



Ministerstwo Finansów



**ADMINISTRACJA  
PRZYJAZNA  
PODATNIKOWI**



## **ADMINISTRACJA PRZYJAZNA PODATNIKOWI**

ADMINISTRACJA JEST PO TO, BY POMÓC!

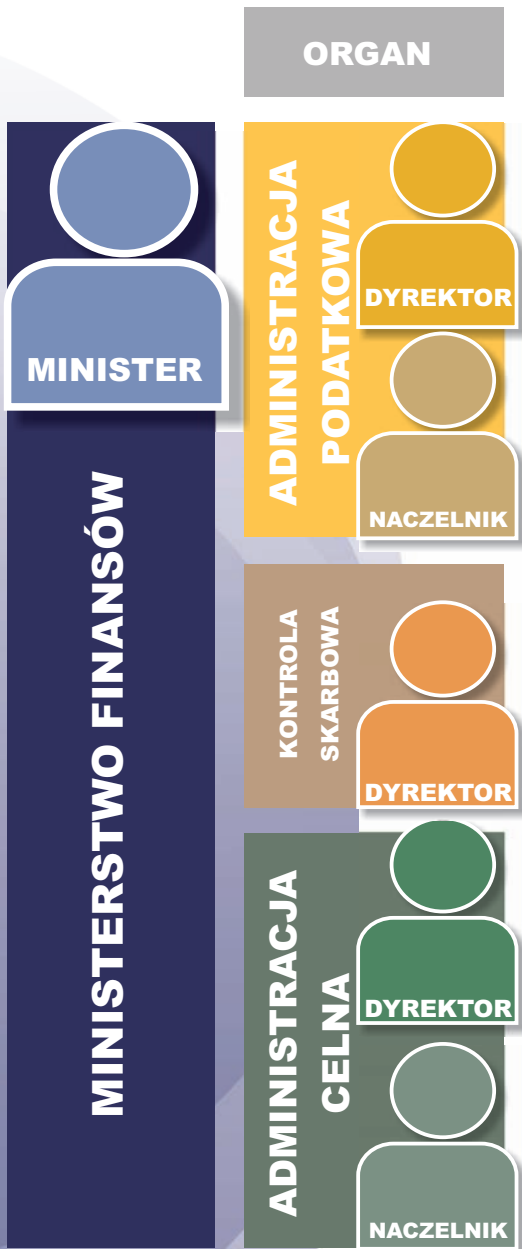
### **Spis treści**

#### **I. ORGANIZACJA I ZADANIA ADMINISTRACJI SKARBOWEJ I CELNEJ**

1. Zadania izb i urzędów skarbowych
2. Zadania urzędów kontroli skarbowej
3. Zadania administracji celnej

#### **II. USŁUGI W ADMINISTRACJI SKARBOWEJ I CELNEJ**

1. Resort w sieci
2. Systemy informatyczne administracji skarbowej i celnej
  - 2.1. Elektroniczne cło (e-customs)
  - 2.2. System e-Deklaracje
3. Inne źródła informacji
  - 3.1. System Informacji Podatkowej
  - 3.2. Krajowa Informacja Podatkowa
  - 3.3. Informacja Celna
  - 3.4. Wiążąca Informacja Taryfowa
4. Inne usługi oferowane podatnikom – administracja jest dla podatnika
5. Zarządzanie jakością
6. Konkursy i wyróżnienia
  - 6.1. Urzędy przyjazne
  - 6.2. Inne nagrody dla administracji
7. Współpraca międzynarodowa
  - 7.1. System wymiany informacji o VAT
  - 7.2. Wymiana wiedzy i doświadczeń



**JEDNOSTKA  
ORGANIZACYJNA**

**IZBA SKARBOWA**

**URZĄD SKARBOWY**

**URZĄD KONTROLI  
SKARBOWEJ**

**IZBA CELNA**

**URZĄD CELNY**

## **I ORGANIZACJA I ZADANIA ADMINISTRACJI SKARBOWEJ I CELNEJ**

Administracja podlegająca ministrowi finansów to: organy skarbowe i celne.

