



Administrcja
Podatkowa

System obsługi i Wsparcia Podatnika 1 września 2015 roku

Centrum obsługi

Zakres Systemu Obsługi i Wsparcia Podatnika

Standardy pracy Administracji Podatkowej w świadczeniu usług podatnikom:

- standardy organizacji obsługi bezpośredniej jednakowe dla całej Administracji Podatkowej,
- profil stanowiska ds. wsparcia podatnika, w tym asystenta podatnika,
- centrum obsługi,

Wsparcie podatnika w indywidualnej sprawie:

- model wsparcia podatnika z wykorzystaniem katalogu usług,
- model zarządzania w odniesieniu do grup podatnika,
- model zarządzania relacją z podatnikiem,
- koncentracja wyspecjalizowanych urzędów skarbowych na kluczowych podatnikach,

Informacja podatkowa:

- jednolite zarządzanie Krajową Informacją Podatkową,
- model współpracy KIP z urzędami skarbowymi,
- system koordynacji, gromadzenia i dystrybucji informacji podatkowej,
- system wielokanałowej obsługi klienta przez KIP
- Baza Wiedzy Administracji Podatkowej

- 1. Centrum obsługi powstanie w celu zapewnienia kompleksowej obsługi klientów** w zakresie bieżących spraw obsługiwanych przez Administrację Podatkową oraz dodatkowych usług związanych obsługą płatników składek ZUS, podań i deklaracji wynikających z przepisów ustawy o podatku akcyzowym oraz z rejestracją w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (CEIDG).



Zakres 1

Zakres 2

Zakres 3

- 2. Każde centrum obsługi niezależnie od właściwości miejscowej naczelnika urzędu skarbowego** obsłuży podatników w zakresie składanych podań i deklaracji oraz żądanych zaświadczeń i wyjaśnień prawa podatkowego.



Zakres 1

Zakres 2

Zakres 3

3. Centrum obsługi powstanie w celu zapewnienia szybkiej, sprawnej i komfortowej obsługi klientów

Zmiany mają na celu zapewnienie podstawowych kryteriów komfortu obsługi (poprzez zapewnienie obsługi na siedząco, zorganizowanie strefy poufności i poczekalni dla klientów), a ponadto uwzględniają interesy klientów wrażliwych – przede wszystkim osób niepełnosprawnych i rodziców z dziećmi – poprzez uwzględnienie ułatwień dla osób niepełnosprawnych i zapewnienie wydzielonego kąca zabaw dla dzieci.



Zakres 1

Zakres 2

Zakres 3

Etapy wdrożenia centrum obsługi

Etap I (od 1 września 2015 r.)

Centra obsługi powstaną na podstawie **istniejących zasobów** architektonicznych, organizacyjnych i kadrowych Administracji Podatkowej (sale obsługi w US).

Pierwsze centra obsługi, wytypowane zostały zgodnie z „**Procedurą wylaniania CO**”, utworzone zostaną w urzędach skarbowych, których sale obsługi spełniają wysokie kryteria organizacyjne (w tym infrastrukturalne i logistyczne (lokalizacja)). Pozostałe urzędy skarbowe będą utrzymywały sale obsługi.

W etapie I uruchomionych zostanie **50** centrów obsługi.

W centrach obsługi uruchomionych w etapie I **pilotażowo** usługi będzie świadczył **asystent podatnika**.

Pierwszych 50 urzędów skarbowych w Polsce wybranych na podstawie procedury „Wyłaniania lokalizacji centrum obsługi”

Lokalizacja centrum obsługi:

1. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Łomży
2. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Suwałkach
3. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Inowrocławiu
4. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Toruniu
5. Centrum obsługi w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Gdańsku
6. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Chojnicach
7. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Czechowicach-Dziedzicach
8. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Rudzie Śląskiej
9. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Sandomierzu
10. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Starachowicach
11. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Bochni
12. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Krakowie Nowa Huta
13. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Nowym Targu
14. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Tarnowie
15. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Tomaszowie Lubelskim
16. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym we Włodawie
17. Centrum obsługi w Drugim Urzędzie Skarbowym Łódź-Bałuty
18. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym Łódź-Śródmieście
19. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Pabianicach
20. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Elblągu



Pierwszych 50 urzędów skarbowych w Polsce wybranych na podstawie procedury „Wyłaniania lokalizacji centrum obsługi”

Lokalizacja centrum obsługi:

21. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Iławie
22. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Kluczborku
23. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Nysie
24. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Kędzierzynie Koźle
25. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Koninie
26. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Krotoszynie
27. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Pile
28. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Gostyniu
29. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu
30. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym we Wrześni
31. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym Poznań-Winogrody
32. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Gnieźnie
33. Centrum obsługi w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Kaliszu
34. Centrum obsługi w Drugim Urzędzie Skarbowym w Rzeszowie
35. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Drawsku Pomorskim
36. Centrum obsługi w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Koszalinie
37. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Ciechanowie
38. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Mińsku Mazowieckim
39. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Piaseczni
40. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Płocku

Pierwszych 50 urzędów skarbowych w Polsce wybranych na podstawie procedury „Wyłaniania lokalizacji centrum obsługi”

Lokalizacja centrum obsługi:

41. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Radomiu
42. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Sierpcu
43. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym Warszawa Mokotów
44. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Oławie
45. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Środzie Śląskiej
46. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym we Wrocławiu Krzyki
47. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Wołowie
48. Centrum obsługi w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Zielonej Górze
49. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Żaganiu
50. Centrum obsługi w Urzędzie Skarbowym w Żarach

Stanowiska ds. wsparcia podatnika:

- Wspieranie podatników w prawidłowym wypełnianiu obowiązków podatkowych przez kompleksową obsługę podatników w sprawach z zakresu podatków: VAT, dochodowych i majątkowych oraz udzielanie informacji i wyjaśnień,
- przyjmowanie deklaracji podatkowych, wniosków, informacji i innych dokumentów wpływających w formie papierowej,
- identyfikowanie i rejestrowanie w systemie informatycznym przyjętych dokumentów,
- wydawanie druków, formularzy i materiałów informacyjnych,
- wydawanie zaświadczeń.

Stanowisko ds. wsparcia podatnika w zakresie CEIDG oraz ePUAP

- wsparcie podatników rozpoczynających działalność gospodarczą przez instruktaż elektronicznego wypełnienia wniosków o wpis do CEIDG,
- dostarczenie profesjonalnej i całościowej wiedzy na temat charakterystyki poszczególnych form opodatkowania oraz wskazania i wytłumaczenia różnic pomiędzy nimi i wskazanie kryteriów i warunków mających wpływ na możliwość wyboru poszczególnych form opodatkowania,
- informowanie o prawach i obowiązkach wynikających z systemu podatkowego w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem ustawowych terminów składania deklaracji i regulowania zobowiązań podatkowych,
- przekazaniu umiejętności w zakresie stosowania formularzy i druków podatkowych poprzez np. instruktaż co do sposobu ich wypełniania, a także wskazywanie możliwości korzystania z Portalu Podatkowego, e-Deklaracji, etc.,
- prowadzenie własnych ewidencji związanych z rejestracją i aktualizacją danych podatników prowadzących działalność gospodarczą,
- potwierdzanie profili ePUAP oraz przekazywanie wiedzy w zakresie obsługi ePUAP.

Stanowisko ds. wsparcia podatnika w zakresie podatku akcyzowego

- przyjmowanie, sprawdzanie pod względem formalnym i rachunkowym oraz ewidencjonowanie składanych deklaracji podatkowych: AKC-WW, AKC-4, AKC-4zh, AKC-U dokumentów zgłoszeniowych i rozliczeniowych płatników składek,
- wydawanie dokumentów potwierdzających zapłatę akcyzy na terytorium kraju z tytułu nabycia wewnątrzspółnotowego od samochodów osobowych,
- rejestracja deklaracji.

Zadania stanowisk strefy wsparcia w CO

Stanowisko ds. przyjmowania dokumentów, w tym od płatników składek ZUS:

- przyjmowanie dokumentów podatkowych bez ich wstępnej rejestracji w systemie,
- przyjmowanie dokumentów dotyczących zgłoszenia płatnika składek, zmiany danych w zgłoszeniu płatnika składek, zgłoszenia wyrejestrowania płatnika składek,
- przyjmowanie deklaracji rozliczeniowych płatnika składek oraz imiennych raportów miesięcznych,
- przyjmowanie dokumentów dotyczących zgłoszenia ubezpieczonego do ubezpieczeń społecznych, wyrejestrowania ubezpieczonego z ubezpieczeń społecznych,
- przyjmowanie dokumentów dotyczących zgłoszenia do ubezpieczenia zdrowotnego oraz zgłoszenia o wyrejestrowaniu z ubezpieczenia zdrowotnego osób, o których mowa w art. 74-76a ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Odmiejscowiona obsługa – obieg dokumentów

Procedura „Odmiejscowiona obsługa w CO”

Ma na celu określenie trybu postępowania w urzędach skarbowych realizujących usługi administracji podatkowej w ramach powołanych centrów obsługi oraz dla urzędów świadczących usługi na rzecz CO dla usług świadczonych niezależnie od właściwości miejscowej NUS.

