



Cele strategiczne, cele pośrednie i wskaźniki (mierniki) realizacji celów

Główne cele strategiczne (perspektywa zewnętrzna - klienta)

Cel (S1)	Zapewnienie skutecznego i efektywnego poboru należności celnych i podatków oraz opłat stanowiących dochody budżetu państwa i Unii Europejskiej.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Udział wpłat należności w stosunku do zadeklarowanych należności oraz obliczonych przez organ celny w drodze decyzji. monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział zaległych należności objętych tytułami wykonawczymi w stosunku do ogólnej kwoty zaległych należności. monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział wyegzekwowanych należności objętych tytułami wykonawczymi do ogólnej kwoty zaległości objętych tytułami wykonawczymi. monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku

Cel (S2)	Ułatwianie legalnej działalności gospodarczej i usuwanie barier biurokratycznych oraz doskonalenie współpracy z przedsiębiorcami.
Koordynator celu	Departament PC - w zakresie prawa celnego Departament AE - w zakresie akcyzy
Wskaźnik (miernik)	Udział przedsiębiorców korzystających z uproszczeń i ułatwień w stosunku do wszystkich przedsiębiorców. monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział dokumentów obsługiwanych elektronicznie w stosunku do wszystkich dokumentów z uwzględnieniem podziału na ich rodzaje. monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział zgłoszeń celnych w procedurze uproszczonej w stosunku do ogólnej liczby przyjętych zgłoszeń celnych. monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział odpraw w procedurze dopuszczenia do obrotu dokonywanych przez przedsiębiorców, uprzednio niedokonujących zgłoszeń celnych w Rzeczypospolitej Polskiej w stosunku do ogólnej liczby procedur. monitorowany od 2010 r. raz do roku

Wskaźnik (miernik)	Udział decyzji wzruszonych do wszystkich decyzji rozpatrzonych w II instancji. monitorowany od 2010 r. raz do roku
--------------------	---

Cel (S3)	Zapewnienie bezpieczeństwa publicznego oraz ochrona rynku krajowego i unijnego, w tym poprzez aktywne wykorzystanie środków pozataryfowych.
Koordynator celu	Departament CA - w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa publicznego Departament PC - w zakresie wykorzystania środków pozataryfowych
Wskaźnik (miernik)	Ilość towarów zatrzymanych ze względu na naruszenie praw własności intelektualnej. monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik	Liczba przypadków wykrycia przemytu narkotyków i prekursorów.



(miernik)		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Liczba przypadków wykrycia przemytu materiałów o znaczeniu strategicznym.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział kontroli, w których ujawniono naruszenie prawa w stosunku do wszystkich przeprowadzonych kontroli.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział przypadków przemytu wykrytego z wykorzystaniem urządzeń skanujących w stosunku do wszystkich wykrytych przypadków przemytu.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Liczba ujawnień towarów niespełniających wymagań harmonizacyjnych określonych prawem zgłaszanych do procedury dopuszczenia do obrotu w stosunku do zgłoszeń dopuszczenia do obrotu.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Liczba ujawnień wybranych grup towarów niespełniających wymagań określonych w przepisach odrębnych w stosunku do zgłoszeń dopuszczenia do obrotu.	
		monitorowany od 2010 r. raz na kwartał

Cel (S4)	Zwalczanie przestępstw i wykroczeń oraz ograniczanie nieprawidłowości w obszarach: cła, akcyzy i gier hazardowych.	
Koordynator celu	Departament CA	
Wskaźnik (miernik)	Udział stwierdzonych nieprawidłowości w zgłoszeniach celnych w stosunku do liczby zgłoszeń celnych poddanych kontroli przed zwolnieniem towaru.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział stwierdzonych nieprawidłowości w zgłoszeniach celnych w stosunku do liczby zgłoszeń celnych poddanych kontroli po zwolnieniu towaru.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział stwierdzonych nieprawidłowości w stosunku do liczby złożonych deklaracji podatkowych objętych kontrolą.	
		monitorowany od 2011 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Udział stwierdzonych nieprawidłowości w obszarze gier hazardowych w stosunku do ogólnej liczby przeprowadzonych kontroli w tym obszarze.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku

Cel (S5)	Usprawnienie działań kontrolnych w szczególności wykonywanych na przejściach granicznych.	
Koordynator celu	Departament SC	
Wskaźnik (miernik)	Czas kontroli granicznej samochodów osobowych od momentu wjazdu na polskie przejście graniczne do zakończenia czynności kontrolnych.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku
Wskaźnik (miernik)	Czas obsługi zgłoszenia celnego w oddziałach celnych obsługujących przejścia graniczne od wpływu zgłoszenia do zwolnienia towaru.	
		monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku
Wskaźnik (miernik)	Czas obsługi w ruchu osobowym na zielonym pasie-NIC DO ZGŁOSZENIA-od momentu wjazdu na ten pas po stronie państwa sąsiedniego do zakończenia czynności kontrolnych po stronie polskiej.	
		monitorowany od 2010 r. raz do roku

Cel (S6)	Doskonalenie współpracy z innymi instytucjami.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik	Realizacja inicjatyw strategicznych wymagających współpracy z innymi instytucjami zgodnie



(miernik)	z harmonogramem.
monitorowany według harmonogramów realizacji inicjatyw strategicznych wymagających współpracy z innymi instytucjami	

Cel (S7)	Aktywizacja działań Służby Celnej na arenie międzynarodowej (szczególnie w regionie Europy Środkowo - Wschodniej).
Koordinator celu	Departament PC
Wskaźnik (miernik)	Realizacja polskich inicjatyw dotyczących wschodniej granicy Unii Europejskiej, w tym inicjatyw w ramach Partnerstwa Wschodniego.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Liczba polskich ekspertów w działaniach międzynarodowych.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Udział Służby Celnej jako koordynatora w inicjatywach międzynarodowych.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	

Cel (S8)	Proaktywna komunikacja zewnętrzna Służby Celnej.
Koordinator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Udział pozytywnych opinii w stosunku do wszystkich opinii wyrażonych w środkach masowego przekazu na temat Służby Celnej.
monitorowany od 2011 r. raz do roku	

Cele pośrednie (perspektywa wewnętrznych procesów biznesowych)

Cel (B1)	Doskonalenie wewnętrznej komunikacji i współpracy.
Koordinator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Wzrost efektywności komunikacji wynikający z przeprowadzonych badań wypracowaną metodą.
monitorowany od 2011 r.	

Cel (B2)	Usprawnienie realizacji procesów organizacyjnych.
Koordinator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Udział pozytywnie audytowanych procesów do liczby zaudytowanych procesów.
monitorowany od 2013 r. raz do roku	

Cel (B3)	Zwiększanie udziału analizy ryzyka w procesie kontroli, postępowania audytowego, ułatwień i uproszczeń.
Koordinator celu	Departament CA
Wskaźnik (miernik)	Udział kontroli z wynikiem pozytywnym do liczby działań kontrolnych.
monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku	
Wskaźnik (miernik)	Udział kontroli z wynikiem pozytywnym do liczby kontroli wynikających z dyrektyw systemowych.
monitorowany od 2010 r. dwa razy do roku	

Cel (B4)	Wdrożenie jednolitego systemu kontroli zarządczej w Służbie Celnej.
Koordinator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Wdrożony jednolity system kontroli zarządczej w Służbie Celnej.



monitorowany od 2010 r. raz do roku

Cele pośrednie (perspektywa rozwoju)

Cel (R1)	Doskonalenie kompetencji funkcjonariuszy celnych i pracowników Służby Celnej.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Satysfakcja pracowników i funkcjonariuszy celnych z systemu doskonalenia kompetencji.
monitorowany od 2011 r. raz do roku	

Cel (R2)	Kształtowanie pozytywnych postaw (w tym postaw etycznych).
Koordynator celu	Departament CA Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Udział wymierzonych kar dyscyplinarnych w stosunku do ogółu pełniących służbę.
monitorowany od 2011 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Liczba skarg uzasadnionych.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	

