

SYSTEM OBSŁUGI I WSPARCIA PODATNIKA

**Zespół projektowy
ds. wyspecjalizowanych urzędów skarbowych**

System Obsługi i Wsparcia Podatnika

Zakres: trzy obszary analizy i projektowania prac

Informacja podatkowa *(zarządzanie wiedzą podatkową)*

Standardy pracy AP w świadczeniu usług podatnikom
(organizacja front office)

Wsparcie podatnika w indywidualnej sprawie
(obsługa indywidualnej sprawy)

- **Koncentracja wyspecjalizowanych urzędów skarbowych na kluczowych podatnikach**

AKTUALNY STAN PRAWNY

- Wyspecjalizowane urzędy skarbowe (WUS) rozpoczęły działalność z dniem 1 stycznia 2004 r. Do obsługi tzw. dużych podmiotów gospodarczych stworzonych zostało wówczas 20 takich urzędów w kraju.
- Podstawę funkcjonowania i organizacji wyspecjalizowanych urzędów skarbowych w Polsce stanowi ustawa z dnia 21 czerwca 1996 r. o urzędach i izbach skarbowych.
- Od samego początku swojego działania WUSy, zgodnie ze swoją właściwością wynikającą z art. 5 ust. 9b ustawy o urzędach i izbach skarbowych, obsługują niezmienny katalog podmiotów.

PROJEKT ZMIAN W WUS

- Od 1 stycznia 2016 r. aktami prawnymi regulującymi podstawę funkcjonowania wyspecjalizowanych urzędów skarbowych będą:
 - ustawa o administracji podatkowej
 - rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie określenia kategorii podatników i płatników obsługiwanych przez naczelnika urzędu skarbowego innego niż właściwego miejscowo

PROJEKT ZMIAN W WUS

Cel projektowanych zmian:

- Podstawowym celem zmian jest koncentracja WUS na obsłudze podatników i płatników dokonujących skomplikowanych operacji gospodarczych.
- Zasadnym jest przyjęcie nowych kryteriów przy określaniu kategorii podatników i płatników objętych właściwością WUS.
- Oprócz kryterium podmiotowego, pod uwagę powinien być brany przede wszystkim przychód netto, a nie status podatnika (osoba prawna, osoba fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej).

PROJEKT ZMIAN W WUS

Cel projektowanych zmian:

- Proponowane zmiany umożliwią zindywidualizowanie obsługi i wsparcia podatników, którzy w ramach prowadzonej działalności uczestniczą w złożonych procesach gospodarczych.
- Zmiany umożliwią monitorowanie branży i sygnalizowanie o kwestiach istotnych pod kątem zgodności w zakresie opodatkowania, jak również identyfikowanie ryzyk dla podatnika i budżetu państwa

PROJEKT ZMIAN W WUS

Projekt zakłada następującą siatkę WUS:

- **1 Krajowy WUS z siedzibą w Warszawie** – urzędem tym byłby Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy w Warszawie,
- **19 WUS** funkcjonujących w poszczególnych województwach (po dwa w województwie mazowieckim, śląskim i wielkopolskim, a pozostałe województwa po jednym).

PROJEKT ZMIAN W WUS

Cel utworzenia Krajowego WUS:

- Obsługa i wsparcie podatników osiągających określony wysoki pułap przychodów:
 - dokonujących skomplikowanych operacji gospodarczych, w tym na dużą skalę, o dużej wartości, również o zasięgu międzynarodowym,
 - operacje gospodarcze mają istotne znaczenie dla funkcjonowania branży ale również budżetu państwa

PROJEKT ZMIAN W WUS

Cel utworzenia Krajowego WUS:

- Koncentracja instytucji finansowych, ubezpieczeniowych, funduszy inwestycyjnych i emerytalnych o zasięgu całego kraju w jednym urzędzie.
- Profesjonalna obsługa podatników przez pracowników
- Specjalizacja pracowników w zakresie obsługi ww. instytucji
- Znajomość zasad funkcjonowania ww. instytucji finansowych, ubezpieczeniowych, funduszy inwestycyjnych i emerytalnych

PROJEKT ZMIAN W WUS

Cel utworzenia Krajowego WUS:

