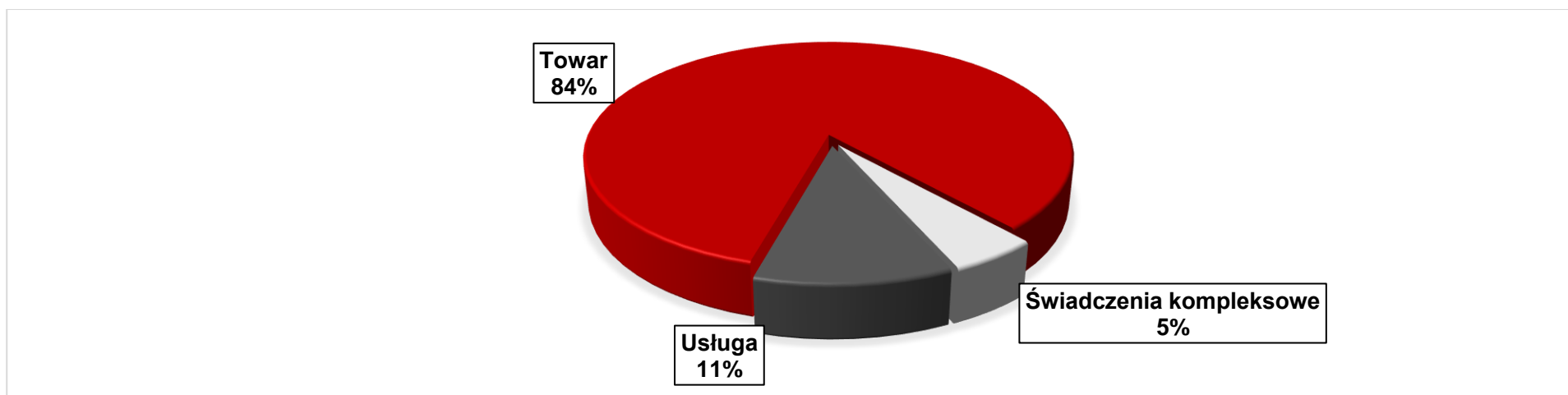
- towary spożywcze,
- gastronomia,
- prasa, książki,
- budynki i grunty,
- budownictwo,
- usługi weterynaryjne,
- usługi związane z wyrobami medycznymi,
- produkty medyczne,
- suplementy diety,
- nawozy, środki ochrony roślin,
- pasze,
- żywności specjalnego przeznaczenia.

## Liczba złożonych wniosków WIS-W

W 2020 r. do Krajowej Informacji Skarbowej wpłynęło łącznie **13911** wniosków o wydanie Wiążącej Informacji Stawkowej.

LICZBA WIS-W W PODZIALE NA PRZEDMIOT WNIOSKU													
	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	RAZEM
<b>Towar</b>	921	1561	1918	919	825	962	1550	796	697	583	499	440	<b>11671</b>
<b>Usługa</b>	76	132	74	25	48	223	145	135	161	174	178	145	<b>1516</b>
<b>Świadczenia kompleksowe</b>	36	74	46	44	29	70	102	67	57	63	66	70	<b>724</b>
<b>RAZEM</b>	<b>1033</b>	<b>1767</b>	<b>2038</b>	<b>988</b>	<b>902</b>	<b>1255</b>	<b>1797</b>	<b>998</b>	<b>915</b>	<b>820</b>	<b>743</b>	<b>655</b>	<b>13911</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych wszystkich rozstrzygnięć w I instancji

WYDANE ROZSTRZYGNIECIA I INSTANCJA													
	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	RAZEM
<b>Decyzje WIS</b>	15	474	413	622	958	1144	1098	877	773	835	807	673	<b>8689</b>
<b>Inne rozstrzygnięcia</b>	62	229	368	119	193	227	365	330	555	422	354	472	<b>3696</b>
<b>Wszystkie rozstrzygnięcia</b>	<b>77</b>	<b>703</b>	<b>781</b>	<b>741</b>	<b>1151</b>	<b>1371</b>	<b>1463</b>	<b>1207</b>	<b>1328</b>	<b>1257</b>	<b>1161</b>	<b>1145</b>	<b>12385</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Innymi rozstrzygnięciami w I instancji są:

- decyzja dotycząca umorzenia postępowania w I instancji,
- decyzja o odmowie wydania WIS,
- postanowienie o pozostawieniu wniosku o wydanie WIS bez rozpatrzenia,
- postanowienie o odmowie wszczęcia postępowania.