Cel (R3)	Doskonalenie systemu motywacyjno – lojalnościowego.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Fluktuacja kadr w ramach kategorii stanowisk.
monitorowany od 2011 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Satysfakcja funkcjonariuszy celnych i pracowników z systemu motywacyjno-lojalnościowego, w tym exit interview.
monitorowany od 2011 r. raz do roku	

Cel (R4)	Optymalizacja procesów organizacyjnych.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Liczba zoptymalizowanych procesów w stosunku do liczby zidentyfikowanych procesów.
monitorowany od 2012 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Obciążenie pracą – średnie obciążenie pracą na jeden etat w izbie celnej.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	

Cel (R5)	Modernizacja infrastruktury technicznej.
Koordynator celu	Departament SC
Wskaźnik (miernik)	Udział wydatków na sprzęt techniczny w stosunku do ogólnej kwoty wydatków pozapłacowych i majątkowych Służby Celnej.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	
Wskaźnik (miernik)	Udział wydatków poniesionych na realizację inwestycji budowlanych w stosunku do ogólnej kwoty wydatków majątkowych Służby Celnej.
monitorowany od 2010 r. raz do roku	



Wartości docelowe mierników realizacji celów

Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1.	(S1) Zapewnienie skutecznego i efektywnego poboru należności celnych i podatków oraz opłat stanowiących dochody budżetu państwa i Unii Europejskiej.	Udział wpłat należności w stosunku do zadeklarowanych należności oraz obliczonych przez organ celny w drodze decyzji.	91,15%	92,00%	92,50%	93,00%	93,50%	94,00%	94,50%
		Udział zaległych należności objętych tytułami wykonawczymi w stosunku do ogólnej kwoty zaległych należności.	50,00%	52,00%	54,00%	56,00%	58,00%	60,00%	62,00%
		Udział wyegzekwowanych należności objętych tytułami wykonawczymi do ogólnej kwoty zaległości objętych tytułami wykonawczymi.	2,87%	3,60%	4,31%	5,34%	6,89%	9,22%	12,86%
2.	(S2) Ułatwianie legalnej działalności gospodarczej i usuwanie barier biurowczych oraz doskonalenie współpracy z przedsiębiorcami.	Udział przedsiębiorców korzystających z uproszczeń i ułatwień w stosunku do wszystkich przedsiębiorców.	17,51%	20,00%	23,00%	26,00%	29,00%	33,00%	37,00%
		Udział dokumentów obsługiwanych elektronicznie w stosunku do wszystkich dokumentów z uwzględnieniem podziału na ich rodzaje.	79,91%	81,00%	83,00%	85,00%	87,00%	89,00%	91,00%
		Udział zgłoszeń celnych w procedurze uproszczonej w stosunku do ogólnej liczby przyjętych zgłoszeń celnych.	22,00%	23,00%	24,00%	26,00%	29,00%	33,00%	38,00%



Lp.	Cele	Mierniki								
		Nazwa miernika	Wartość							
			Bazowa	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
		Udział odpraw w procedurze dopuszczenia do obrotu dokonywanych przez przedsiębiorców, uprzednio niedokonujących zgłoszeń celnych w Rzeczypospolitej Polskiej w stosunku do ogólnej liczby procedur.	4,51% miernik narastający	8,68%	12,56%	16,17%	19,54%	22,67%	25,58%	
		Udział decyzji wzruszonych do wszystkich decyzji rozpatrzonych w II instancji.	36,00%	33,00%	30,00%	28,00%	26,00%	23,00%	20,00%	
3.	(S3) Zapewnienie bezpieczeństwa publicznego oraz ochrona rynku krajowego i unijnego, w tym poprzez aktywne wykorzystanie środków pozataryfowych.	ilość towarów zatrzymanych ze względu na naruszenie praw własności intelektualnej (w tys. szt.)	2 613	2 500	2 400	2 300	2 200	2 100	2 000	
		Liczba przypadków wykrycia przemytu narkotyków i prekurzorów.	1 110	1 250	1 300	1 350	1 350	1 350	1 350	
		Liczba przypadków wykrycia przemytu materiałów o znaczeniu strategicznym.	15	15	15	15	15	15	15	
		Poziom miernika przyjęty na stałym poziomie określa działanie Służby Celnej służące minimalizacji dążeń do przemytu towarów strategicznych								
		Udział kontroli, w których ujawniono naruszenie prawa w stosunku do wszystkich przeprowadzonych kontroli.	24,00%	25,00%	26,00%	27,00%	28,00%	29,00%	30,00%	
		Udział przypadków przemytu wykrytego z wykorzystaniem urządzeń skanujących w stosunku do wszystkich wykrytych przypadków przemytu	0,39%	1,69%	5,00%	6,00%	7,00%	8,00%	9,00%	



Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa						
				2010	2011	2012	2013	2014	2015
		tu.							
		Liczba ujawnień towarów niespełniających wymagań harmonizacyjnych określonych prawem zgłaszanych do procedury dopuszczenia do obrotu w stosunku do zgłoszeń dopuszczenia do obrotu.	504	504	504	504	504	504	504
			Poziom miernika przyjęty na stałym poziomie określa działanie Służby Celnej służące minimalizacji dążeń do przywozu towarów niezgodnych z przepisami						
		Liczba ujawnień wybranych grup towarów niespełniających wymagań określonych w przepisach odrębnych w stosunku do zgłoszeń dopuszczenia do obrotu.	304	320	340	360	380	400	420
4.	(S4) Zwalczenie przestępstw i wykroczeń oraz ograniczenie nieprawidłowości w obszarach: cła, akcyzy i gier hazardowych.	Udział stwierdzonych nieprawidłowości w zgłoszeniach celnych w stosunku do liczby zgłoszeń celnych poddanych kontroli przed zwolnieniem towaru.	4,71%	5,00%	5,30%	5,60%	6,20%	6,80%	8,26%
		Udział stwierdzonych nieprawidłowości w zgłoszeniach celnych w stosunku do liczby zgłoszeń celnych poddanych kontroli po zwolnieniu towaru.	65,69%	67,00%	67,00%	68,00%	68,00%	69,00%	69,00%
		Udział stwierdzonych nieprawidłowości w stosunku do liczby złożonych deklaracji podatkowych objętych kontrolą.	W zakresie deklaracji podatkowych w podatku od gier hazardowych w latach 2007 - 2009 właściwym była administracja skarbową (urzędy skarbowe). Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2011 r.						



Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa	2010	2011	2012	2013	2014	2015
		Udział stwierdzonych nieprawidłowości w obszarze gier hazardowych w stosunku do ogólnej liczby przeprowadzonych kontroli w tym obszarze.	8,08%	8,00%	8,00%	9,00%	10,00%	11,00%	12,00%
5.	(S5) Usprawnienie działań kontrolnych w szczególności wykonywanych na przejściach granicznych.	Czas kontroli granicznej samochodów osobowych od momentu wjazdu na polskie przejście graniczne do zakończenia czynności kontrolnych.	Wypracowanie miernika nastąpi w wyniku prac określonych w Strategii. Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2011r.						
		Czas obsługi zgłoszenia celnego w oddziałach celnych obsługujących przejścia graniczne od wpływu zgłoszenia do zwolnienia towaru (w minutach).	44	43	42	41	40	39	38
		Czas obsługi w ruchu osobowym na zielonym pasie-NIC DO ZGŁOSZENIA-od momentu wjazdu na ten pas po stronie państwa sąsiedniego do zakończenia czynności kontrolnych po stronie polskiej.	Wypracowanie miernika nastąpi w wyniku prac określonych w Strategii.						
6.	(S6) Doskonalenie współpracy z innymi instytucjami.	Realizacja inicjatyw strategicznych wymagających współpracy z innymi instytucjami zgodnie z harmonogramem.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa	2010	2011	2012	2013	2014	2015
7.	(S7) Aktywizacja działań Służby Celnej na arenie międzynarodowej (szczególnie w regionie Euro-py Środkowo - Wschodniej).	Realizacja polskich inicjatyw dotyczących wschodniej granicy Unii Europejskiej, w tym inicjatyw w ramach Partnerstwa Wschodniego.	4	5	6	6	6	5	5
		Liczba polskich ekspertów w działaniach międzynarodowych.	120	120	150	140	130	135	140
		Udział Służby Celnej jako koordynatora w inicjatywach międzynarodowych.	4	5	7	5	6	7	7
8.	(S8) Proaktywna komunikacja zewnętrzna Służby Celnej.	Udział pozytywnych opinii w stosunku do wszystkich opinii wyrażonych w środkach masowego przekazu na temat Służby Celnej.	Wskaźniki do ustalenia w ramach wypracowanej metodyki. Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2011 r.						
9.	(B1) Doskonalenie wewnętrznej komunikacji i współpracy.	Wzrost efektywności komunikacji wynikający z przeprowadzonych badań wypracowaną metodyką.	Wskaźniki do ustalenia w ramach wypracowanej metodyki. Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2011 r.						
10.	(B2) Usprawnienie realizacji procesów organizacyjnych.	Udział pozytywnie audytowanych procesów do liczby zaudytowanych procesów.	Wskaźniki do ustalenia w ramach wypracowanej metodyki. Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2013 r.						
11.	(B3) Zwiększenie udziału analizy ryzyka w procesie kontroli, audytu i ułatwień.	Udział kontroli z wynikiem pozytywnym do liczby działań kontrolnych.	24,00%	25,00%	26,00%	27,00%	28,00%	29,00%	30,00%
		Udział kontroli z wynikiem pozytywnym do liczby kontroli wynikających z dyrektyw systemowych.	2,56%	2,70%	4,32%	5,85%	7,92%	10,73%	14,52%



Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa	2010	2011	2012	2013	2014	2015
12.	(B4) Wdrożenie jednolitego systemu kontroli zarządczej w Służbie Celnej.	Wdrożony jednolity system kontroli zarządczej w Służbie Celnej.	brak danych	3/5	4/5	5/5	5/5	5/5	5/5
13.	(R1) Doskonalenie kompetencji funkcjonariuszy celnych i pracowników Służby Celnej.	Satysfakcja pracowników i funkcjonariuszy celnych z systemu doskonalenia kompetencji.	ankieta w formie elektronicznej		40%	42%	45%	47%	50%
14.	(R2) Kształtowanie pozytywnych postaw (w tym postaw etycznych).	Udział wymierzonych kar dyscyplinarnych w stosunku do ogółu pełniących służbę.	0,46%	0,45%	0,44%	0,43%	0,42%	0,41%	0,40%
		Liczba skarg uzasadnionych.	31	30	29	28	27	26	25
15.	(R3) Doskonalenie systemu motywacyjno – lojalnościowego.	Fluktuacja kadr w ramach kategorii stanowisk.	Miernik może być wyliczony od 2011 r., ponieważ kategorie stanowisk służbowych będą obowiązywały wszystkich funkcjonariuszy celnych od 1.01.2011 r.						
		Satysfakcja funkcjonariuszy celnych i pracowników z systemu motywacyjno-lojalnościowego, w tym exit interview.	Wskaźniki do ustalenia w ramach wypracowanej metodyki. Dane z tego zakresu będą możliwe do monitorowania od 2011 r.						
16.	(R4) Optymalizacja procesów organizacyjnych.	Liczba zoptymalizowanych procesów w stosunku do liczby zidentyfikowanych procesów.	0/63	0/63	0/63	0/63	10/63	15/63	20/63
		Obciążenie pracą – średnie obciążenie pracą na jeden etat w izbie celnej.	3733	3845	3 960	4 079	4 201	4 327	4 457
17.	(R5) Modernizacja infrastruktury technicznej.	Udział wydatków na sprzęt techniczny w stosunku do ogólnej kwoty wydatków pozapłacowych i majątkowych Służby Celnej.	2,88%	4,00%	5,21%	6,22%	7,23%	8,24%	9,25%



Lp.	Cele	Mierniki							
		Nazwa miernika	Wartość						
			Bazowa						
				2010	2011	2012	2013	2014	2015
		32,21%	33,00%	33,00%	34,00%	34,00%	35,00%	35,00%	