

**KSIĘGA
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
PIERWSZEGO ŚLĄSKIEGO
URZĘDU SKARBOWEGO
W SOSNOWCU**

**Zgodnego w wymaganiach normy:
PN - EN ISO 9001:2001**

Wersja II

	OPRACOWAŁ	ZATWIERDZIŁ
Stanowisko	Z-ca Naczelnika	Naczelnik Urzędu
Imię i nazwisko	Edyta Kasprzak	Michał Sapa
Data	02.01.2007	02.01.2007

SPIS TREŚCI

Polityka Jakości Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu

1. PREZENTACJA PIERWSZEGO ŚLĄSKIEGO URZĘDU SKARBOWEGO W SOSNOWCU

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

2.1 STRUKTURA ORGANIZACYJNA

2.2 PODSTAWOWE ODPOWIEDZIALNOŚCI W ZARESIE SZJ

3. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.1 ZAKRES SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.2 WYŁĄCZENIA

3.3 DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.4 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

3.5 INFRASTRUKTURA

3.6 ŚRODOWISKO PRACY

3.7 PLANOWANIE REALIZACJI ZADAŃ

3.8 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

3.9 OCHRONA DANYCH KLIENTÓW

4. PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 PROCESY ZARZĄDCZE

4.1.1 Nadzorowanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

4.1.2 Planowanie gospodarki finansowej urzędu

4.1.3 Zarządzanie zasobami ludzkimi

4.2 PROCESY GŁÓWNE

4.2.1 Przetwarzanie danych podatkowych

4.2.1.1 Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków bezpośrednich i majątkowych

4.2.1.2 Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków pośrednich

4.2.2 Obsługa podatników

4.2.3 Ewidencja podatników i płatników

4.2.4 Wymiar podatku

4.2.4.1 Wymiar podatku w Dziale Podatków Bezpośrednich i Majątkowych

4.2.4.2 Wymiar podatku w Dziale Podatków Pośrednich

4.2.5 Kontrola podatkowa

4.2.5.1 Kontrola planowana

4.2.5.2 Kontrola w zakresie zwrotów podatku od towarów i usług

- 4.2.6 Rachunkowość podatkowa
- 4.2.7 Monitorowanie pomocy publicznej
- 4.2.8 Postępowania karne skarbowe
- 4.2.9 Windykacja należności

4.3 PROCESY WSPOMAGAJĄCE

- 4.3.1 Wprowadzanie danych
- 4.3.2 Obsługa administracyjna urzędu
- 4.3.3 Obsługa informatyczna
- 4.3.4 Nadzorowanie bezpieczeństwa informacji

5. WYKAZ DOKUMENTÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- 5.1 PROCEDURY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**
- 5.2 POZOSTAŁE DOKUMENTY**

6. TABELA ZMIAN

Lp.	Treść zmiany	Data zmiany

Polityka Jakości Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu

Mając na uwadze, chęć dostarczenia podatnikom i innym klientom usług najwyższej jakości, Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu postanowił wprowadzić System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami Normy PN – EN ISO 9001:2001, który traktowany jako narzędzie zarządcze zapewnia wzrost poziomu jakości obsługi i równocześnie daje możliwość uporządkowania procesu organizacyjnego w Urzędzie Skarbowym.

Zarówno Kierownictwo jak i pracownicy Urzędu wiedzą i zdają sobie sprawę z roli Urzędu Skarbowego jako jednostki administracji rządowej, dlatego wypełniając swoją misję zobowiązaliśmy się realizować politykę jakości poprzez:

- działania nastawione przyjaźnie do podatników i innych klientów, oparte na praworządności, prowadzące do pogłębienia zaufania do organów podatkowych,
- dokonywanie zmian w organizacji pracy, procedur i narzędzi pod kątem doskonalenia jakości obsługi podatnika i innego klienta,
- doskonalenie systemu przepływu informacji między Urzędem a podatnikami i innymi klientami w sposób najbardziej dla nich odpowiedni - przejrzysty, szybki i oczekiwany,
- ciągłe doskonalenie swych umiejętności i pogłębianie wiedzy zawodowej korzystając z różnych form edukacji,
- stałe monitorowanie realizowanych zadań w sferze wewnętrznej Urzędu, a także prowadzenie działań kontrolnych zewnętrznych w celu promowania działań zmierzających do zwiększenia dobrowolności wypełniania obowiązków podatkowych,
- doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością.

Kierownictwo i pracownicy Urzędu znają i rozumieją deklarację polityki jakości i mając świadomość, iż interes publiczny wymaga działań skutecznych i realizowanych w sposób zdecydowany, realizują swoje zadania w sposób rozważny, praworządny, na wysokim poziomie kompetencji zawodowej, z poszanowaniem godności innych i z poczuciem godności własnej.

Naczelnik Urzędu Skarbowego

1. PREZENTACJA PIERWSZEGO ŚLĄSKIEGO URZĘDU SKARBOWEGO W SOSNOWCU

Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu funkcjonuje od 01.01. 2004 r. Powstanie urzędu wiąże się z uchwaleniem ustawy z dnia 27 czerwca 2003 r. o utworzeniu Wojewódzkich Kolegiów Skarbowych oraz o zmianie niektórych ustaw regulujących zadania i kompetencje organów oraz organizację jednostek organizacyjnych podległych ministrowi właściwemu do spraw finansów publicznych, zwanej „ustawą konsolidującą”. Na podstawie przepisów wprowadzonych ww. ustawą oraz na mocy rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19.11.2003 r. w sprawie terytorialnego zasięgu działania oraz siedzib naczelników urzędów skarbowych i dyrektorów izb skarbowych, na terenie kraju utworzono 20 urzędów skarbowych właściwych wyłącznie w zakresie niektórych kategorii podatników lub wykonujących niektóre zadania.

W powołanej wyżej ustawie określone zostały niektóre kategorie podatników, które w szczególności powinny być obsługiwane przez nowo-powstałe urzędy zwane „urzędami wyspecjalizowanymi”.

Do podatników tych, wymienianych jako podmioty o szczególnym znaczeniu dla gospodarki budżetowej zaliczono:

- podatkowe grupy kapitałowe,
- banki,
- zakłady ubezpieczeń,
- jednostki działające na podstawie przepisów o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
- jednostki działające na podstawie przepisów o publicznym obrocie papierami wartościowymi oraz przepisów o funduszach inwestycyjnych,
- oddziały lub przedstawicielstwa przedsiębiorstw zagranicznych,
- osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które:
 - a) w ostatnim roku podatkowym osiągnęły przychód netto, w rozumieniu przepisów o rachunkowości, ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług o równowartości co najmniej 5 mln euro według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski na koniec roku podatkowego albo
 - b) jako rezydenci w rozumieniu przepisów prawa dewizowego, biorą udział bezpośrednio lub pośrednio w zarządzaniu przedsiębiorstwami położonymi za granicą lub w ich kontroli, albo posiadają udział w kapitale takich przedsiębiorstw albo
 - c) są zarządzane bezpośrednio lub pośrednio przez nierezydenta w rozumieniu przepisów prawa dewizowego lub nierezydent dysponuje co najmniej 5 % głosów na zgromadzeniu wspólników albo na walnym zgromadzeniu, albo
 - d) jako rezydenci w rozumieniu przepisów prawa dewizowego jednocześnie bezpośrednio lub pośrednio biorą udział w zarządzaniu podmiotem krajowym i podmiotem zagranicznym

w rozumieniu innych ustaw lub w jego kontroli albo posiadają jednocześnie udział w kapitale takich podmiotów.

Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu jest jednym z dwóch takich „wyspecjalizowanych urzędów” funkcjonujących na Śląsku. Zasięg terytorialny urzędu obejmuje: miasta na prawach powiatu: Bytom, Chorzów, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Zabrze oraz powiaty: będziński, częstochowski, kłobucki, lubliniecki, myszkowski, tarnogórski, zawierciański.

Tutejszy Urząd obsługuje ponad 2,5 tys podmiotów, a zatrudnia nieco ponad 200 osób. 90 % załogi stanowią osoby posiadające wykształcenie wyższe .

Organizacja Urzędu została dostosowana optymalnie do potrzeb naszych klientów zarówno w zakresie struktury organizacyjnej, jak i czasu i jakości świadczonych usług dla klientów; przykładem są pozytywne opinie, ujęte w ankiecie przeprowadzonej wśród naszych klientów, na temat funkcjonowania Urzędu.

Urząd komunikuje się z klientami posiadającymi konta e-mail, poprzez pocztę elektroniczną. Tą drogą podatnicy informowani są o nowych przepisach, deklaracjach czy interpretacjach przepisów podatkowych.

Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu trzykrotnie został uhonorowany Certyfikatem Bussines Centre Club uzyskując tytuł Urzędu Skarbowego Przyjaznego Przedsiębiorcy w 2004 , 2005 i 2006 r.

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

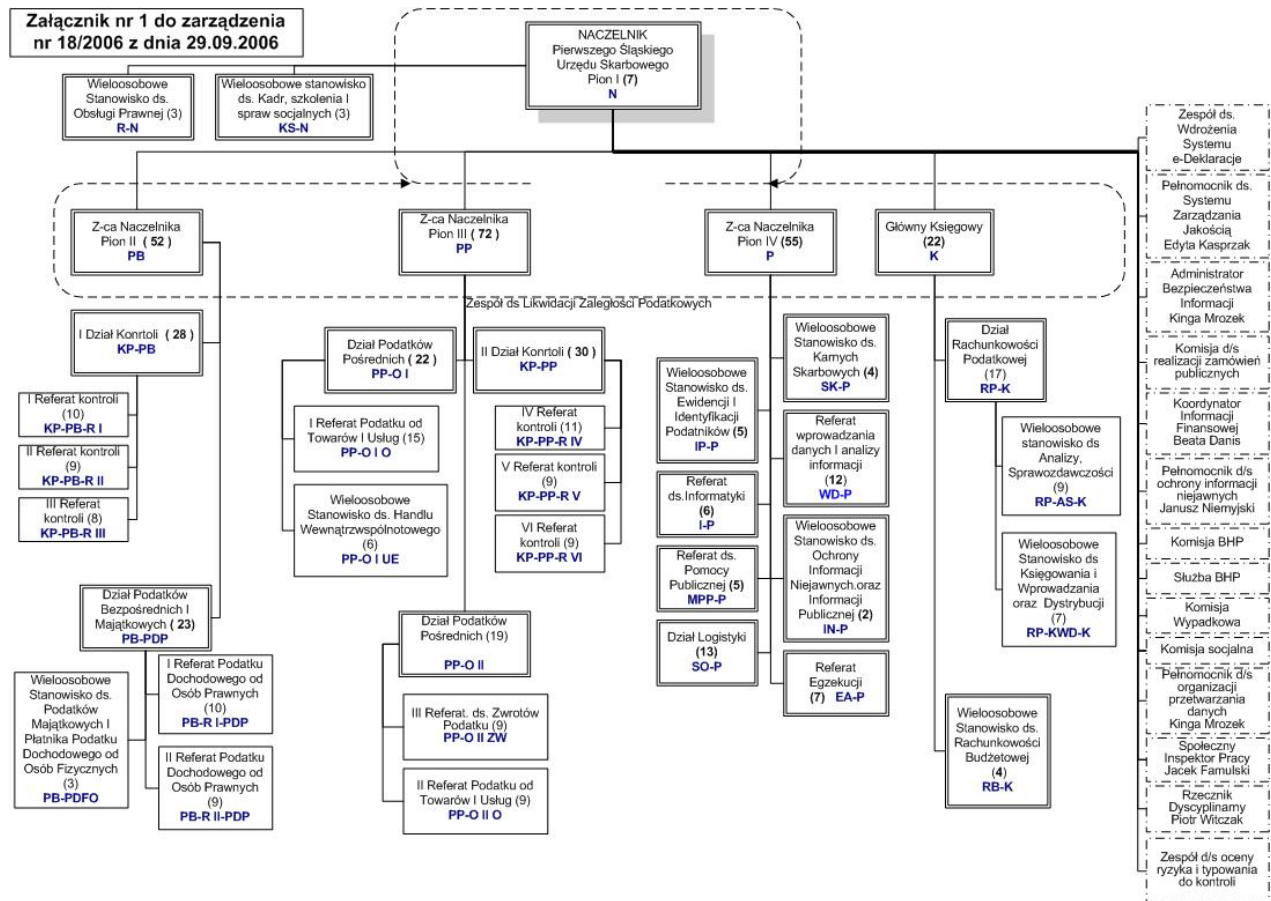
2.1 STRUKTURA ORGANIZACYJNA

Dla zagwarantowania pełnego nadzoru i możliwości spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów oraz zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości realizowanych usług zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia personelu oraz jego wzajemne zależności.