- Objęcie podatkowych grup kapitałowych oraz spółek tworzących grupę właściwością urzędu o zasięgu krajowym
- Kompleksowa i profesjonalna obsługa wszystkich podmiotów tworzących grupę
- Siedziba KWUS w Warszawie – szybsza możliwość zorganizowania spotkania podatników z przedstawicielami Ministerstwa Finansów

PROJEKT ZMIAN W WUS

Podatnicy Krajowego WUS:

- podatkowe grupy kapitałowe oraz spółki tworzące podatkowe grupy kapitałowe;
- banki państwowe i banki w formie spółek akcyjnych działające na podstawie przepisów ustawy Prawo bankowe;
- zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji działające na podstawie przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej;
- jednostki działające na podstawie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz przepisów o funduszach inwestycyjnych;

PROJEKT ZMIAN W WUS

Podatnicy Krajowego WUS - cdn:

- jednostki działające na podstawie przepisów ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
- osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, które w ostatnim roku podatkowym osiągnęły przychód netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług o równowartości w walucie polskiej **przekraczającej 50 mln euro** według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski na koniec roku podatkowego.

PROJEKT ZMIAN W WUS

Wyłączenie właściwości Krajowego WUS:

- publiczne szkoły wyższe w rozumieniu ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym;
- instytuty badawcze w rozumieniu ustawy o instytutach badawczych;
- samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej;
- jednostki samorządu terytorialnego, samorządowe jednostki budżetowe, samorządowe zakłady budżetowe lub spółki prawa handlowego ze 100% udziałem jednostek samorządu terytorialnego.

WW. podmioty pomimo osiągnięcia przychodu netto o równowartości w walucie polskiej przekraczającej 50 mln euro będą objęci właściwością przez WUS.

PROJEKT ZMIAN W WUS

Podatnicy WUS (19):

- **banki spółdzielcze** działające na podstawie przepisów ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających oraz ustawy Prawo bankowe;
- **spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe** działające na podstawie przepisów ustawy o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych
- **oddziały lub przedstawicielstwa przedsiębiorstw zagranicznych** działające na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz stosujące umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania;
- osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, które w ostatnim roku podatkowym osiągnęły przychód netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług o równowartości w walucie polskiej co najmniej **3 mln euro i nieprzekraczającej 50 mln euro** według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski na koniec roku podatkowego.

MODEL RELACJI Z PODATNIKAMI WUS

Narzędzia wsparcia w indywidualnych sprawach dedykowane konkretnym grupom podatników WUS/KWUS:

- Opiekun podatnika/zespół opiekunów
- Kategoryzacja podatników
- Katalog usług dla podatników WUS
- Kontakt z podatnikiem w przypadku zmiany właściwości urzędu skarbowego następującej z urzędu oraz kwestie stawiennictwa
- Ujednolicona strona internetowa WUS
- Telekonferencje z podatnikami
- Automatyczne rozsyłanie informacji dla grup podatników w przypadku zmian przepisów prawnych, orzecznictwa sądowego czy interpretacji ogólnej

KORZYŚCI DLA PODATNIKA KWUS Z WPROWADZANYCH ZMIAN

- Kompleksowa i sprawniejsza obsługa podatnika w urzędzie – instytucja **opiekuna podatnika**; która zapewnia podatnikowi profesjonalną obsługę uwzględniającą jego potrzeby;
- Indywidualna obsługa i wsparcie (profil klienta KWUS):
 - **Szybka** informacja o prawach i obowiązkach
 - **Kompetentna** informacja o przepisach prawa podatkowego, w tym w ramach bezpośrednich kontaktów z KIP
 - **Profesjonalna** obsługa z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej
 - **Ograniczenie wizyt** w jednostkach Administracji Podatkowej
 - **Zrozumienie** dla specyfiki branży

KORZYŚCI DLA AP Z WPROWADZANYCH ZMIAN

- Koncentracja kluczowych podmiotów we właściwości jednego urzędu, co pozwoli na lepszy nadzór i możliwość oddziaływania na poszczególne branże;
- Możliwość identyfikowania podatkowych problemów o charakterze globalnym w celu lepszego przygotowania się do ich rozwiązania;
- Możliwość nadzorowania całego podmiotu (np. w przypadku podatkowych grup kapitałowych);
- Możliwość doskonalenia jakości obsługi oraz wykształcenia lepszych/wystandaryzowanych relacji wyspecjalizowany urząd skarbowy – podatnik;
- Bardziej zindywidualizowane podejście do każdego podatnika;