W skład administracji skarbowej wchodzi organy podatkowe i kontroli skarbowej. Organy podatkowe to dyrektorzy izb skarbowych kierujący izbami skarbowymi i naczelnicy urzędów skarbowych kierujący urzędami skarbowymi. Organy kontroli skarbowej to dyrektorzy urzędów kontroli skarbowej kierujący urzędami kontroli skarbowej.

Natomiast organami celnymi są dyrektorzy izb celnych kierujący izbami celnymi i naczelnicy urzędów celnych kierujący urzędami celnymi.

Administracja skarbowa i celna realizuje zadania, których podstawowym celem jest pozyskiwanie należności budżetowych. Wywiązując się z tych obowiązków, urzędnicy wykorzystują nowoczesne metody i technologie mając na uwadze wysoką jakość obsługi wszystkich podatników.

### **1. Zadania izb i urzędów skarbowych**

Izby skarbowe wykonują zadania należące do zakresu działania dyrektorów izb skarbowych. Dyrektorzy izb skarbowych nadzorują urzędy skarbowe, rozstrzygają w drugiej instancji w sprawach należących w pierwszej instancji do urzędów skarbowych. Izba skarbowa jest organem wyższego stopnia w stosunku do urzędu skarbowego.

Natomiast urzędy skarbowe wykonują zadania należące do zakresu działania naczelników urzędów skarbowych. Naczelnicy urzędów skarbowych m.in. ustalają lub określają i pobierają podatki oraz niepodatkowe należności budżetowe, jak również inne należności, na

podstawie odrębnych przepisów, rejestrują podatników oraz przyjmują deklaracje podatkowe, wykonują kontrolę podatkową, dzielą i przekazują dochody budżetowe między budżetem państwa i budżetami gmin oraz wykonują egzekucję administracyjną należności pieniężnych. Urząd skarbowy prowadzi też dochodzenia w sprawach o przestępstwa skarbowe i wykroczenia skarbowe, wykonuje funkcję oskarżyciela publicznego w sprawach o przestępstwa skarbowe i wykroczenia skarbowe oraz wykonuje kary majątkowe.

Organy administracji podatkowej pobierają również podatki zasilające w całości budżety samorządowe, tj. podatek od spadków i darowizn oraz podatek dochodowy w formie karty podatkowej i podatek od czynności cywilnoprawnych.

## **2. Zadania urzędów kontroli skarbowej**

Urzędy kontroli skarbowej wykonują zadania należące do zakresu działania dyrektora urzędu kontroli skarbowej. Do głównych zadań kontroli skarbowej należą:

- ochrona interesów i praw majątkowych Skarbu Państwa,
- zapewnienie skuteczności wykonywania zobowiązań podatkowych i innych należności stanowiących dochód budżetu państwa lub państwowych funduszy celowych,
- badanie zgodności z prawem gospodarowania mieniem innych państwowych osób prawnych,
- przeciwdziałanie i zwalczanie naruszeń prawa obowiązującego w zakresie obrotu towarowego z zagranicą i obrotu towarami przywożonymi z zagranicy oraz zapobieganie i ujawnianie przestępstw wśród osób zatrudnionych lub pełniących służbę

w jednostkach organizacyjnych podległych ministrowi finansów.

Kontrola skarbową, oprócz weryfikacji wykonywanych obowiązków podatkowych, może też dotyczyć np. sposobu gospodarowania środkami z Unii Europejskiej i mieniem Skarbu Państwa (czego nie obejmuje kontrola podatkowa prowadzona przez naczelnika urzędu skarbowego). Kontrola skarbową obejmuje zazwyczaj podmioty gospodarcze w zakresie niezgłoszonej do opodatkowania działalności. Zaznaczyć należy, że kontrolę skarbową wszczyna się także wobec osób fizycznych w celu kontroli dochodów, które pochodzą z nieujawnionych źródeł oraz nie znajdują pokrycia w ujawnionych źródłach. Kontrola skarbową stoi również na straży legalnej konkurencji poprzez zwalczanie tzw. szarej strefy. Realizacja powyższych zadań odbywa się także za pomocą stałego monitoringu internetu.