Regulamin Organizacyjny Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu określa zadania Kierownictwa Urzędu, komórek organizacyjnych i pracowników na samodzielnych stanowiskach, natomiast regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych (działów i referatów) opisują organizację wewnętrzną i obsadę etatową poszczególnych komórek, zawierają opisy stanowisk pracy z uwzględnieniem miejsca w strukturze organizacyjnej ze wskazaniem stanowiska bezpośrednio nadrzędnego i wymagań stanowiskowych, określają zastępstwa pracowników i zasady znakowania akt. Każdy pracownik w aktach osobowych posiada przyjęty własnoręcznym podpisem zakres czynności zawierający ds.: zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień.

Wzajemną zależność oraz przyporządkowanie odpowiednich komórek organizacyjnych i samodzielnych stanowisk przedstawia schemat organizacyjny dostępny w oprogramowaniu DGA QUALITY oraz na stronie intranetowej urzędu.

Księga Systemu Zarządzania Jakością



2.2 PODSTAWOWE ODPOWIEDZIALNOŚCI W ZARESIE SZJ

Uczestnik	Funkcje
Naczelnik Urzędu Skarbowego	<ul style="list-style-type: none"> • Jest odpowiedzialny za procesy realizowane w Urzędzie • Zabezpiecza środki niezbędne dla funkcjonowania i doskonalenia SZJ • Ustanawia i dokonuje przeglądu polityki jakości • Zatwierdza dokumenty SZJ • Dokonuje przeglądu SZJ w celu zapewnienia jego przydatności, adekwatności i skuteczności • Ustanawia i monitoruje cele SZJ

Księga Systemu Zarządzania Jakością

<p>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiada za wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie SZJ • Koordynuje prace przy opracowywaniu i weryfikowaniu dokumentacji SZJ • Nadzoruje dokumentację systemu zarządzania jakością • Koordynuje przygotowanie i nadzorowanie przebieg auditów wewnętrznych SZJ oraz przeglądu SZJ • Inicjuje działania doskonalące (korygujące i zapobiegawcze) • Przedstawia Naczelnikowi Urzędu sprawozdania dotyczące funkcjonowania SZJ • Upowszechnia w całej organizacji świadomość dotyczącą wymagań klienta • Odpowiada za szkolenia personelu w zakresie SZJ • Przypisuje odpowiedzialności, rozdziela zadania, ustala daty realizacji • Weryfikuje mierniki procesów • Zbiera propozycje usprawnień
<p>Właściciel procesów</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decyduje o standardach w zakresie wykonywanych czynności w ramach procesu • Nadzoruje merytorycznie pracowników realizujących proces i zadania • Jest odpowiedzialny za identyfikację, opis, analizę i doskonalenie procesu • Definiuje mierniki procesów • Dokonuje pomiarów i aktualizuje mierniki w ramach określonego procesu • Zbiera propozycje usprawnień do procesu • Przygotowuje materiały dotyczące procesu na posiedzenie kierownictwa w celu przeprowadzenia przeglądu SZJ • Inicjuje działania doskonalące (korygujące i zapobiegawcze) procesu • Przedstawia Pełnomocnikowi lub Naczelnikowi sprawozdania dotyczące funkcjonowania procesu • Odpowiada za propozycję szkolenia personelu w zakresie procesu
<p>Użytkownik (pracownik Urzędu Skarbowego)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiada za realizację postanowień (procedur) SZJ • Opracowuje dokumentację SZJ w ramach pełnionych funkcji • Uczestniczy w przebiegu auditów wewnętrznych SZJ • Dostarcza materiały w ramach pełnionych funkcji na posiedzenie kierownictwa w celu przeprowadzenia przeglądu SZJ • Inicjuje działania doskonalące (korygujące i zapobiegawcze) w zakresie realizowanych funkcji
<p>Auditor wewnętrzny SZJ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wspomaga przygotowanie i nadzorowanie przebiegu auditów wewnętrznych w ramach procesu • Przeprowadza audyty wewnętrzne • Zbiera propozycje usprawnień w procesach • Inicjuje działania doskonalące (korygujące i zapobiegawcze) procesu • Raportuje o wynikach auditów wewnętrznych SZJ

3. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.1 ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Ustanowiony i utrzymywany w Pierwszym Śląskim Urzędzie Skarbowym w Sosnowcu system zarządzania jakością spełnia wymagania normy PN – EN ISO 9001:2001. Zakres Systemu Zarządzania Jakością obejmuje:

- **Obsługę informacyjną i podatkową interesantów zgodnie z nałożonymi wymaganiami aktów prawnych.**

oraz:

- Podlega ciągłym modyfikacjom i doskonaleniu dla jak najlepszego zaspokojenia potrzeb klientów i wymagań prawnych.
- Jest znany i respektowany przez wszystkich pracowników uczestniczących w systemie zarządzana jakością.
- Opiera się na opracowanej, wdrożonej i aktualnej dokumentacji systemowej.

3.2 WYŁĄCZENIA

W ramach wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością w zakresie normy PN - EN ISO-9001:2001 dokonano wyłączeń odnoszących się do wymagań normy zawartych w punktach:

- 7.3 Projektowanie i rozwój – w Urzędzie nie dokonuje się działań w rozumieniu projektowania wyrobu. Planowanie i realizacja działań polega głównie na postępowaniu zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa odnoszącymi się do poszczególnych działań. Przepisy te określają ramy postępowania, terminy realizacji zadań i osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.
- 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi specyfika procesów realizowanych w ramach Systemu Zarządzania Jakością powoduje, iż niecelowe staje się uwzględnianie wymagań zawartych w przywołanym punkcie – brak procesów specjalnych.
- 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów – na żadnym etapie realizacji usług w ramach systemu zarządzania jakością nie wykorzystuje się urządzeń kontrolno-pomiarowych.

3.3 DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W skład dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością wchodzi:

- polityka jakości,
- księga jakości,
- procedury i instrukcje postępowania,
- wewnętrzne akty normatywne takie jak: Regulamin Organizacyjny Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu wraz z załącznikami,
- inne dokumenty przywołane w procedurach i instrukcjach.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością, w zakresie procesów i procedur, powstała przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych, które to narzędzia służą do tzw. „modelowania procesów” systemu zarządzania organizacją. Język graficzny oprogramowania operuje obiektami odnoszącymi się do zdarzeń, funkcji, osób odpowiedzialnych za wykonanie funkcji, załączników, rejestrów,

dokumentów związanych oraz miejsc powiązania z innymi procedurami i procesami. Przygotowana dokumentacja została wprowadzona poprzez zatwierdzenie przez Naczelnika Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu. Procesy wyspecyfikowane w ramach systemu zarządzania jakością przedstawione w diagramie „Struktura procesów” podzielone są na trzy obszary:

- Procesy zarządcze.
- Procesy główne.
- Procesy wspomagające.

Procedury i instrukcje postępowania obowiązujące w Pierwszym Śląskim Urzędzie Skarbowym są zamieszczone na stronach intranetowych Urzędu.

MAPA PROCESÓW

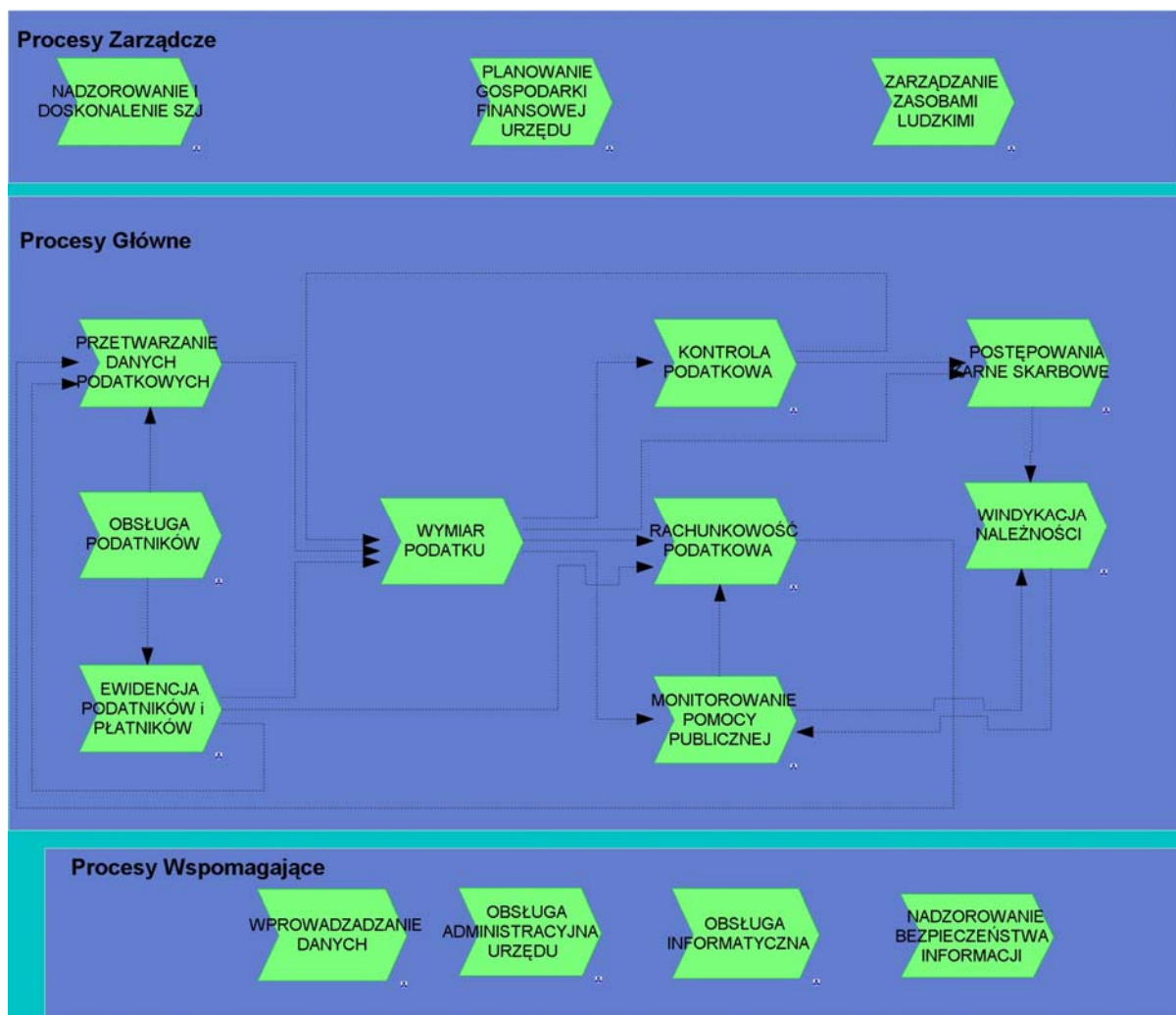
W ramach dziewięciu procesów głównych zidentyfikowano i określono procedury postępowania dla pracowników Urzędu, których działania mają istotny wpływ na zadania realizowane w ramach całego systemu zarządzania jakością. Jako kryteria identyfikujące procesy i procedury systemu zarządzania zostały określone zarówno te elementy systemu, które mają istotny wpływ na uzyskanie satysfakcji klientów jak również i te elementy systemu, które determinują powtarzalną jakość świadczonych usług. W przypadku, kiedy sposób postępowania jest szczegółowo określony przez odpowiednie przepisy prawa (ustawy i rozporządzenia), procedury nie są dodatkowo modelowane.

Dla każdej procedury określono:

- cel,
- przedmiot i zakres stosowania,
- opis postępowania – przedstawiony graficznie i tabelarycznie,
- zapisy – ze wskazaniem miejsca i okresu przechowywania oraz sposobu postępowania po okresie przechowywania,
- załączniki,
- dokumenty związane,
- rejestry,
- osoby uczestniczące w procedurze.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością występuje i jest nadzorowana w formie elektronicznej, za pomocą programu, który służy do dystrybucji dokumentacji i jej przeglądania. Dzięki zastosowaniu tej formy narzędzi wszyscy pracownicy Urzędu mają dostęp do dokumentacji.

Nadzór nad zawartością merytoryczną dokumentacji pełni Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, który odpowiada również za jej aktualizację.



