

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2024

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2024

(w tej części planu należy wskazać nie więcej niż pięć najważniejszych celów przyjętych przez ministra/kierownika jednostki do realizacji w zakresie jego właściwości)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
1.	Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i	Czas realizacji wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej	≤ 65 dni	<ol style="list-style-type: none"> 1. częstsze raporty z terminowością i ich analiza - zalecenia dla komórek wydających interpretacje, 2. monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu wydawania interpretacji, 3. badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych w tym badanie obciążenia pracą w poszczególnych komórkach, 4. elastyczne dostosowywanie dekretacji do obciążeń poszczególnych komórek organizacyjnych 	Zarządzenie Nr 81 Szefa Krajowej Administracji Skarbowej z dnia 6 grudnia
2.		Czas wydania decyzji wiążącej informacji stawkowej WIS w I instancji	≤ 62 dni	<ol style="list-style-type: none"> 1. monitoring terminowości wydawania wiążących informacji stawkowych, 2. monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, 3. badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, 4. monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania wiążących informacji stawkowych, z uwzględnieniem realizacji dodatkowych zadań 	

3.	wielokanałowa obsługa podatnika	Realizacja wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej w terminie krótszym niż ustawowy	≥ 60 %	<ol style="list-style-type: none"> 1. monitoring terminowości wydawania interpretacji indywidualnych, 2. monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu wydawania interpretacji, 3. badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, 4. monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania interpretacji indywidualnych, 5. monitoring ilości wpływu wniosków i dostosowanie dekretacji do obciążeń 	2023 r. w sprawie określenia kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2024
4.		Zapewnienie jednolitości interpretacji indywidualnych i wiążących informacji stawkowych WIS	≤ 5 %	<ol style="list-style-type: none"> 1. analiza orzeczeń sądowych zapadłych w związku z zaskarżonymi interpretacjami, 2. zgłaszanie Ministerstwu tematów, w których utrzymuje się niekorzystna dla KIS linia orzecznicza, 3. wzmożony nadzór nad opracowywanymi projektami rozstrzygnięć i wnikliwa weryfikacja z wykorzystaniem systemu informacji celno-skarbowej EUREKA i SUS 	
5.	Automatyzacja i digitalizacja usług	Czas oczekiwania na połączenie klienta z konsultantem KIS	≤ 8 minut	<ol style="list-style-type: none"> 1. podnoszenie wiedzy pracowników udzielających informacji poprzez bieżące szkolenia, 2. dostępność bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA, 3. optymalizacja czasu pracy i alokacji zasobów kadrowych, 4. automatyzacja wybranych usług - wdrożenie Multkanałowego Centrum Komunikacji 	

CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku 2024

(w tej części planu należy wymienić cele zadań w budżecie państwa w układzie zadaniowym, w ramach części budżetowych, których dysponentem jest minister, wskazanych jako priorytetowe na potrzeby opracowania projektu ustawy budżetowej na rok, którego dotyczy plan, wraz z przypisanymi im miernikami oraz podzadaniami służącymi realizacji tych celów. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Podzadania budżetowe służące realizacji celu
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6

CZĘŚĆ C: Inne cele do realizacji w roku 2024

(w tej części planu należy wskazać cele przyjęte do realizacji, które nie zostały wymienione w części A lub B)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
1.	Nowoczesna, przyjazna,	Dostępność informacji udzielanych telefonicznie	≤ 04:50 minut:sekund	1. podnoszenie wiedzy pracowników udzielających informacji poprzez bieżące szkolenia, 2. dostępność i aktualizacja bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA	Zarządzenie Nr 81 Szefa Krajowej Administracji Skarbowej z dnia 6 grudnia 2023

2.	bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika	Terminowość realizacji wniosku o udzielenie informacji na zapytanie mailowe	≥ 85 %	1. dostępność do bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA, 2. optymalna alokacja zasobów kadrowych w poszczególnych kanałach komunikacji, 3. podnoszenie umiejętności pracowników	r. w sprawie określenia kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na rok 2024
3.		Udostępnianie decyzji WIS w Rejestrze RWDW	≥ 75 %	1. bieżące raportowanie realizacji zadania, 2. monitoring terminowości udostępniania wiążących informacji stawkowych w Rejestrze RWDW	
4.		Jakość informacji telefonicznych udzielonych przez konsultantów KIS	≥ 86 %	1. bieżąca identyfikacja potrzeb szkoleniowych na podstawie prowadzonego wewnętrznego badania jakości rozmów telefonicznych, 2. uzupełnianie wiedzy merytorycznej, 3. aktualizacja bazy wiedzy – wykorzystanie systemu informacji celno-skarbowej EUREKA	

Dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej

21.12.2023 r.
(data)

(podpis kierownika jednostki)