

**PLAN DZIAŁALNOŚCI NA 2012 ROK
W URZĘDZIE SKARBOWYM WROCŁAWSKIE**

Lp	Cel	Zadania służące realizacji celu	Wskaźniki określające stopień realizacji celu	
			nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec okresu, którego dotyczy
1	Realizacja dochodów budżetu państwa	Działania monitorujące w zakresie poboru należności budżetu państwa, windykacji należności podatkowych, kontroli podatkowej.	Kwota podatkowych i niepodatkowych dochodów budżetu państwa w odniesieniu do kwoty określonej przez Ministra Finansów i Dyrektora Izby Skarbowej	100 %
Analiza kart kontowych, wysyłanie upomnień, wszczynanie postępowań egzekucyjnych, wystawienie i migracja tytułów wykonawczych				
Podejmowanie działań mających na celu zminimalizowanie ryzyka niewypłaćenia obowiązków podatkowych i płatników podatku dochodowego poprzez nieodprowadzanie zaliczek w trakcie roku podatkowego				
Ograniczenie zaległości w stosunku do wpłat				

2	Droga do zwiększenia wydajności przeprowadzonych kontroli podatkowych	Poprawa działań kontrolnych	Wskaźniki z obszaru kontroli podatkowa	Osiągnięcie wysokiej wartości wskaźników z tego obszaru nie niższych niż mediana dla rednic urzędów skarbowych
		Poprawa trafności typowania podmiotów do kontroli	Liczba kontroli wszczętych na podstawie przeprowadzonej analizy obszarów ryzyka zewnętrznego do liczby wszystkich przeprowadzonych kontroli podatkowych	≥ 80 %
3	Zwiększenie zadowolenia podatników z obsługi i dostępu do informacji	Droga do wyeliminowania skarg na działania Urzędu, poprzez wysoki poziom wykonywanych usług oraz obsługi klienta, przestrzeganie podstawowych zasad etycznych	Ilość skarg na działania urzędu	Wartość docelowa 0 skarg na działania urzędu
		Systematyczne podnoszenie satysfakcji klienta poprzez prawidłową, rzetelną, kompleksową i sprawną obsługę na Sali Obsługi Podatnika	Prowadzenie badań ankietowych	Poziom satysfakcji klientów ≥ 90 %
4	Poprawa efektywności i profesjonalnego działania urzędu	Wprowadzenie efektywnego obiegu dokumentów / deklaracji	Brak wskaźnika	-
		Zapewnienie właściwej komunikacji pomiędzy zainteresowanymi komórkami organizacyjnymi		
		Zapewnienie właściwego nadzoru organizacyjnego		

		Systematyczne podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników poprzez ich udział w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych	Ilość pracowników biorących udział w szkoleniach w stosunku do wszystkich zatrudnionych	☑ 65 %
		Optimalizacja kosztów funkcjonowania urzędu skarbowego	Stosunek kwoty wydatków faktycznie poniesionych na funkcjonowanie urzędu do kwoty planowanych wydatków	☑ 100 %
5	Ułatwienie podatnikom wypełnianie ich obowiązków podatkowych	Przeprowadzenie kampanii informacyjnej promującej elektroniczny kontakt z urzędem skarbowym	Udział deklaracji podatkowych złożonych elektronicznie do ogółu składanych deklaracji	☑ 11 %
		Przeprowadzenie kampanii informacyjnej promującej prawidłowe wypełnianie i deklaracji podatkowych w podatku dochodowym za rok 2011		
6	Doskonalenie procesu komunikacji zewnętrznej	Organizowanie otwartych drzwi dla podatników w dni wolne od pracy, w celu ułatwienia podatnikom wypełniania obowiązków wynikających z prawa podatkowego	Liczba organizowanych otwartych drzwi	Co najmniej raz w roku
		Bielsce aktualizowanie oraz zwiększanie ilości informacji zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu Skarbowego	Ilość odwiedzin na stronie	☑ 100 %