## Wezwania do wniosków WIS-W

	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	RAZEM
<b>Braki formalne i inne</b>	45	123	175	68	218	534	471	668	656	861	574	547	<b>4939</b>
<b>Badania i analizy</b>	0	4	6	0	2	20	9	2	11	0	0	1	<b>55</b>
<b>Razem</b>	<b>45</b>	<b>127</b>	<b>181</b>	<b>68</b>	<b>220</b>	<b>554</b>	<b>480</b>	<b>670</b>	<b>667</b>	<b>861</b>	<b>574</b>	<b>548</b>	<b>4994</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba złożonych odwołań / zażaleń / skarg w II instancji

	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	RAZEM
<b>Odwołania</b>	0	0	13	5	3	17	18	44	19	13	20	32	<b>184</b>
<b>Zażalenia</b>	0	1	1	2	0	3	7	0	12	28	4	17	<b>75</b>
<b>Skargi</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	4	7	<b>18</b>
<b>Razem</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>277</b>

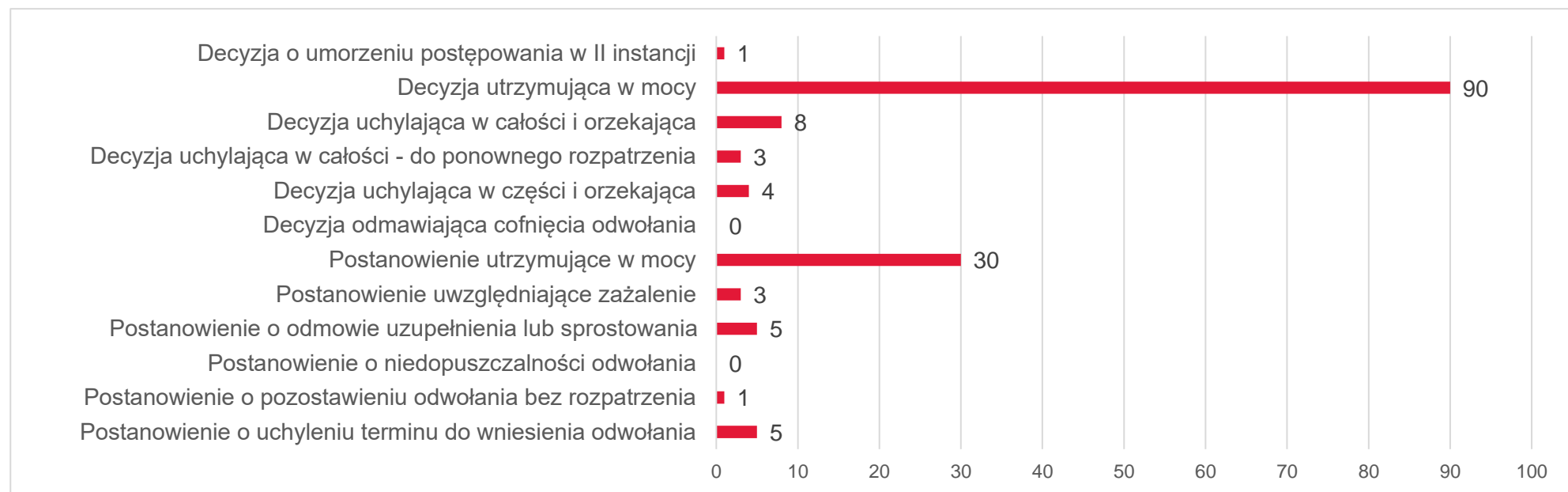
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych rozstrzygnięć w II instancji

KZDS	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	RAZEM
Liczba wydanych rozstrzygnięć (bez załatwionych skarg)	0	0	0	1	0	15	8	15	11	21	22	57	150
Liczba wpływów	0	1	14	7	3	20	25	45	33	45	28	56	277

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Liczba wydanych rozstrzygnięć II instancji w podziale na rodzaj



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

## Komunikacja zewnętrzna

- Opublikowano na stronie internetowej BIP + KIS - **180 komunikatów** własnych dla podatników (broszury na akcję zeznań, najczęściej zadawane pytania, komunikaty o zmianach w przepisach).
- Systematycznie zamieszczano na stronie internetowej BIP+ KIS informację prawną (listę aktów prawnych związanych z zagadnieniami podatkowymi i celnymi) – **48 informacji**.
- Udzielono **24 odpowiedzi** na zapytania mediów.
- Udzielono **54 odpowiedzi** na wnioski o udostępnienie informacji publicznej.
- Rozwijano stronę internetową KIS – uzupełniono ją o nowe zakładki (np. dot. dostępności i deklarację dostępności). Strona ta jest na bieżąco aktualizowana i zasilana w informacje.
- Dostosowywano opublikowane artykuły do wymogów ustawy o dostępności (WCAG).

## Badanie satysfakcji klienta

Od 17 listopada do 8 grudnia 2020 r. Krajowa Informacja Skarbowa prowadziła badanie satysfakcji klienta infolinii korzystającego z kanału mailowego.

Do ponad 5,5 tys. maili wysłanych w tym czasie do klientów z odpowiedzią na pytanie zadane przez formularz na Portalu Podatkowym, dołączono link do anonimowej ankiety, zawierającej sześć pytań zamkniętych.

Pierwsze dwa pytania dotyczyły oceny uzyskanej odpowiedzi pod względem wyczerpania tematu i czasu oczekiwania. Kolejne pytania dotyczyły kwestii korzystania przez klienta z usług KIS oraz rodzaju tych usług, pozyskiwania informacji podatkowych i celnych z innych źródeł, a także charakteru, w jakim klient występował w sprawie objętej pytaniem.