Kontroli skarbowej podlegają zatem wszyscy podatnicy i płatnicy podatków oraz gospodarujący mieniem Skarbu Państwa lub uczestniczący w wydatkowaniu środków Unii Europejskiej.

### **3. Zadania administracji celnej**

Do zadań Służby Celnej należy realizacja polityki celnej państwa w części dotyczącej przywozu i wywozu towarów oraz wykonywanie innych zadań wynikających z przepisów odrębnych, a w szczególności:

- kontrola przestrzegania przepisów prawa celnego oraz innych przepisów związanych z przywozem i wywozem towarów,
- wykonywanie czynności związanych z nadawaniem towarom przeznaczenia celnego,
- wymiar i pobór należności celnych i innych

- opłat związanych z przywozem i wywozem towarów,
- wymiar i pobór podatku od towarów i usług (VAT) z tytułu importu towarów,
- współdziałanie przy realizacji Wspólnej Polityki Rolnej, głównie kontrola obrotu towarami rolnymi z krajami trzecimi,
- rozpoznawanie, zapobieganie i wykrywanie przestępstw skarbowych i wykroczeń skarbowych, przestępstw i wykroczeń związanych z przywozem i wywozem towarów oraz ściganie ich sprawców, w zakresie określonym innymi ustawami,
- kontrola, szczególny nadzór podatkowy, wymiar i pobór podatku akcyzowego,
- pobór opłaty paliwowej,
- zadania wynikające z przepisów wspólnotowych regulujących statystykę dotyczącą obrotu towarowego pomiędzy państwami członkowskimi Wspólnoty Europejskiej (INTRASTAT),
- kontrola przestrzegania legalności wykonywania pracy przez cudzoziemców,
- kontrola legalności gier.

Zadania o charakterze fiskalnym nie są jednakże jedynymi, jakie realizuje polska administracja celna w ramach kompetencji przyznanych jej przez przepisy prawa wspólnotowego i krajowego. Sprawy dotyczące ochrony zdrowia i życia ludzi, zwierząt i roślin służących człowiekowi, a także ochrona gatunków flory i fauny zagrożonych wyginięciem oraz ochrona środowiska naturalnego, ochrony konsumentów, stały się jednym z podstawowych obowiązków funkcjonariuszy celnych.

Polska, będąc jednym z krajów granicznych Wspólnoty, przyjęła odpowiedzialność za wywiązywanie się z przepisów prawa dotyczą-

cych ochrony nie tylko obywateli czy naturalnego środowiska naszego kraju, ale także wszystkich innych krajów Unii Europejskiej. Dlatego też ze szczególną uwagą polscy funkcjonariusze celni zajmują się rozpoznawaniem, wykrywaniem, a także zapobieganiem i zwalczaniem przestępstw i wykroczeń związanych z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony dóbr kultury, ochrony własności intelektualnej. Ponadto zapobiegają wprowadzaniu i wyprawdzaniu z polskiego obszaru celnego towarów objętych ograniczeniami lub zakazami, w szczególności takich jak: odpady szkodliwe, substancje chemiczne, materiały jądrowe i promieniotwórcze, środki odurzające i substancje psychotropowe oraz broń, amunicja, materiały wybuchowe i technologie objęte kontrolą międzynarodową.

## **WARTO WIEDZIEĆ, ŻE...**

**1 maja 2004 r. zniesiona została polska celna granica lądowa z Niemcami, Czechami, Słowacją i Litwą. Granica na Bałtyku oraz granice z Rosją, Białorusią i Ukrainą stały się granicami zewnętrznymi Unii. Obecnie terenem działania Służby Celnej jest obszar całego kraju oraz granica Unii Europejskiej na wschodzie i północy Polski.**

W celu realizacji zadań i spełnienia powierzonych funkcji administracja skarbową i Służba Celna współpracują ze sobą. Współpracują one również z innymi instytucjami w kraju, takimi jak: banki, policja, Straż Graniczna.

