

Plan działalności Krajowej Informacji Skarbowej na rok 2023

(wpisać nazwę jednostki organizacyjnej KAS)

I. Cele wynikające z kierunków działania i rozwoju KAS na rok 2023

Kierunek	Cel	Wskaźnik 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	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Klientocentriczność	Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika	Czas realizacji wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej – suma czasów trwania realizacji wniosków o wydanie interpretacji indywidualnej od dnia wpływu wniosku do dnia wydania interpretacji indywidualnej (na I etapie postępowania) do liczby wydanych interpretacji indywidualnych (na I etapie postępowania) w okresie sprawozdawczym	dni	≤ 65	≤ 65	≤ 65	≤ 65	≤ 65	- częstsze raporty z terminowości i ich analiza - zalecenia dla komórek wydających interpretacje, - monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu wydawania interpretacji, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych w tym badanie obciążenia pracą w poszczególnych komórkach, - elastyczne dostosowywanie dekretacji do obciążeń poszczególnych komórek organizacyjnych
		Czas wydania decyzji wiążącej informacji stawkowej WIS w I instancji – suma czasów trwania realizacji wniosków o wydanie WIS (od dnia wpływu wniosku do dnia wydania WIS) do liczby wydanych WIS w okresie sprawozdawczym	dni	≤ 75	≤ 65	≤ 65	≤ 65	≤ 65	- monitoring terminowości wydawania wiążących informacji stawkowych, - monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, - monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania wiążących informacji stawkowych, z uwzględnieniem realizacji dodatkowych zadań

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden wskaźnik

[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

II. Inne cele jednostki:

Kierunek	Cel	Wskaźnik 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	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Klientocentriczność	Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika	Realizacja wniosku o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego w terminie krótszym niż ustawy – liczba interpretacji przepisów prawa podatkowego wydanych 30 dni lub więcej przed terminem ustawowym do liczby wydanych interpretacji przepisów prawa podatkowego w okresie sprawozdawczym	%	≥ 57	≥ 58	≥ 58	≥ 58	≥ 58	<ul style="list-style-type: none"> - częstsze raporty z terminowości i ich analiza - zalecenia dla komórek wydających interpretacje, - monitoring terminowości wydawania interpretacji indywidualnych, - monitoring czasochłonności poszczególnych etapów procesu wydawania interpretacji, - badanie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, - monitoring obciążenia pracą w poszczególnych komórkach wydawania interpretacji indywidualnych, - monitoring ilości wpływu wniosków i dostosowanie dekretacji do obciążeń
		Udostępnianie decyzji WIS w Rejestrze RWDW – liczba decyzji WIS w I instancji udostępnionych (zatwierdzonych) w Rejestrze RWDW w terminie do 7 dni roboczych, licząc od dnia następującego po dniu wydania decyzji WIS w I instancji do liczby wszystkich udostępnionych decyzji WIS w I instancji w okresie sprawozdawczym	%		≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	<ul style="list-style-type: none"> - bieżące raportowanie realizacji zadania, - monitoring terminowości udostępniania wiążących informacji stawkowych w Rejestrze RWDW

Klientocentriczność

Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika

<p>Dostępność informacji udzielanych telefonicznie – suma czasów zawieszenia rozmów telefonicznych w trakcie połączenia z konsultantem do liczby połączeń w których nastąpiło zawieszenie w okresie sprawozdawczym</p>	minuty/ sekundy	≤ 05:00	≤ 04:55	≤ 04:55	≤ 04:55	≤ 04:55	<ul style="list-style-type: none"> - podnoszenie wiedzy pracowników udzielających informacji poprzez bieżące szkolenia, - dostępność i aktualizacja bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA
<p>Terminowość realizacji wniosku o udzielenie informacji na zapytanie mailowe – liczba odpowiedzi mailowych udzielonych w terminie do 5 dni roboczych do liczby wszystkich udzielonych odpowiedzi na zapytania mailowe w okresie sprawozdawczym</p>	%	≥ 78	≥ 78	≥ 78	≥ 78	≥ 78	<ul style="list-style-type: none"> - dostępność do bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA, - optymalna alokacja zasobów kadrowych w poszczególnych kanałach komunikacji, - podnoszenie umiejętności pracowników
<p>Zapewnienie jednolitości interpretacji przepisów prawa podatkowego i wiążących informacji stawkowych – liczba interpretacji przepisów prawa podatkowego i wiążących informacji stawkowych uchylonych prawomocnym wyrokiem sądu administracyjnego (po wpływie wyroku prawomocnego) do liczby wydanych interpretacji przepisów prawa podatkowego i wiążących informacji stawkowych w okresie sprawozdawczym</p>	%	≤ 5	≤ 5	≤ 5	≤ 5	≤ 5	<ul style="list-style-type: none"> - analiza orzeczeń sądowych zapadłych w związku z zaskarżonymi interpretacjami, - zgłaszanie Ministerstwu tematów, w których utrzymuje się niekorzystna dla KIS linia orzecznicza, - wzmożony nadzór nad opracowywanymi projektami rozstrzygnięć i wnikliwa weryfikacja z wykorzystaniem systemu informacji celno-skarbowej EUREKA i SUS
<p>Jakość informacji telefonicznych udzielonych przez konsultantów KIS – liczba rozmów telefonicznych ocenionych jako prawidłowe do liczby wszystkich ocenionych rozmów telefonicznych w okresie sprawozdawczym</p>	%	≥ 86	≥ 86	≥ 86	≥ 86	≥ 86	<ul style="list-style-type: none"> - bieżąca identyfikacja potrzeb szkoleniowych na podstawie prowadzonego wewnętrznego badania jakości rozmów telefonicznych, - uzupełnianie wiedzy merytorycznej, - aktualizacja bazy wiedzy – wykorzystanie systemu informacji celno-skarbowej EUREKA

	<p style="text-align: center;">Automatyzacja i digitalizacja usług</p>	<p>Czas oczekiwania na połączenie klienta z konsultantem KIS – suma czasów liczonych od momentu wyboru przez klienta numeru wewnętrznego do odbioru połączenia przez konsultanta w stosunku do liczby tych połączeń w okresie sprawozdawczym</p>	<p style="text-align: center;">minuty</p>		≤ 11	≤ 11	≤ 11	≤ 11	<ul style="list-style-type: none"> - podnoszenie wiedzy pracowników udzielających informacji poprzez bieżące szkolenia, - dostępność bazy wiedzy – system informacji celno-skarbowej EUREKA, - optymalizacja czasu pracy i alokacji zasobów kadrowych, - automatyzacja wybranych usług - wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji
--	---	---	---	--	------	------	------	------	--

[1] jeden cel może mieć więcej niż jeden wskaźnik

[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 jest wartością docelową do osiągnięcia w danym roku

Zatwierdzam do realizacji:

.....
podpis kierownika jednostki