3.4 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

Najważniejsze ustalenia dotyczące bieżącej działalności Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu są komunikowane **pracownikom** na stronie intranetowej Urzędu. Dotyczy to wewnętrznych aktów normatywnych Naczelnika, komunikatów i innych informacji. Istotnym elementem systemu komunikacji wewnętrznej są także :

- wewnętrzna poczta elektroniczna,
- tablice informacyjne (ogłoszeń),
- spotkania robocze,
- powoływane zespoły zadaniowe,
- narady i szkolenia wewnętrzne.

Procedury dotyczące komunikacji wewnętrznej w zakresie obiegu dokumentów uregulowane są w Instrukcji kancelaryjnej dla izb i urzędów skarbowych oraz Obiegu dokumentów tut. urzędu.

Informacje dotyczące bieżącej działalności są **komunikowane klientom** i na bieżąco aktualizowane na stronie internetowej Urzędu. W wyjątkowych sytuacjach informacje przekazywane są także za pomocą poczty elektronicznej.

Ponadto we współpracy z lokalnymi organizacjami przedsiębiorców organizowane są szkolenia mające na celu przybliżenie problematyki zmieniających się przepisów prawa podatkowego.

3.5 INFRASTRUKTURA

Infrastruktura niezbędna do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dot. jakości usługi obejmuje:

- Budynek.
- Pomieszczenia biurowe.
- Pomieszczenia socjalne.
- Wyposażenie pomieszczeń.
- Oprzyrządowanie biurowe.
- Oprzyrządowanie teleinformatyczne (zarówno sprzęt jak i oprogramowanie).
- Środki transportu.
- Sala Obsługi Klienta.

Odpowiedzialność w zakresie nadzoru nad poszczególnymi elementami infrastruktury wynika z Regulaminu Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu oraz zakresów czynności odpowiednich pracowników Urzędu.

Za zapewnienie odpowiedniego wyposażenia stanowisk pracy odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

Wewnętrzna sieć internetowa pozwala na wykorzystanie zasobów komputerowych do zarządzania wieloma obszarami organizacji (między innymi wykorzystano to narzędzie do budowy i wdrożenia dokumentacji systemu zarządzania jakością).

3.6 ŚRODOWISKO PRACY

Środowisko pracy niezbędne do osiągnięcia zgodności z wymaganiami jest określone przez wymagania prawne.

Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu jest chroniony przez wyspecjalizowaną agencję ochrony, wprowadzone są zamknięte strefy a pracowników wyposażono w karty chipowe, co ogranicza dostęp do dokumentów obcym osobom. Budynek i parking monitorowane są przez całą dobę. Ponadto pracownicy ochrony zajmują się strzeżeniem mienia Urzędu, pracowników i podatników.

Pracownicy zostali zapoznani i przeszkoleni w zakresie przepisów BHP i przeciwpożarowych, a nowo przyjęci odbywają szkolenia zgodnie z przepisami prawa i z zarządzeniami wewnętrznymi.

W Pierwszym Śląskim Urzędzie Skarbowym w Sosnowcu powołano komisję do spraw BHP, która dokonuje okresowych przeglądów warunków pracy i oceny stanu bezpieczeństwa.

Wymagania dot. środowiska pracy określają również wewnętrzne dokumenty takie jak:

- Regulamin Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu wraz z załącznikami.
- Polityka bezpieczeństwa wraz z załącznikami.

Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie zarządzeniach wewnętrznych.

3.7 PLANOWANIE REALIZACJI ZADAŃ

Planowanie pracy w Pierwszym Śląskim Urzędzie Skarbowym w Sosnowcu odbywa się zgodnie z przepisami prawa, uwzględniając wytyczne Ministerstwa Finansów do działania izb i urzędów skarbowych oraz zalecenia Izby Skarbowej w Katowicach. Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do wykonania ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w terminach z nich wynikających lub wyznaczonych przez przełożonych.

Ponadto Urząd realizuje zadania dodatkowe, których zakres i termin jest każdorazowo wyznaczany przez Naczelnika Urzędu w formie decyzji lub zarządzenia wewnętrznego.

3.8 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

System nadzorowania dokumentacji i zapisów pozwala na szybką identyfikację osób wykonujących zadania w ramach poszczególnych procedur na każdym etapie ich wykonywania. Pozwala on prześledzić proces tworzenia usługi „wstecz”, identyfikując osoby i okres wykonania danego etapu usługi, a także miejsce przechowywania dokumentów i utworzonych zapisów.

Szczegółowe unormowania dotyczące obiegu dokumentów w urzędzie (w tym w zakresie przyjmowania poczty, bezpośredniej obsługi klientów, rejestracji i przekazywania dokumentów, wysyłki poczty oraz czasu wyznaczonego na załatwienie sprawy) zostały określone zarządzeniem Naczelnika Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu w sprawie obiegu dokumentów.

3.9 OCHRONA DANYCH KLIENTA

Urząd staje się posiadaczem danych o kliencie zawartych w dokumentach przekazanych przez klienta w związku z realizacją uprawnień i obowiązków wynikających z przepisów podatkowych (deklaracje, wnioski, podania, żądania) oraz wszelkich informacji zawartych w dokumentach przekazanych przez klienta w toku czynności sprawdzających i kontrolnych.

Urząd zapewnia identyfikację oraz ochronę danych Klienta na każdym etapie procesu świadczenia usługi. Sposób identyfikacji i ochrony wynika z charakteru powierzonych urzędowi informacji. W każdym z powyższych przypadków przestrzegane są szczególne zasady zabezpieczenia danych w nich zawartych, wynikające z obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa oraz wewnętrznych przepisów, instrukcji i procedur. Dotyczą one zarówno danych w formie papierowej, jak i zawartych na różnego rodzaju nośnikach elektronicznych.

W Urzędzie został ustalony tryb (obieg dokumentów Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu) :

- przyjmowania i rejestracji dokumentów,
- przechowywania dokumentów w trakcie pracy nad nimi,
- dostarczania i przekazywania dokumentów Klientowi,
- archiwizowania dokumentów w archiwum zakładowym,
- przyznania dostępu poszczególnym pracownikom do odpowiednich kategorii dokumentów i posiadanych danych.

Tryb ten uzależniony jest od rodzaju dokumentu i obejmuje :

- dokumenty opatrzone stosowną klauzulą niejawności,
- deklaracje podatkowe,
- wnioski, podania, żądania,
- pozostałe dokumenty.

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą stosownie do swego statusu. Zabezpieczenia te obejmują :

- zabezpieczenie baz danych,
- przechowywanie dokumentów w segregatorach, teczkach, które są zabezpieczone w zamykanych szafach,
- w przypadku dokumentów zawierających informację niejawną – przechowywanie i nadzorowanie przez kancelarię tajną.

Ponadto w Urzędzie obowiązują „strefy dostępu”, do których wstęp mają tylko upoważnieni pracownicy. Strefy te są monitorowane, a klienci mają dostęp do nich tylko w obecności pracownika Urzędu lub pracownika ochrony budynku.

4. PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 PROCESY ZARZĄDCZE

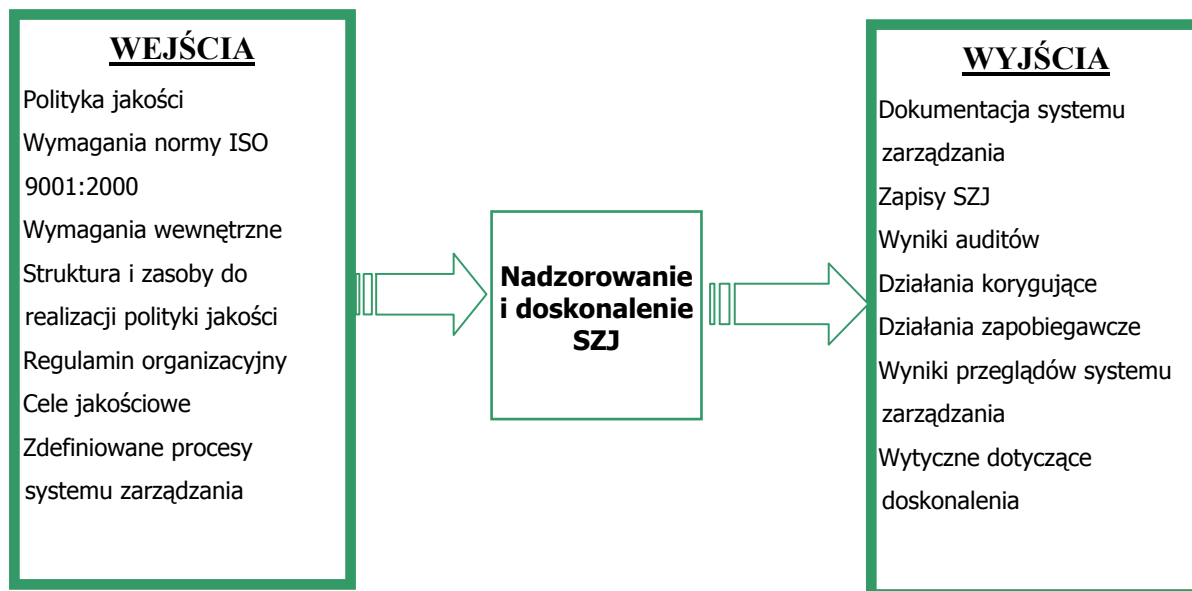
4.1.1 Nadzorowanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego działania systemu zarządzania jakością w Pierwszym Śląskim Urzędzie Skarbowym w Sosnowcu i jego ciągłe doskonalenie.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z utrzymywaniem i doskonaleniem systemu zarządzania jakością. W niniejszym procesie ustalono zasady związane z wykorzystywaniem podstawowych narzędzi zarządzania.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Nadzorowanie i doskonalenie SZJ	Edyta Kasprzak	Z-ca Naczelnika

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik niezgodności	Liczba niezgodności w ciągu roku Liczba przeprowadzonych auditów	Rocznie

2.	Wskaźnik skuteczności działań korygujących /zapobiegawczych	$\frac{\text{Liczba skutecznych działań korygujących/zapobiegawczych}}{\text{Liczba podjętych działań korygujących/zapobiegawczych}}$	Między następującymi po sobie auditami wewnętrznymi
UWAGI:			
1. Wskaźnik niezgodności obliczany jest na podstawie raportu z auditu wewnętrznego, poziom wskaźnika – nie więcej niż 7 w przeliczeniu na jeden audit,			
2. Wskaźnik skuteczności działań korygujących/zapobiegawczych wyliczany jest na podstawie informacji z auditów wewnętrznych, poziom wskaźnika – nie mniej niż 80%.			

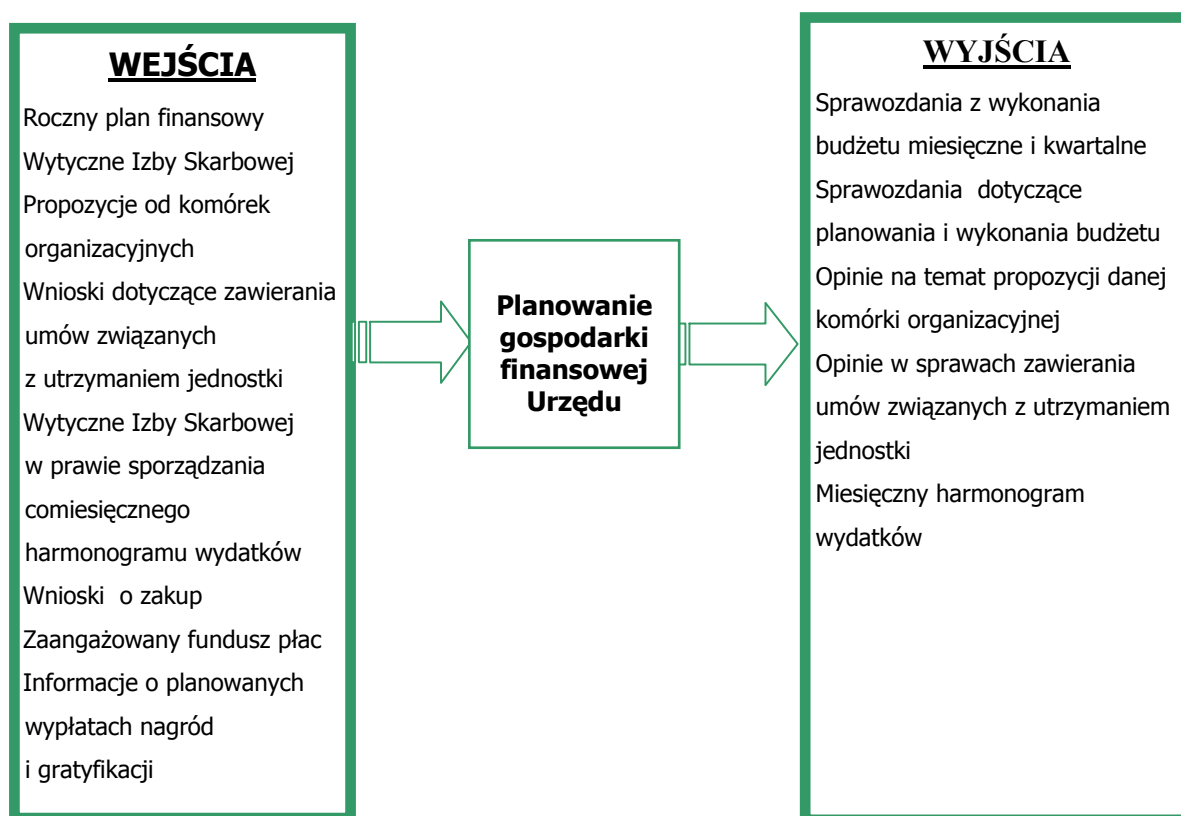
4.1.2 Planowanie gospodarki finansowej urzędu

Cel procesu:

Zaplanowanie gospodarki finansowej jednostki zgodnie z obowiązującymi zasadami w celu zabezpieczenia finansowego zawieranych umów dla prawidłowego funkcjonowania jednostki.