## II USŁUGI W ADMINISTRACJI SKARBOWEJ I CELNEJ

Skoro znamy już zadania, jakie musi wykonywać resort finansów przyjrzyjmy się, co oferuje on podatnikom.

### 1. Resort w sieci

Ministerstwo Finansów oraz wszystkie izby skarbowe i celne, a także urzędy kontroli skarbowej, urzędy skarbowe i celne posiadają swoje strony internetowe. Strony te zawierają ogólne informacje takie jak potrzebne dane teleadresowe czy godziny pracy. Poza aktualnościami można tam znaleźć również m.in. informacje o systemie podatkowym, teksty najważniejszych aktów prawnych, raporty i analizy, formularze podatkowe, interpretacje organów podatkowych oraz inne przydatne informacje.

Strona internetowa Ministerstwa Finansów posiada m.in. takie zakładki tematyczne:

- Podatki – znaleźć tu można informacje z zakresu funkcjonowania systemu podatkowego, przepisy, broszury informacyjne, interpretacje oraz formularze podatkowe,
- Administracja Podatkowa – tu zostały zamieszczone aktualności oraz informacje dotyczące projektu e-Deklaracje, Krajowej Informacji Podatkowej, zarządzania jakością, jak również dane teleadresowe jednostek administracji podatkowej,
- Bezpieczeństwo Finansowe – znajdują się tu informacje na temat działalności kontroli skarbowej m.in. sprawozdania dotyczące wyników osiągniętych przez urzędy kontroli skarbowej, informacje o wykrytych nadużyciach i sposobach walki z nimi, podstawowe pojęcia i cele kontroli skarbowej, informacje o organach kontroli skarbowej, postępowaniu, aktach prawnych,

jak i dane adresowe wszystkich urzędów kontroli skarbowej w Polsce,

- Biuletyn BIP – jest urzędowym publikatorem teleinformatycznym utworzonym w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej. Na stronie BIP Ministerstwa Finansów znajduje się wiele użytecznych informacji. Można tu znaleźć m.in. informacje o organizacji Ministerstwa Finansów, bieżących sprawach, skargach i wnioskach, opracowane projekty aktów prawnych, wnioski lobbingowe, interpretacje prawa podatkowego, działy poświęcone systemowi podatkowemu, kontroli skarbowej i służbie celnej.

Stronę Biuletynu Informacji Publicznej posiada też każdy urząd administracji skarbowej i celnej. Wykaz wszystkich adresów można znaleźć na stronie [www.bip.gov.pl](http://www.bip.gov.pl).

## **2. Systemy informatyczne administracji skarbowej i celnej**

Resort finansów dysponuje wieloma narzędziami informatycznymi, które pomagają podatnikowi w wypełnianiu zobowiązań podatkowych oraz usprawniają jego kontakty z administracją skarbową i celną.

### **2.1. Elektroniczne Cło (e-customs)**

Cały obrót towarowy Polski, zarówno z państwami członkowskimi UE, jak i pozostałymi krajami, jest rejestrowany i monitorowany przez systemy informatyczne, zintegrowane z innymi systemami krajowymi i zagranicznymi.

Polska administracja celna aktywnie uczestniczy w pracach związanych z inicjatywą Komisji Europejskiej „Elektroniczne Cło” (e-customs). Działania w tym zakresie polegają na odpo-

wiednim przygotowaniu przepisów prawnych (Wspólnotowy Kodeks Celny i Przepisy Wykonawcze do Wspólnotowego Kodeksu Celnego), podjęciu prac organizacyjnych oraz zbudowaniu i wdrożeniu ogólnoeuropejskich elektronicznych usług administracji celnej jako narzędzia wprowadzenia wydajnych, skutecznych i inter-operacyjnych systemów celnych, pozwalających na wyeliminowanie dokumentów papierowych w relacjach między urzędami celnymi w krajach UE oraz między urzędami celnymi a przedsiębiorstwami - jako element wdrażania Strategii Lizbońskiej. W polskiej administracji celnej wdrożono już niektóre elementy e-customs, w tym m.in. Nowy Skomputeryzowany System Tranzytowy (NCTS), System Kontroli Eksportu (ECS) i bazę danych AEO.