KORZYŚCI DLA AP Z WPROWADZANYCH ZMIAN

- Możliwość nawiązania autentycznego, interpersonalnego kontaktu z każdym podatnikiem będącym we właściwości WUS;
- Wszechstronna i dokładna obsługa każdego podatnika;
- Możliwość zaspokojenia indywidualnych potrzeb podatnika z uwzględnieniem jednolitego podejścia do branż;
- Podniesienie poziomu zadowolenia podatników ze świadczonych przez WUS usług;
- Zwiększenie świadomości podatkowej i wiedzy klientów wyspecjalizowanych urzędów skarbowych;
- Łatwiejszy kontakt Pierwszego MUS z MF niezbędny do bieżącego ustalania kierunków działań i dzięki temu możliwość rozwiązywania problemów o charakterze gospodarczym
- Poprawa odbioru społecznego i komunikacji.

PRZYGOTOWANIA AP DO ZMIAN W WUS

- Przygotowania Administracji Podatkowej do zmian w funkcjonowaniu WUS:
 - przeprowadzenie badań empirycznych w celu określenia kategorii podatników
 - zbadano potrzeby kadrowe w poszczególnych WUS
 - ustalono potrzeby szkoleniowe i tematykę szkoleń
 - spotkania z Naczelnikami WUS, na których przedstawiono koncepcję zmian w WUS, narzędzia wsparcia podatnika WUS w indywidualnej sprawie
 - przeprowadzenie działań komunikacyjnych w zakresie wprowadzanych zmian.

Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy w Warszawie

ul. Alojzego Felińskiego 2A

01-513 Warszawa

tel.: +48 22 56 89 200; 300

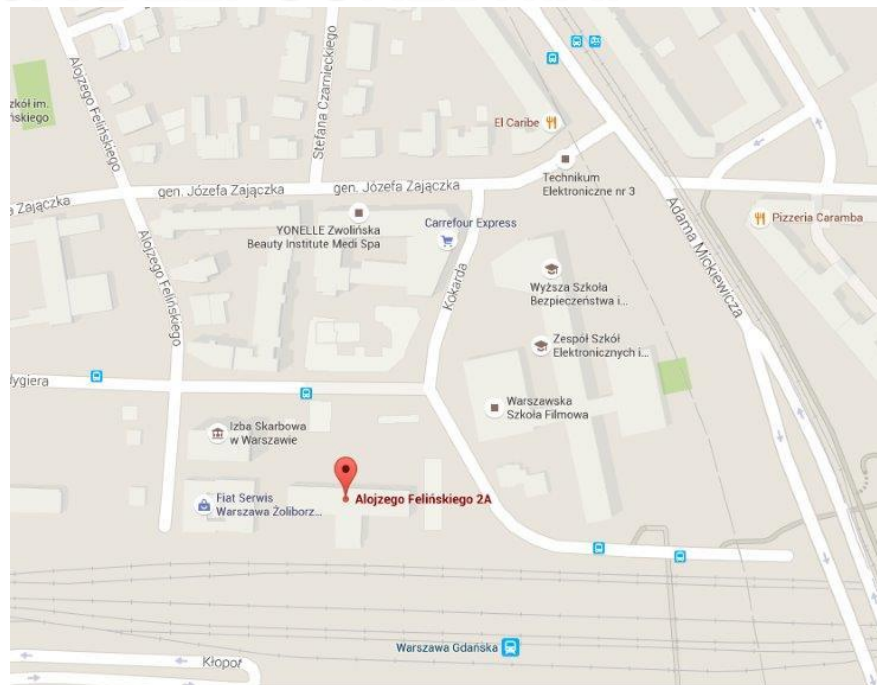
fax: +48 22 56 89 301

e-mail: us1471@mz.mofnet.gov.pl

<http://www.warszawa.apodatkowa.gov.pl/pierwszy-mazowiecki-urzed-skarbowy-w-warszawie>

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA:

Lokalizacja



Dworzec PKP – stacja: „Warszawa-Gdańska”

Metro – stacja: „Dworzec Gdański,,

Parking - ogółem 80 miejsc, w tym 3 dla osób niepełnosprawnych

O NAS:

Załoga:

- 217 pracowników

Pracownicy z doświadczeniem w administracji podatkowej

ok. 66% - staż powyżej 10 lat

ok. 20% - staż powyżej 5 lat, ale mniej niż 10 lat

ok. 14% - staż poniżej 5 lat

- Średnio rocznie ponad 90% pracowników uczestniczy w szkoleniach resortowych,
- Ponad 80% pracowników ma wyższe wykształcenie, w tym studia podyplomowe,
- 6% pracowników posiada znajomość języka obcego w stopniu dobrym.