Zakres procesu:

Proces obejmuje działania związane z analizą wykorzystania środków budżetowych i pozabudżetowych, planowaniem działań i pracy Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu.



Właściciele procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Planowanie budżetu Urzędu	Aleksandra Klimasz	St. Specjalista

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik wykonania wydatków budżetu	<u>Ostateczny plan finansowy</u> Wykonane wydatki	rocznie
2.	Wskaźnik wykonania planowanych wydatków	<u>Planowane wydatki</u> Wykonane wydatki	miesięcznie
UWAGI:			
1. Wskaźnik opracowany na podstawie sprawozdania z wykonania planu wydatków budżetu za dany rok powinien osiągnąć 100 %			
2. Wskaźnik opracowany na podstawie miesięcznego wykonania wydatków i harmonogramu wydatków powinien osiągnąć 100 %			

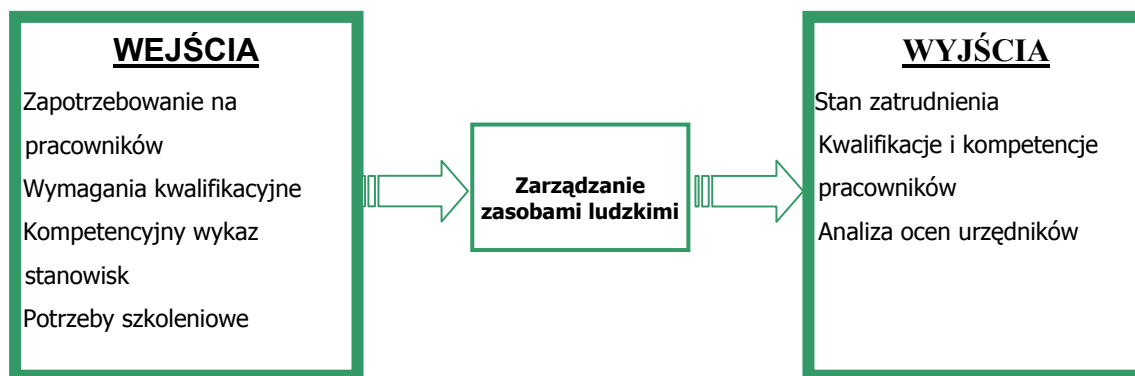
4.1.3 Zarządzanie zasobami ludzkimi

Cel procesu:

Celem procesu jest zapewnienie odpowiedniego poziomu wiedzy pracowników merytorycznych wykonujących prace mających wpływ na poziom jakości usług Urzędu Skarbowego.

Zakres procesu:

Ujednolicenie trybu postępowania podczas rekrutacji pracowników, zapewnienie szkolenia personelu w celu stałego podnoszenia kwalifikacji i umiejętności, a także świadomości, co do funkcjonującego Systemu Zarządzania Jakością.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Zarządzanie zasobami ludzkimi	Magdalena Widera	Starszy specjalista

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik podnoszenia kwalifikacji pracowników	<u>Ilość wszystkich pracowników biorących udział w szkoleniach zewnętrznych</u> Ilość wszystkich pracowników	półrocznie

	Wskaźnik oceny pracowników	Ilość pracowników ocenionych pozytywnie Ilość wszystkich pracowników	kwartalnie
UWAGI:			
Planowane jest uzyskanie 100% wyniku			

4.2 PROCESY GŁÓWNE

4.2.1 Przetwarzanie danych podatkowych

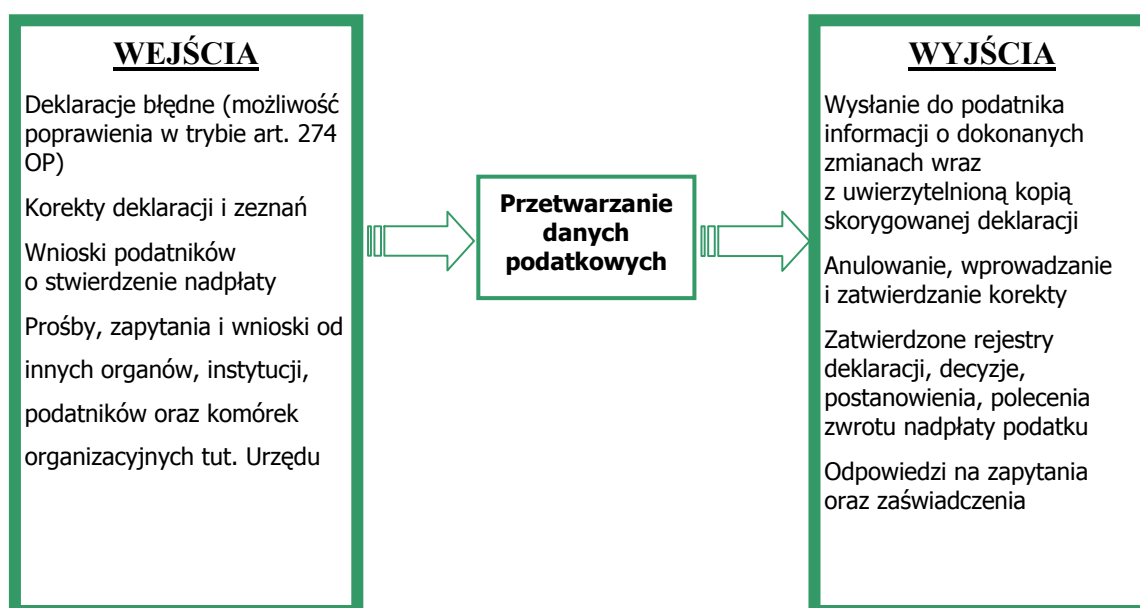
4.2.1.1 Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków bezpośrednich i majątkowych

Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego przetwarzania danych podatkowych jak również przestrzegania terminów narzuconych przez Kierownictwo Urzędu, bądź ustawodawcę.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swym zakresem czynności związane z przetwarzaniem danych podatkowych. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Przetwarzanie danych podatkowych	Jacek Famulski	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik poprawień dokonanych w trybie art.274 OP	Ilość błędnych deklaracji	miesięcznie
2.	Wskaźnik rozpatrzonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty	Ilość wysłanych deklaracji wraz z informacjami <u>Ilość załatwionych wniosków w danym kwartale</u> Ilość złożonych wniosków, których termin załatwienia przypada w danym kwartale	kwartalnie
3.	Wskaźnik terminowości rozpatrzonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty	Ilość wniosków załatwionych po terminie Ilość wniosków załatwionych ogółem	kwartalnie
<p>UWAGI: 1.Wskaźnik 1 powinien osiągnąć 90% 2.Wskaźnik 2 powinien osiągnąć 80% 3.Wskaźnik 3 powinien wynosić do 60 dni</p>			

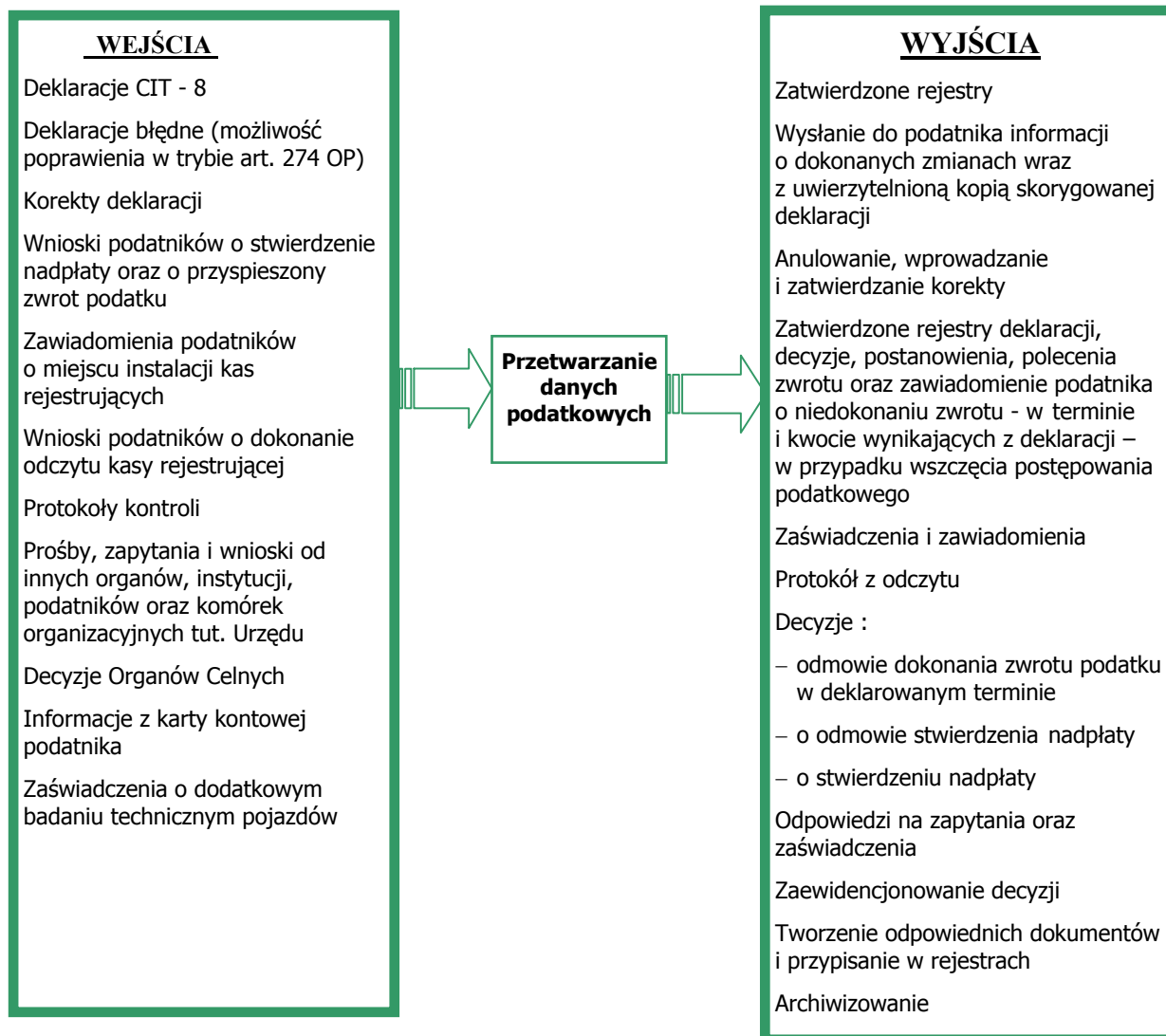
4.2.1.2 Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków pośrednich

Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego przetwarzania danych podatkowych jak również przestrzegania terminów narzuconych przez Kierownictwo Urzędu, bądź ustawodawcę.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swym zakresem czynności związane z przetwarzaniem danych podatkowych. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Przetwarzanie danych podatkowych	Jerzy Krok	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik poprawień dokonanych w trybie art.274 OP	Ilość błędnych deklaracji	miesięcznie
2.	Wskaźnik rozpatrzonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty	Ilość wysłanych deklaracji wraz z informacjami Ilość załatwionych wniosków z terminem załatwienia w danym kwartale	kwartalnie
3.	Wskaźnik terminowości rozpatrzonych wniosków o stwierdzenie nadpłaty	Ilość złożonych wniosków, których termin załatwienia przypada w danym kwartale	kwartalnie
4.	Wskaźnik zawinienia Urzędu przy nieterminowym załatwieniu wniosku	Ilość wniosków załatwionych po terminie Ilość wniosków załatwionych ogółem	kwartalnie

UWAGI:

1. Wskaźnik 1 powinien osiągnąć 80%
2. Wskaźnik 2 powinien osiągnąć 90%
3. Wskaźnik 3 nie powinien przekroczyć 10 %
4. Wskaźnik 4 nie powinien przekroczyć 1 %

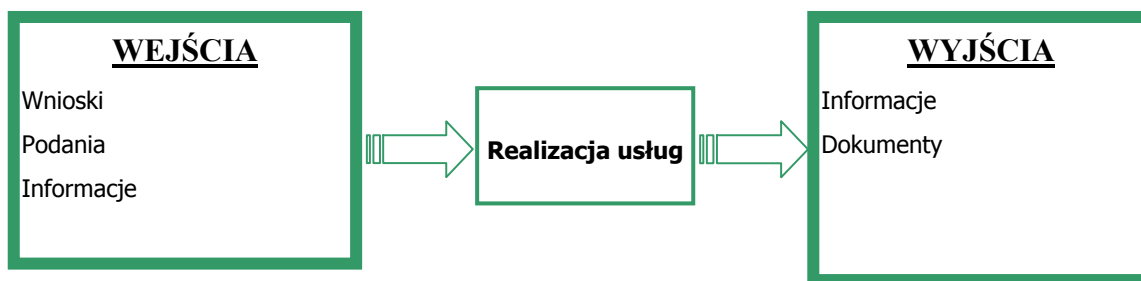
4.2.2 Obsługa podatników

Cel procesu:

Zapewnienie szybkiej i skutecznej obsługi klienta w pierwszej fazie kontaktu oraz odpowiednie i zgodne z przepisami prawa i wymaganiami udostępnianie informacji, zgodnie z polityką Urzędu.

Zakres procesu:

Proces obejmuje działania związane z przyjmowaniem i postępowaniem z dokumentami złożonymi przez podatnika oraz przekazywanie mu wszelkich niezbędnych informacji o funkcjonowaniu urzędu.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Realizacja usług	Grzegorz Otręba	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Ankieta	Ankieta wypełniana przez podatników	Rocznie

UWAGI:

1. Założeniem jest zdobycie pozytywnej opinii klientów- co najmniej 75 %

4.2.3 Ewidencja podatników i płatników

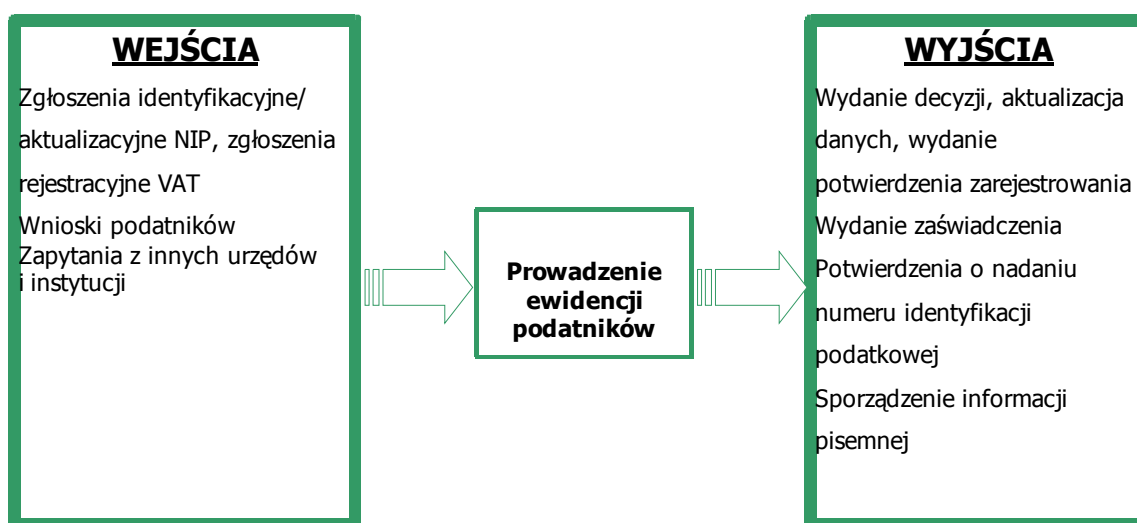
Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego wprowadzania i aktualizowania danych podatników.

Zakres procesu:

Księga Systemu Zarządzania Jakością

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane wprowadzaniem i aktualizowaniem danych podatników, podlegających pod Urząd Skarbowy. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Prowadzenie ewidencji podatników	Joanna Sadowska	St. komisarz skarbowy

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik terminowości wydawanych zaświadczeń	<u>Ilość wydanych zaświadczeń w terminie ustawowym 7 dni</u> ilość prawidłowych wniosków wymagających wydania zaświadczenia	kwartalnie
1a.	Wskaźnik terminowości przed upływem terminu ustawowego	Ilość wydanych zaświadczeń w terminie <u>krótszym niż 7 dni</u> ilość prawidłowych wniosków wymagających wydania zaświadczenia	kwartalnie
UWAGI			
wskaźnik 1 powinien wynosić 100%			
wskaźnik 1a powinien wynosić co najmniej 30%			

4.2.4 Wymiar podatku

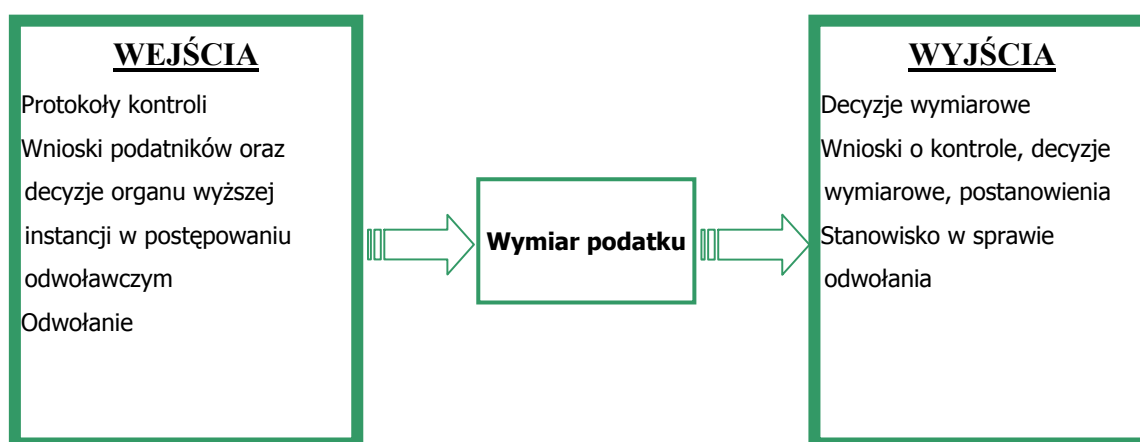
4.2.4.1 Wymiar podatku w Dziale Podatków Bezpośrednich i Majątkowych

Cel procesu:

Ustalenie właściwej podstawy opodatkowania oraz przeprowadzenie prawidłowego i skutecznego wymiaru podatku.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z ustaleniem podstawy opodatkowania i prowadzeniem wymiaru podatku. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Wymiar podatku	Jacek Famulski	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik utrzymania w mocy decyzji	<u>Liczba decyzji utrzymanych w mocy</u> Liczba wniesionych odwołań	kwartalnie
2.	Wskaźnik zaskarżonych decyzji pokontrolnych	<u>Liczba wniesionych odwołań od decyzji wydanych w badanym okresie</u> Liczba wydanych decyzji w badanym okresie	kwartalnie
UWAGI:			
1. Wskaźnik 1 powinien osiągnąć 60% 2. Wskaźnik 2 nie powinien przekroczyć 50%			

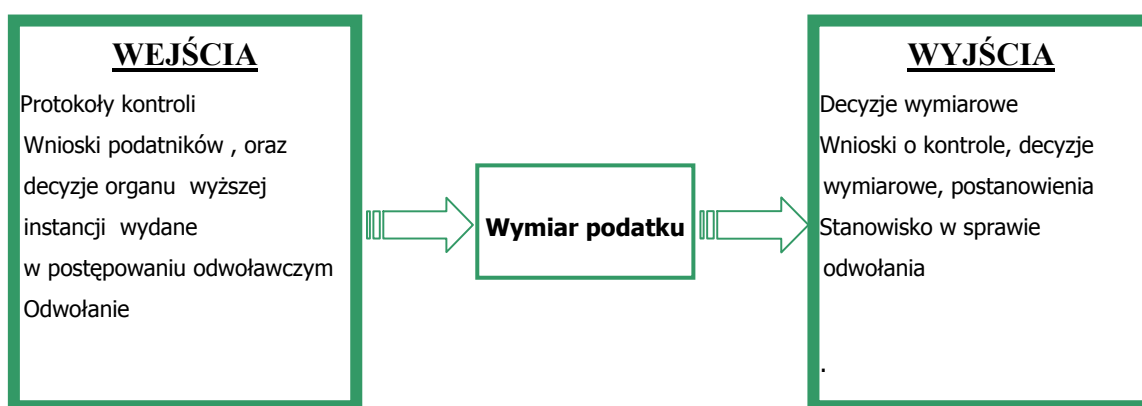
4.2.4.2 Wymiar podatku w Dziale Podatków Pośrednich

Cel procesu:

Ustalenie właściwej podstawy opodatkowania oraz przeprowadzenie prawidłowego i skutecznego wymiaru podatku.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z ustalaniem podstawy opodatkowania i prowadzeniem wymiaru podatku. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Wymiar podatku	Andrzej Hamrol	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik utrzymania w mocy decyzji	<u>Liczba decyzji utrzymanych w mocy</u> Liczba wniesionych odwołań	kwartalnie
2.	Wskaźnik zaskarżonych decyzji pokontrolnych	<u>Liczba wniesionych odwołań od decyzji wydanych w badanym okresie</u> Liczba wydanych decyzji w badanym okresie	kwartalnie
UWAGI: Wskaźnik 1 powinien osiągnąć 60% Wskaźnik 2 nie powinien przekroczyć 50%			

4.2.5 Kontrola podatkowa

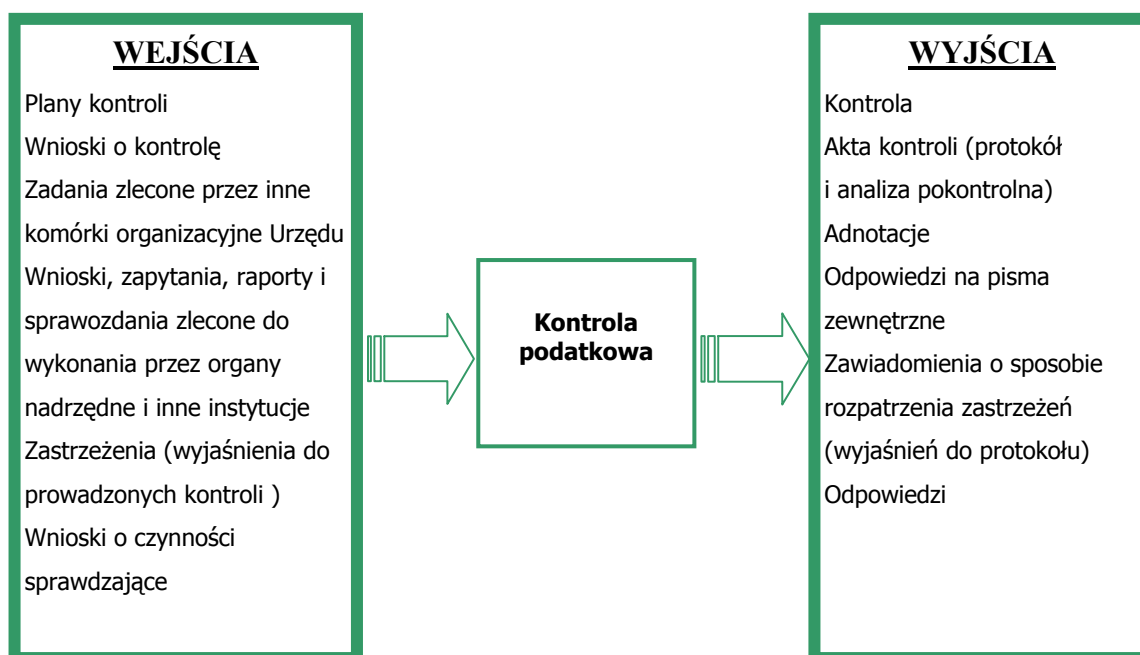
4.2.5.1 Kontrola planowana

Cel procesu:

Ustalenie stanu faktycznego i dokonanie oceny prawnej oraz zwiększenie dyscypliny podatników i płatników w wypełnianiu obowiązków podatkowych poprzez przeprowadzanie postępowań kontrolnych i czynności sprawdzających u podatników.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z ustalaniem stanu faktycznego i jego oceną prawą u podatnika w trakcie postępowania kontrolnego prowadzonego na podstawie przepisów działu VI ustawy Ordynacja podatkowa oraz w trakcie czynności sprawdzających prowadzonych na podstawie art. 274c ustawy Ordynacja podatkowa. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie. Proces obejmuje również działania pokontrolne (sporządzanie informacji o wynikach postępowania, sporządzanie analiz pokontrolnych oraz sprawozdawczość dotyczącą przeprowadzonych kontroli i czynności sprawdzających), a także działania związane z udzielaniem pisemnych informacji, wyjaśnień, odpowiedzi na zapytania kierowane do działu.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Kontrola podatkowa	Józefa Dogiel	p.o. Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik zastrzeżeń do protokołów	<u>Liczba wniesionych zastrzeżeń do protokołów</u> Ilość zakończonych postępowań kontrolnych	kwartalnie
2.	Wskaźnik terminowości udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia	<u>Ilość udzielonych odpowiedzi w terminie 14 dni</u> Liczba wniesionych zastrzeżeń do protokołów	kwartalnie
3.	Wskaźnik realizacji planów kontroli	<u>Ilość przeprowadzonych kontroli planowych (po korektach planu)</u> Ilość kontroli ujętych w planie kontroli (po korektach planu)	półrocznie
UWAGI: 1. Wskaźnik zastrzeżeń do protokołów – utrzymanie wskaźnika na poziomie 30 % 2. Wskaźnik terminowości udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia – 100 % 3. Wskaźnik wykonania planów kontroli – nie mniej niż 80%			

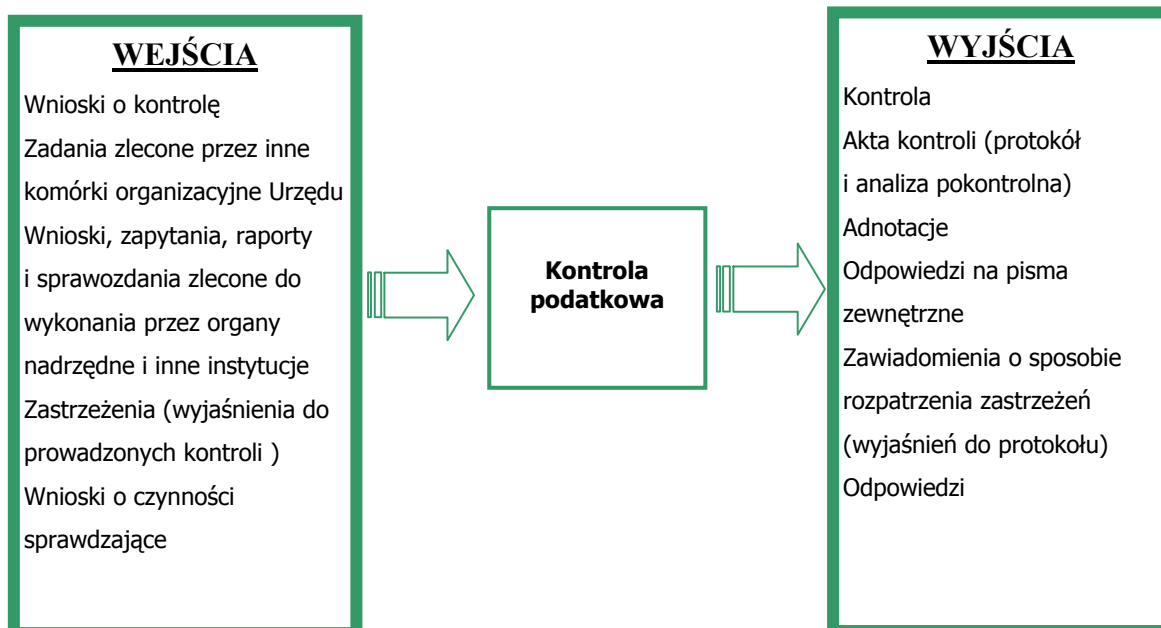
4.2.5.2 Kontrola w zakresie zwrotów podatku od towarów i usług

Cel procesu:

Ustalenie stanu faktycznego i dokonanie oceny prawnej oraz zwiększenie dyscypliny podatników i płatników w wypełnianiu obowiązków podatkowych poprzez przeprowadzanie postępowań kontrolnych i czynności sprawdzających u podatników.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z ustalaniem stanu faktycznego i jego oceną prawną u podatnika w trakcie postępowania kontrolnego prowadzonego na podstawie przepisów działu VI ustawy Ordynacja podatkowa oraz w trakcie czynności sprawdzających prowadzonych na podstawie art. 274c ustawy Ordynacja podatkowa. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie. Proces obejmuje również działania pokontrolne (sporządzanie informacji o wynikach postępowania, sporządzanie analiz pokontrolnych oraz sprawozdawczość dotyczącą przeprowadzonych kontroli i czynności sprawdzających), a także działania związane z udzielaniem pisemnych informacji, wyjaśnień, odpowiedzi na zapytania kierowane do działu.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Kontrola podatkowa	Grzegorz Poleszczuk	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik zastrzeżeń do protokołów	<u>Liczba wniesionych zastrzeżeń do protokołów</u> Ilość zakończonych postępowań kontrolnych	kwartalnie
2.	Wskaźnik terminowości udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia	<u>Ilość udzielonych odpowiedzi w terminie 14 dni</u> Liczba wniesionych zastrzeżeń do protokołów	kwartalnie
3.	Wskaźnik wykonania wniosków wewnętrznych o kontrole	<u>Ilość przeprowadzonych kontroli</u> Ilość wniosków o kontrole w danym terminie	miesięcznie

UWAGI:
 1. Wskaźnik zastrzeżeń do protokołów – utrzymanie wskaźnika na poziomie 30 %
 2. Wskaźnik terminowości udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia - 100 %
 3. Wskaźnik wykonania wniosków wew. o kontrole - nie mniej niż 80%

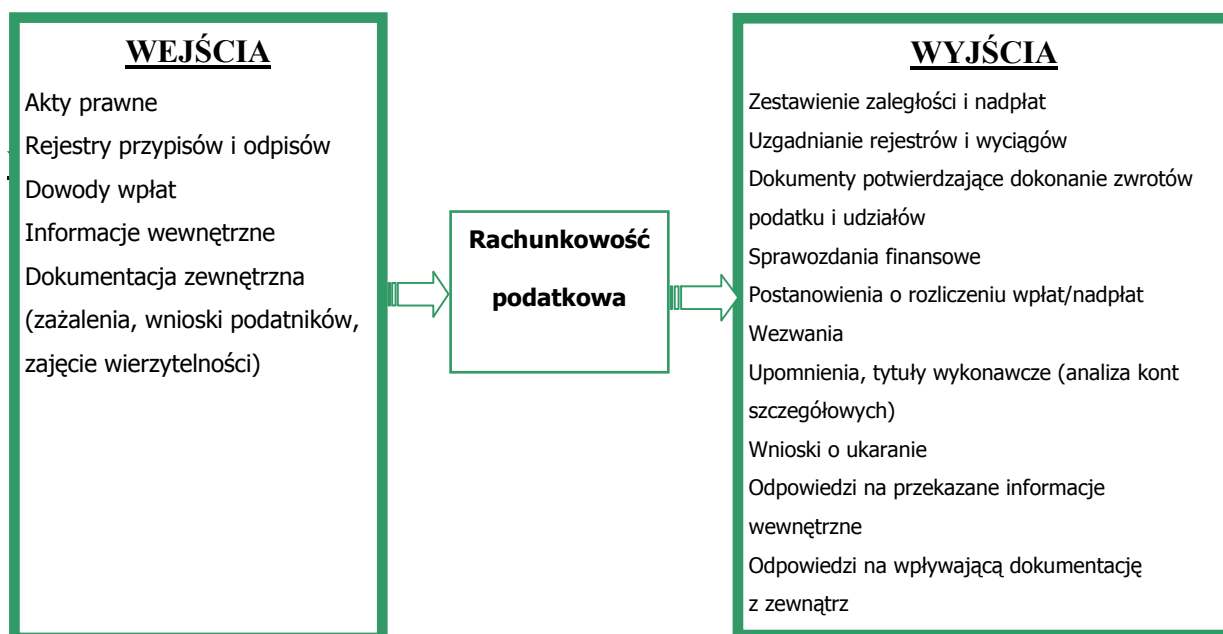
4.2.6 Rachunkowość podatkowa

Cel procesu:

Zapewnienie terminowej i poprawnej realizacji rozliczeń podatkowych.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem obejmuje działania związane z prowadzeniem rachunkowości podatkowej urzędu określonej w prawie przez ustawodawcę. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Rachunkowość Podatkowa	Gabriela Filipczyk	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik tytułów wykonawczych wystawionych do 45 dni	Ilość wystawionych tytułów wykonawczych do 45 Ilość wystawionych tytułów wykonawczych ogółem	półrocznie
2.	Wskaźnik figurujących nadpłat	kwota nadpłat wymagalnych na dane półrocze w 3_ <u>podstawowych tytułach</u> kwota wpływów za dane półrocze w 3 podstawowych tytułach	półrocznie
3	wskaźnik realizacji przypisu bieżącego	wpływy bieżące-nadpłaty wymagalne w 3 podstawowych_ <u>tytułach</u> podatek należny w 3 podstawowych tytułach	półrocznie
UWAGI:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wskaźnik powinien wynosić co najmniej 85 % 2. Wskaźnik powinien wynosić nie więcej niż 10 % 3. Wskaźnik nie mniejszy niż 85%, wskaźnik półroczny 			

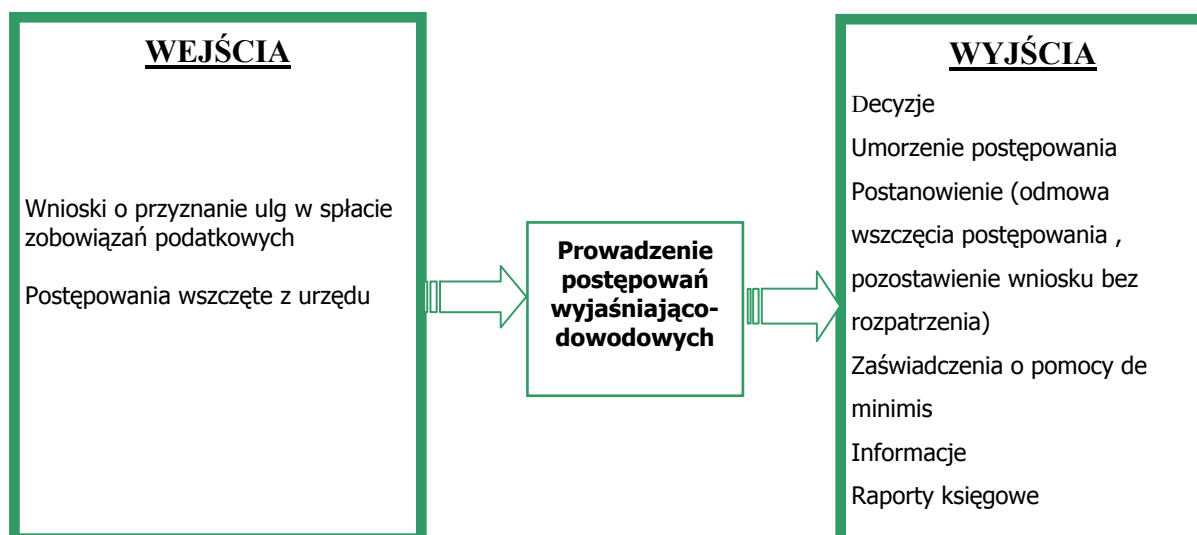
4.2.7 Monitorowanie pomocy publicznej

Cel procesu:

Zapewnienie podmiotom gospodarczym możliwości skorzystania z ulg w spłacie zobowiązań podatkowych.