80,36% klientów stwierdziło, że odpowiedź na zadane mailem pytanie była wyczerpująca, w tym „zdecydowanie tak” odpowiedziało 59,82%, „raczej tak” odpowiedziało 20,54% ankietowanych.

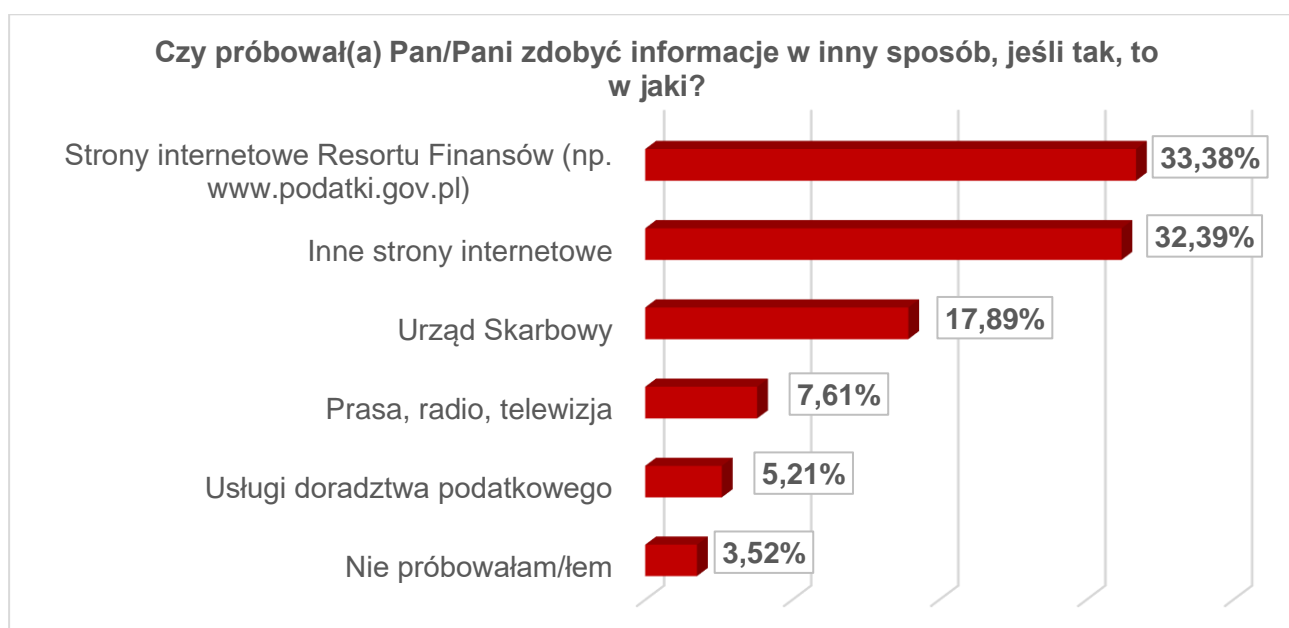
83,63% klientów pozytywnie oceniło termin otrzymania odpowiedzi, w tym, „zdecydowanie tak” odpowiedziało 55,65%, „raczej tak” odpowiedziało 27,98% ankietowanych.

Prawie połowa ankietowanych (46,73%) zadeklarowała, że korzysta z tego kanału pozyskania informacji pierwszy raz. Ponad połowa ankietowanych (56,19%) odpowiadając na pytanie o korzystanie z innych usług świadczonych przez KIS, wskazała infolinię KIS.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Ankietowani, jako inne źródła pozyskiwania informacji, najczęściej wskazali internet, w tym strony internetowe resortu finansów, np. podatki.gov.pl (33,38%).



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS



W większości w ankiecie udział wzięły osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej (33,63%) oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (22,32%).

## **Raport z realizacji Kierunków Działania i Rozwoju KAS w 2019 roku**

Zarządzeniem nr 73 z 20 grudnia 2019 r. Szef Krajowej Administracji Skarbowej określił kierunki działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2020. Wyznaczone w Kierunkach działania i rozwoju KAS na 2020 rok mierniki zostały ujęte w Planie działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2020.

W kierunku **Wsparcie podatnika i przedsiębiorcy w wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych**, w ramach celu:

1. *Budowanie przyjaznej Administracji Skarbowej*, Szef KAS wyznaczył dla Krajowej Informacji Skarbowej następujące mierniki stopnia realizacji celu:

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

**wartość planowana** na 31 grudnia 2020 r. **<= 65 dni**

**wartość osiągnięta 65,8 dni,**

- Jakość informacji telefonicznych – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych (w %):

**wartość planowana** na 31 grudnia 2020 r. **>= 85 %**

**wartość osiągnięta 93,9 %,**

2. *Zapewnienie jednolitej, zgodnej z prawem i powszechnie dostępnej informacji podatkowej i celnej* wyznaczył następujący miernik stopnia realizacji celu:

- Jednolitość informacji podatkowej i celnej - liczba zidentyfikowanych rozbieżnych interpretacji wydanych przez Dyrektora KIS do liczby wszystkich wydanych interpretacji (w %):

**wartość planowana** na 31 grudnia 2020 r. **<= 2 %**

**wartość osiągnięta 0,17 %.**