POSIADAMY DOŚWIADCZENIE W OBSŁUDZE PODATNIKÓW WŁĄCZONYCH DO KATEGORII KWUS:

	Kategoria podatników Krajowego Wyspecjalizowanego Urzędu Skarbowego	Udział podatników KWUS obsługiwanych dotychczas przez I MUS / Liczba podatników KWUS ogółem [%]
1	podatkowe grupy kapitałowe oraz spółki tworzące podatkowe grupy kapitałowe	44%
2	banki państwowe i banki w formie spółek akcyjnych	27%
3	zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji	56%
4	jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o obrocie instrumentami finansowymi oraz przepisów o funduszach inwestycyjnych	53%
5	jednostki działające na podstawie przepisów o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych	28%
6	osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które w ostatnim roku podatkowym osiągnęły przychód albo dokonały dostawy towarów oraz świadczenia usług, o równowartości w walucie polskiej w wysokości co najmniej 50 mln euro*	11%
Źródło: dokument pt. „Koncentracja wyspecjalizowanych urzędów skarbowych na kluczowych podatników”, Warszawa, marzec 2015r.		

**Szacowana populacja podatników i płatników
o największym potencjale gospodarczym
to 3830 podmiotów**

**Naczelnik Pierwszego Mazowieckiego Urzędu
Skarbowego w Warszawie obsługuje 940 takich
podmiotów, a więc blisko $\frac{1}{4}$ przybliżonej populacji**

ZAMIERZONE CELE:

- **Profesjonalna obsługa dostosowana do specyfiki prowadzonej działalności**
- **Standaryzacja obsługi wg jednolitych procedur**
- **Szybka obsługa**
- **Jednolitość interpretacji i orzecznictwa**
- **Indywidualne wsparcie każdego podatnika**

NASZE PRZYGOTOWANIA

W celu zapewnienia fachowej i kompleksowej obsługi:

- przewiduje się utworzenie **Zespołu Opiekunów Podatnika**
Kompleksowego wsparcia, z zakresu obsługi bezpośredniej, podatnikom udzielać będą przygotowani w tym obszarze pracownicy Urzędu
- zakłada się wyznaczenie osób kontaktowych w poszczególnych WUS (17 WUS spoza województwa mazowieckiego) w celu ułatwienia kontaktów z KWUS
- przedsiębiorcy zostaną podzieleni na grupy według branż (grupy branżowe), do każdej grupy przedsiębiorców przydzielony zostanie opiekun lub opiekunowie (w zależności od liczby danej grupy)

NASZE PRZYGOTOWANIA

- dla pracowników **Zespołu Opiekunów Podatnika** (przydzielonych do określonej grupy podatników) zostały zidentyfikowane potrzeby szkoleniowe
- zaplanowano 240 szkoleń dla wyznaczonych pracowników
- szkolenia są w toku
- pracownicy **Zespołu Opiekunów Podatnika** na bieżąco będą zapoznawali się z najnowszymi interpretacjami prawa podatkowego oraz orzeczeniami sądów, dotyczącymi ogółu zagadnień podatkowych, a także specyfiki danej branży

CO NA POCZĄTEK WSPÓŁPRACY?

- **zmiana własności następuje „z urzędu”,**
- **podatnik nie ma obowiązku złożenia zawiadomienia o zmianie własności,**
- **podatnik zostanie powiadomiony o nowej własności organu podatkowego przez przydzielonego opiekuna,**
- **podatnik otrzyma list powitalny, w którym będą wskazane dane kontaktowe Urzędu, dane opiekuna, informacje ułatwiające korzystanie z dostępnych form komunikacji.**

Dyskusja