Zakres procesu:

Rozpatrywanie wniosków o przyznawanie ulg na zasadzie uznania administracyjnego albo postępowania wszczętego z urzędu wniosków w sprawie zaświadczeń o pomocy de minimis.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Monitorowanie pomocy publicznej	Anna Nowak-Tracz	p.o. Kierownik referatu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1	wskaźnik terminowości rozstrzygnięć wniosków	Ilość wydanych rozstrzygnięć w ustawowym terminie* Ilość wydanych rozstrzygnięć ogółem	kwartalnie
2	wskaźnik zgodności orzeczeń I i II instancji	ilość rozstrzygnięć podtrzymanych przez organ odwoławczy ilość decyzji zaskarżonych przekazanych organowi odwoławczemu	półrocznie
3	wskaźnik terminowości zaświadczeń o automatycznej pomocy de minimis	ilość wydanych zaświadczeń w ustawowym terminie * ilość wydanych zaświadczeń ogółem	półrocznie

UWAGI:

1. wskaźniki 1-3 powinny osiągnąć 100 %

* jeżeli materiał dowodowy jest dostępny dla urzędu w dacie wszczęcia postępowania (dzień doręczenia urzędowi / data doręczenia stronie postanowienia o wszczęciu) podstawowy termin załatwienia sprawy wynosi 1 miesiąc, natomiast w pozostałych przypadkach (dostarczenie i kompletowanie dokumentów lub podjęcie innych czynności dowodowych) termin załatwienia sprawy „szczególnie skomplikowanej ” wynosi 2 miesiące .

* W przypadku udzielenia pomocy de minimis w formie ulgi podatkowej na podstawie przepisów prawnych bez wydania decyzji zaświadczenie wydaje się w terminie 2 miesięcy od dnia udzielenia pomocy (dzień , w którym upływa termin złożenia deklaracji/ zeznania rocznego).

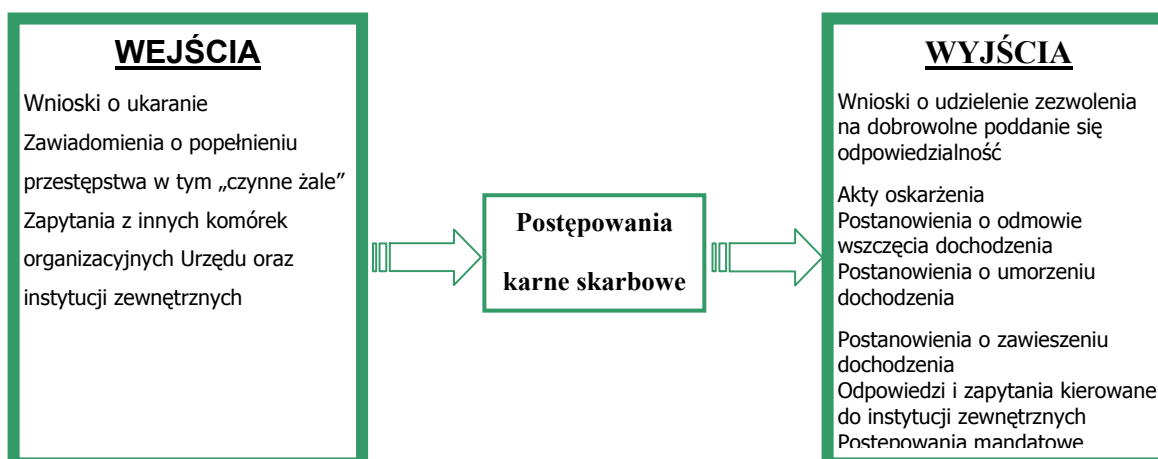
4.2.8 Postępowania karne skarbowe

Cel procesu:

Wyrównanie „uszczerbku” finansowego należności budżetowych poprzez sankcjonowanie i dyscyplinowanie podatników oraz płatników i inkasentów.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z postępowaniem karnym skarbowym określonym w przepisach prawa, ustanowionych przez ustawodawcę. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Postępowanie karne skarbowe	Wanda Lizurek	Oskarżyciel skarbowy

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik spraw karnych skarbowych	Ilość spraw karnych skarbowych wszczętych, przekazanych z wnioskiem o udzielenie zezwolenia na dobrowolne poddanie się odpowiedzialności oraz z aktem <u>oskarżenia</u> Ilość wszystkich spraw karnych skarbowych	kwartalnie
2.	Wskaźnik mandatów karnych	Ilość wymierzonych mandatów kredytowanych <u>i gotówkowych z podziałem na kwalifikacje Prawną</u> Ilość wszystkich wniosków	kwartalnie

UWAGI:
 2. Wskaźnik 1. powinien osiągnąć 13%
 3. Wskaźnik 2. powinien osiągnąć 44%

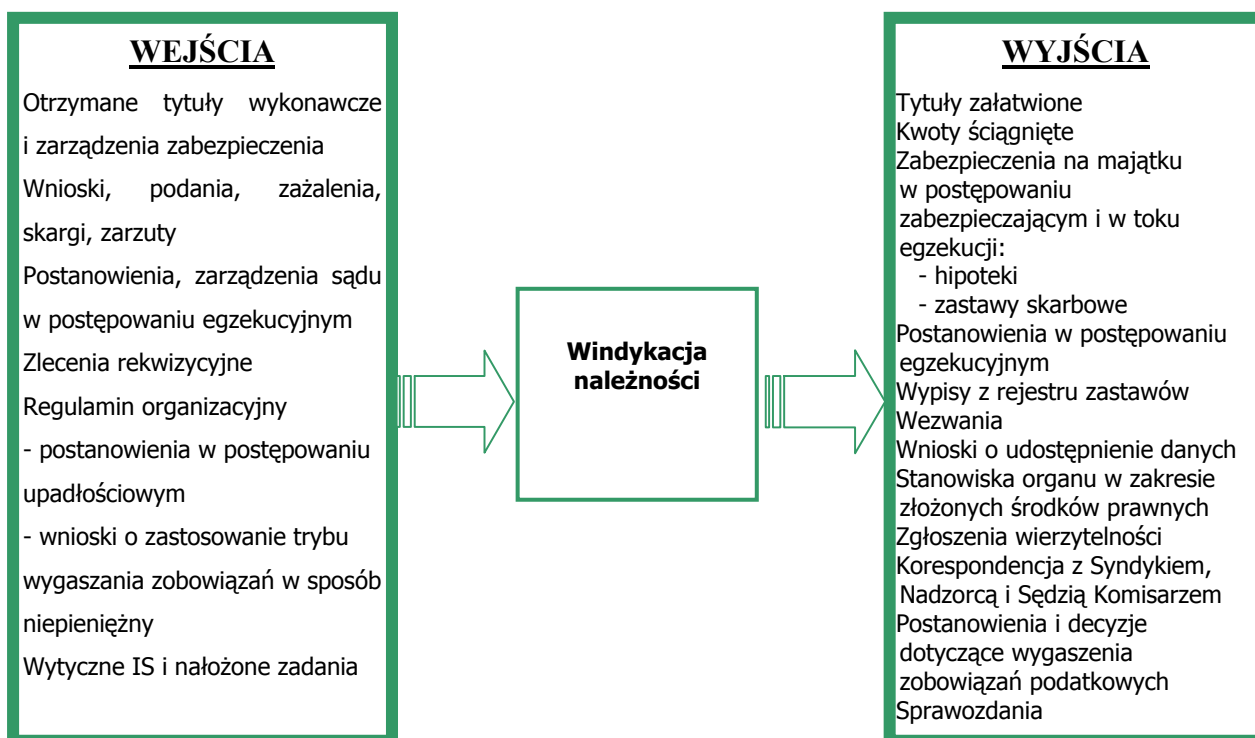
4.2.9 Windykacja należności

Cel procesu:

Wyegzekwowanie należnych a niezapłaconych zobowiązań podatkowych i niepodatkowych.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swoim zakresem działania związane z windykacją należności określone w przepisach prawa, ustanowionych przez ustawodawcę. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres obowiązków wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Windykacja należności	Edyta Jarczyk	p.o. Kierownik referatu- Komornik Skarbowy

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik realizacji tytułów wykonawczych podatkowych SM (%)	<u>Ilość tytułów podatkowych załatwionych pozytywnie</u> Ilość tytułów podatkowych otrzymanych ogółem do załatwienia	Miesięcznie
2.	Wskaźnik ściągalności zaległości podatkowych SM (%)	<u>Kwota wyegzekwowana (podatkowa)</u> Kwota ogółem przekazana do wyegzekwowania (podatkowa)	Miesięcznie

UWAGI:

1. Wskaźniki 1,2 powinny wynosić nie mniej niż 50 %

4.3 PROCESY WSPOMAGAJĄCE

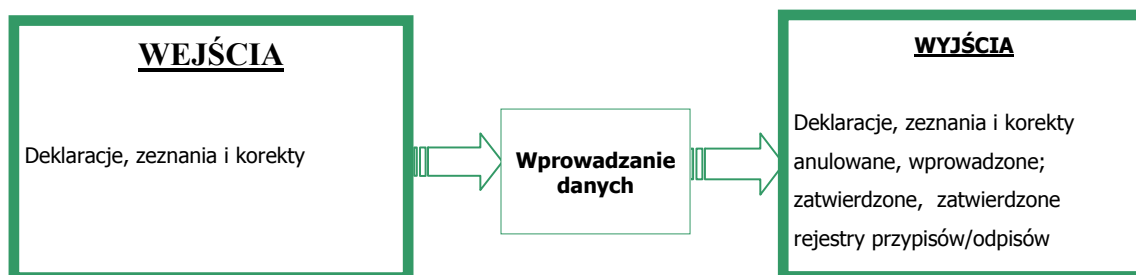
4.3.1 Wprowadzanie danych

Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego wprowadzania danych z deklaracji, zeznań i korekt.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swym zakresem czynności związane z wprowadzaniem danych z deklaracji, zeznań i korekt.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procesu	Stanowisko
Wprowadzanie danych	Edyta Tokaj	p.o. Kierownik referatu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik terminowości	<u>Ilość terminowo wprowadzonych deklaracji</u> ilości deklaracji wprowadzonych ogółem	kwartalnie
2	Wskaźnik terminowości	ilość terminowo wprowadzonych i zatwierdzonych deklaracji z wyłączeniem deklaracji anulowanych na poziomie <u>wprowadzenia</u> ilości ogółem wprowadzonych i zatwierdzonych deklaracji z wyłączeniem deklaracji anulowanych na poziomie <u>wprowadzenia</u>	kwartalnie
3	Wskaźniki deklaracji błędnych pod względem formalnym i rachunkowym do których wystosowano wezwania	ilość deklaracji VAT-7 i VAT-7K błędnych pod względem formalnym i rachunkowym, do których wystosowano <u>wezwania</u> do ogólnej ilości deklaracji VAT-7 i VAT-7K błędnych pod względem formalnym i rachunkowym	kwartalnie
4	Wskaźniki deklaracji błędnych pod względem formalnym i rachunkowym do których wystosowano wezwania	ilość deklaracji PCC błędnych pod względem formalnym i rachunkowym, do których <u>wystosowano wezwania</u> do ogólnej ilości deklaracji PCC błędnych pod względem formalnym i rachunkowym	kwartalnie
5	Wskaźniki deklaracji błędnych pod względem formalnym i rachunkowym do których wystosowano wezwania	ilość deklaracji CIT-6 R, CIT-10 R błędnych pod względem formalnym i rachunkowym, do których wystosowano <u>wezwania</u> do ogólnej ilości deklaracji CIT- 6 R, CIT- 10 R błędnych pod względem formalnym i rachunkowym	rocznie
6	Wskaźniki deklaracji błędnych pod względem formalnym i rachunkowym do których wystosowano wezwania	ilość deklaracji PIT-4 R , PIT – 8 A R błędnych pod względem formalnym i rachunkowym, do których <u>wystosowano wezwania</u> do ogólnej ilości deklaracji PIT-4 R i PIT – 8 A R błędnych pod względem formalnym i rachunkowym;	rocznie
UWAGI:			
1. wskaźniki 1 i 2 terminowości powinny wynosić co najmniej 95%			
2. wskaźniki od 3 do 6 , deklaracji błędnych pod względem formalnym i rachunkowym do których wystosowano wezwania powinny osiągnąć co najmniej 30 %.			