Opracowane zostały następujące wzory:

- Wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu/stwierdzającego stan zaległości,
- Wniosek o wydanie zaświadczenia,
- Informacja naczelnika urzędu skarbowego właściwego miejscowo.

Usługi CO świadczone są niezależnie od sposobu przekazania dokumentów do CO osobiście, za pośrednictwem operatora pocztowego, mailowo z podpisem elektronicznym.



Administracja
Podatkowa

Asystent podatnika

**(pilotaż w 50 urzędach skarbowych uruchamiających
1 września 2015 roku centra obsługi)**

Obsługa i wsparcie asystenta podatnika

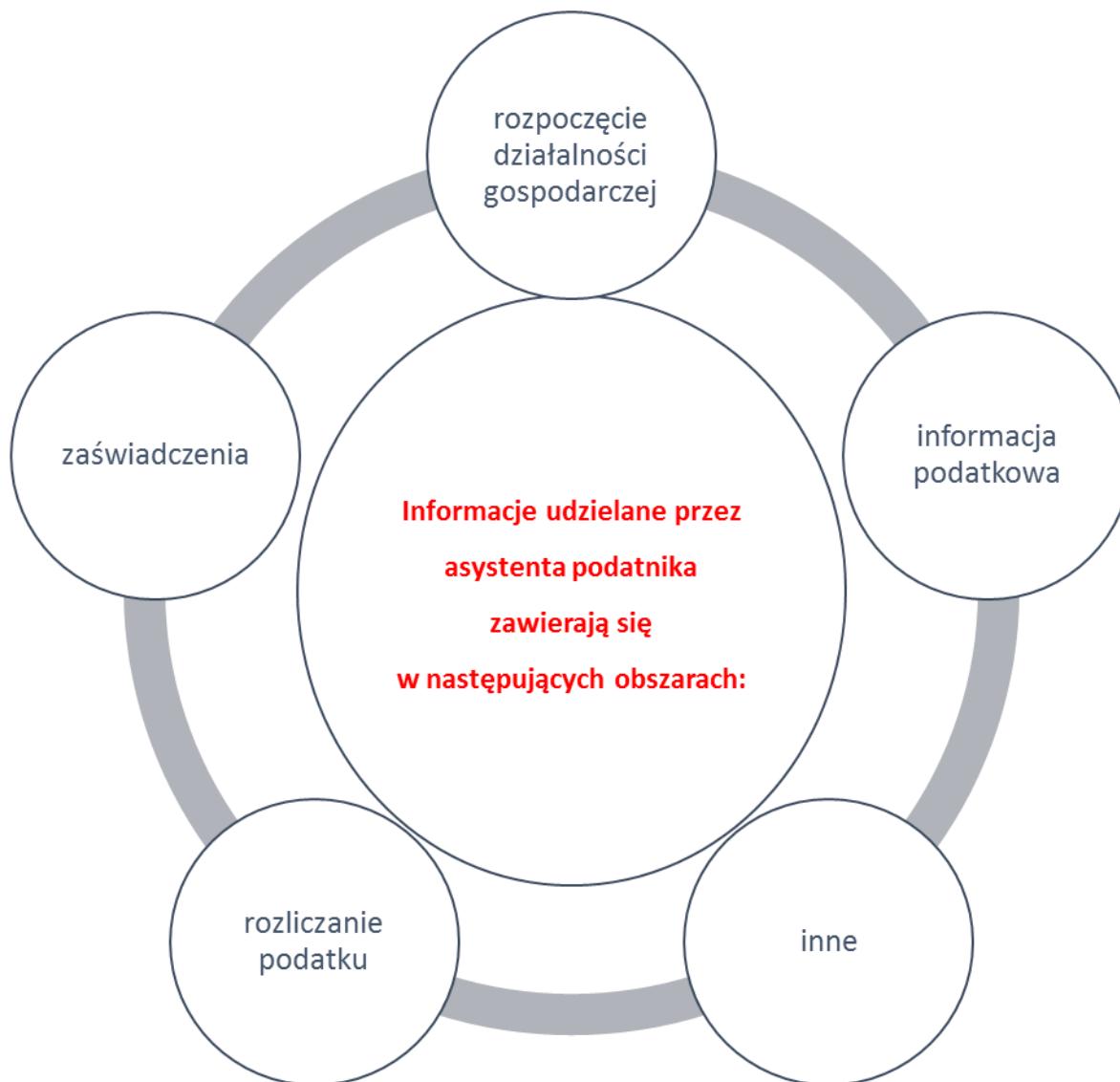
Działania polegające na udzielaniu pomocy w samodzielnym, prawidłowym i dobrowolnym wypełnianiu obowiązków podatkowych w szczególności poprzez:

- 1) nawiązywanie kontaktu z podatnikiem z wykorzystaniem dostępnych środków komunikacji;
- 2) udzielanie informacji w zakresie sposobu wypełniania zeznań i deklaracji podatkowych;
- 3) udzielanie pomocy w indywidualnych sprawach podatnika, w tym dotyczących rodzaju oraz formy opodatkowania, informowaniu o terminach wynikających z przepisów prawa podatkowego oraz zasadach korzystania z ulg w spłacie zobowiązań podatkowych;
- 4) udzielanie ogólnych informacji o rodzajach spraw załatwianych przez inne organy podatkowe i Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

Istotnym segmentem aktywności asystenta podatnika jest:

- Promocja tej usługi w środowisku przedsiębiorców;
- Współpraca w ww. zakresie z j.s.t.

Zakres udzielanych informacji



Asystent podatnika:

1. funkcjonuje w oparciu o jednolite w całej administracji podatkowej standardy i procedury, tak aby:
 - działać sprawnie,
 - dostosować usługę do zidentyfikowanych potrzeb każdego mikroprzedsiębiorcy który zwróci się o taką pomoc,
2. funkcjonuje w każdym urzędzie skarbowym.

Zasady realizowane na stanowisku asystenta podatnika

Koncepcja stanowiska asystenta podatnika zapewnia realizację zasad ogólnych postępowania administracyjnego oraz zasad szczegółowych:

- **pomocniczości** – usługi asystenta podatnika są skierowane do tej grupy podatników, która ze względu na brak doświadczenia wymaga wsparcia, aby móc zacząć z własnej inicjatywy i własnymi siłami wypełniać swoje obowiązki podatkowe.,

Asystent podatnika nie wyręcza obsługiwanych klientów, lecz pomaga im w zdobyciu kompetencji niezbędnych do samodzielnego wypełniania obowiązków podatkowych,

- **odpowiedzialności** – asystent podatnika angażuje się w załatwienie sprawy podatnika, nie odsyła go do innych osób, nie pozostawia bez wsparcia, buduje relację opartą na indywidualnej współpracy z klientem,

- **dostępności** – asystent podatnika uzgadnia terminy spotkań, bezzwłocznie odbiera telefon, jak najszybciej reaguje na problemy zgłaszane przez podatnika,

- **komunikowania** – Administracja Podatkowa przekazuje przedsiębiorcom informacje dotyczące funkcjonowania usługi asystenta podatnika.

Granice obsługi i wsparcia podatnika w zakresie usługi asystenta podatnika

**Obsługa i wsparcie w centrum obsługi
oraz realizowane przez asystenta podatnika,
nie obejmują:**

- 1) sporządzania pism i opinii;
- 2) prowadzenia ksiąg rachunkowych, ksiąg podatkowych i innych ewidencji do celów podatkowych;
- 3) sporządzania zeznań i deklaracji podatkowych;
- 4) reprezentowania podatnika w postępowaniu przed organami administracji publicznej i w zakresie sądowej kontroli decyzji, postanowień i innych aktów administracyjnych.



Administracja
Podatkowa

W Urzędzie Skarbowym w Pile rolę Asystenta Podatnika pełnią:

Pani Arleta Gniot

tel.: 67/35-26-128

e-mail: arleta.gniot.as@wp.mofnet.gov.pl

Pani Paulina Zimmermann-Filipiak

tel. 67/35-26-022

e-mail: paulina.zimmermann-filipiak.as@wp.mofnet.gov.pl