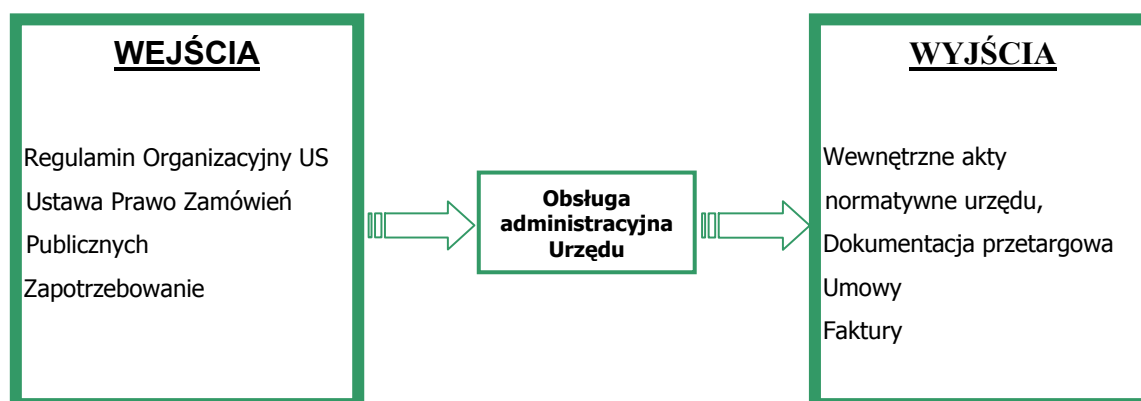
4.3.2 Obsługa administracyjna urzędu

Cel procesu:

Zapewnienie właściwego realizowania zadań i sprawnego funkcjonowania Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu.

Zakres procesu:

Proces obejmuje działania związane z przygotowaniem materiałów na posiedzenia Kierownictwa Urzędu, opracowaniem zarządzeń, poleceń i upoważnień, oraz określa tryb postępowania podczas dokonywania zakupów i przeglądu umów zawieranych przez Pierwszy Śląski Urząd Skarbowy w Sosnowcu.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procedury	Stanowisko
Obsługa administracyjna urzędu	Grzegorz Otręba	Kierownik Działu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik skarg	Ilość złożonych skarg na działanie urzędu	miesięcznie
UWAGI:			
1.Utrzymanie wskaźnika na poziomie 0			

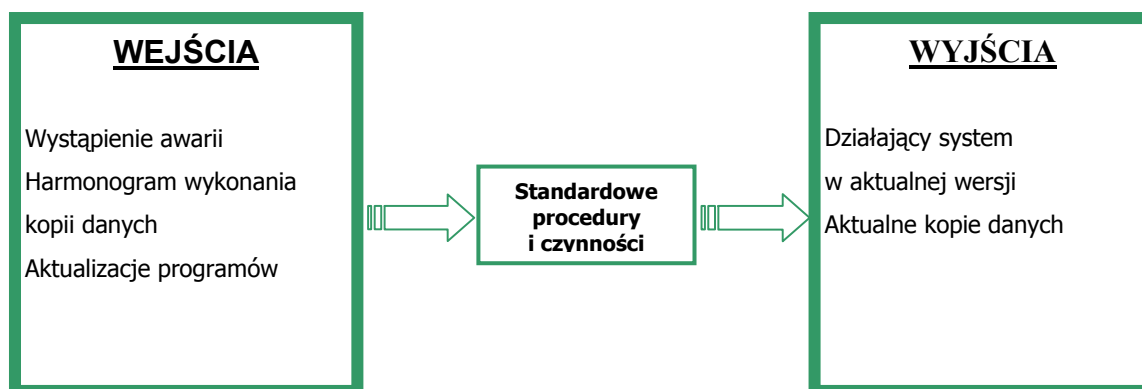
4.3.3 Obsługa informatyczna

Cel procesu:

1. Zabezpieczenie danych elektronicznych przed ich utratą lub zniszczeniem.
2. Zapewnienie prawidłowego działania aktualnych wersji oprogramowania centralnego na wszystkich stacjach roboczych i serwerach urzędu.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swym zakresem czynności związane z wykonaniem kopii zabezpieczających, instalacją nowych wersji oprogramowania i usuwaniem awarii sprzętowych i programowych.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procedury	Stanowisko
Obsługa informatyczna	Leszek Szulczyk	Kierownik referatu

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik czasu reakcji	Średni czas usuwania awarii	miesięcznie
UWAGI:			
1.Skrócenie czasu usuwania awarii o 10 %			

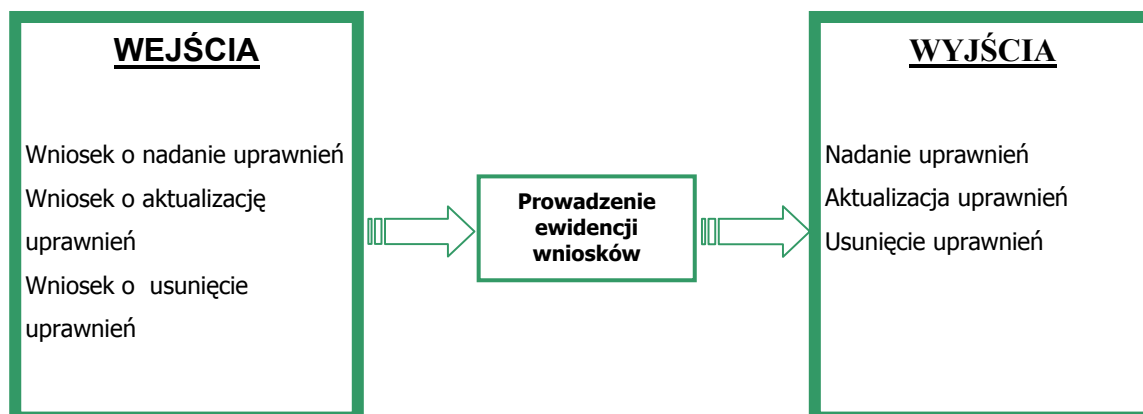
4.3.4 Nadzorowanie bezpieczeństwa informacji

Cel procesu:

Zapewnienie sprawnego nadawania i aktualizowania uprawnień do korzystania z systemów elektronicznych i baz danych.

Zakres procesu:

Proces obejmuje swym zakresem czynności związane nadawaniem i aktualizowaniem uprawnień pracowników Urzędu Skarbowego . W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne, których zakres wykonywanych czynności wskazuje na czynności opisane w niniejszym procesie.



Właściciel procesu

Proces	Właściciel procedury	Stanowisko
Nadzorowanie bezpieczeństwa informacji	Kinga Mrozek	Starszy komisarz

Miernik i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa	Miernik / wskaźniki	Monitoring
1.	Wskaźnik terminowości wydanych uprawnień	<u>Liczba złożonych wniosków o nadanie uprawnień</u> Liczbę nadanych uprawnień, aktualizacji i usunięć uprawnień	miesięcznie
UWAGI:			
1. Wskaźnik 1 powinien wynosić 100 %			

5. WYKAZ DOKUMENTÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1. Procedury Systemu Zarządzania Jakością

Proces	Lp.	Nazwa Procedury
Nadzorowanie i doskonalenie SZJ	1	Opracowanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ
	2	Audyty wewnętrzne
	3	Przegląd systemu zarządzania jakością
	4	Nadzór na wyrobem
	5	Badanie satysfakcji klienta
	6	Działania korygujące i zapobiegawcze
	7	Nadzorowanie wymagań prawnych
	8	Przyjmowanie i postępowanie ze skargami
Planowanie gospodarki finansowej urzędu	1	Planowanie budżetu urzędu
	2	Planowanie miesięcznych wydatków urzędu
Zarządzanie zasobami ludzkimi	1	Rekrutacja
	2	Szkolenia dla pracowników
Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków bezpośrednich i majątkowych	1	Deklaracje i korekty deklaracji
	2	Wniosek o stwierdzenie nadpłaty
Przetwarzanie danych podatkowych w zakresie podatków pośrednich	1	Odpowiedzi na pisma przychodzące
	2	Obsługa deklaracji VAT – 7 i VAT – 7K ze zwrotem podatku VAT
	3	Rozpatrywanie wniosku o stwierdzenie nadpłaty
	4	Obsługa korekt VAT – 7 i VAT – 7K
	5	Odczyty pamięci kas rejestrujących
	6	Obsługa kas fiskalnych (zawiadomienie o miejscu instalacji kasy rejestrującej)
Obsługa podatników	1	Przyjmowanie dokumentów od podatnika/płatnika
	2	Udzielanie odpowiedzi na zapytanie
Ewidencja podatników i płatników	1	Wydawanie zaświadczeń w zakresie prowadzonej ewidencji podatników i płatników

Księga Systemu Zarządzania Jakością

Wymiar podatku w Dziale Podatków Bezpośrednich i Majątkowych	1	Decyzje
Wymiar podatku w Dziale Podatków Pośrednich	1	Wydawanie postanowień i decyzji w zakresie podatku od towarów i usług
Kontrola podatkowa	1a	Postępowanie z wnioskiem o kontrolę
	1b	Typowanie i planowanie podatników/płatników do kontroli (wyłącznie KP-PB)
	2	Przygotowanie kontroli
	3	Prowadzenie postępowania kontrolnego
	4	Udzielanie odpowiedzi na zastrzeżenia/wyjaśnienia do protokołu
	5	Opracowanie wyników kontroli
	6	Prowadzenie czynności sprawdzających
Rachunkowość podatkowa	1	Sprawdzenie zgodności dokumentu z rejestrem wymiarowym i zatwierdzenie rejestru
	2	Wprowadzanie i uzgadnianie wyciągów bankowych
	3	Księgowanie podatków i niepodatkowych należności budżetowych na karcie kontowej podatnika lub płatnika
	4	Obsługa odpisów na karcie kontowej podatnika lub płatnika
	5	Księgowanie odpisów na karcie kontowej podatnika lub płatnika
	6	Rozliczenia z budżetem państwa
	7	Rozliczenia z jednostkami samorządu terytorialnego
	8	Monitorowanie zaległości i nadpłat figurujących na kartach kontowych podatnika/płatnika
	8	Wydawanie postanowień dotyczących rozliczeń finansowych
	9	Zamykanie okresu sprawozdawczego i uzgadnianie sald
	10	Sporządzanie sprawozdań finansowych
11	Sporządzanie zaświadczeń o niezaleganiu i stanie zaległości	
Monitorowanie pomocy publicznej	1	Rozpatrywanie wniosków dotyczących ulg
	2	Zaświadczenia o automatycznej pomocy de minimis
Postępowania karne skarbowe	1	Procedura postępowania karnego skarbowego
Windykacja należności	1	Prowadzenie postępowania egzekucyjnego
	2	Zgłoszenie wierzytelności
	3	Wygaszenie zobowiązań podatkowych w trybie art. 66 Ordynacji podatkowej
Wprowadzanie danych	1	Wprowadzanie i sprawdzenie danych podatkowych
Obsługa administracyjna urzędu	1	Opracowywanie i wdrażanie aktów wewnętrznych Naczelnika Urzędu
	2	Przygotowanie materiałów na posiedzenia kierownictwa urzędu
	3	Realizacja zakupów

Księga Systemu Zarządzania Jakością

Obsługa informatyczna	1	Obsługa zgłoszeń użytkowników stanowisk komputerowych
	2	Korzystanie z systemu informatycznego
	3	Zarządzanie bazami danych (archiwizacja i pobieranie niestandardowych danych)
Nadzorowanie bezpieczeństwa informacji	1	Administrowanie uprawnieniami do systemów informatycznych

5.2. Pozostałe dokumenty

Lp.	Nazwa dokumentu
1	Regulamin Organizacyjny Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu
2	Wewnętrzne Akty Prawne regulujące pracę Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu
3	Zewnętrzne akty prawne regulujące pracę Pierwszego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Sosnowcu
4	Polityka bezpieczeństwa i procedury zarządzania systemami informatycznymi

6. TABELA ZMIAN

Lp.	Treść zmiany	Data zmiany

W oryginale podpisała
Z up. Naczelnika Pierwszego Śląskiego
Urzędu Skarbowego w Sosnowcu

mgr Edyta Kasprzak
Z-ca Naczelnika