- **System NCTS** jest wspólnotowym systemem obsługującym operacje tranzytowe (tranzyt wspólnotowy, tranzyt wspólny i w pewnym zakresie tranzyt TIR). Celem wdrożenia NCTS było pełne skomputeryzowanie operacji tranzytowej na wszystkich etapach jej realizacji w urzędach celnych: wyjścia, tranzytowych, przeznaczenia, zamknięcia, poszukiwań i poboru. System służy usprawnieniu obrotu towarowego, poprzez umożliwienie firmom komunikowania się z administracją celną w sposób elektroniczny, w tym, przede wszystkim, składanie elektronicznego zgłoszenia do procedury tranzytu, bez potrzeby każdorazowego udawania się do urzędu. Stanowi narzędzie ułatwiające przedsiębiorstwom stosowanie procedury tranzytu, dając oszczędność czasu, zmniejszając koszty operacji oraz umożliwiając sprawne zarządzanie posiadanym

przez firmę zabezpieczeniem. Ponadto, z punktu widzenia administracji celnej system umożliwia ściślejszy nadzór nad przebiegiem operacji tranzytowej oraz wykrywanie nieprawidłowości. System NCTS funkcjonuje w polskiej administracji celnej od 1 maja 2004 r., ale jest stale rozwijany o nowe funkcjonalności,

- **System ECS** jest wspólnotowym systemem obsługującym elektronicznie zgłoszenie wywozowe. Celem wdrożenia systemu ECS było pełne skomputeryzowanie operacji wywozowej na wszystkich etapach jej realizacji w urzędach celnych wywozu i wyprowadzenia. Umożliwia on eksporterom składanie zgłoszeń wywozowych w sposób elektroniczny oraz szybkie i bezpieczne elektroniczne potwierdzanie wyprowadzenia towarów poza obszar celny Wspólnoty (w tym dla potrzeb podatku VAT). Należy zauważyć, iż identyfikacja zgłaszającego następuje poprzez podanie przez niego w zgłoszeniu wywozowym przypisanego mu klucza do bezpiecznej transmisji danych, wydawanego bezpłatnie przez administrację celną. Ponadto z punktu widzenia administracji celnej system ten umożliwia ściślejszy nadzór nad przebiegiem operacji wywozowej oraz wykrywanie nieprawidłowości. System ECS funkcjonuje w polskiej administracji celnej od 1 lipca 2007 r. i jest stale rozwijany o nowe funkcjonalności, przede wszystkim w zakresie bezpieczeństwa i ochrony,
- **Baza danych AEO** - Upoważniony Przedsiębiorca (AEO) to osoba wiarygodna dla administracji celnej. Posiadanie statusu AEO, ważnego we wszystkich państwach Wspólnoty wiąże się z szeregiem uprosz-

czeń i ułatwień w kontakcie z administracją celną. W celu umożliwienia identyfikacji osób posiadających status AEO Komisja Europejska wraz z krajami wspólnotowymi zbudowała tzw. bazę danych AEO, służącą jako platforma komunikacyjno-informacyjna zarówno dla samej administracji celnej, jak i dla przedsiębiorców. Baza została udostępniona 1 stycznia 2008 r. O status AEO może ubiegać się przedsiębiorca posiadający siedzibę na obszarze celnym Wspólnoty Europejskiej, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej jest włączony w czynności określone przepisami prawa celnego oraz spełnia warunki i kryteria do jego uzyskania. Musi przestrzegać przepisów prawa celnego, posiadać odpowiedni system zarządzania ewidencjami handlowymi oraz - gdzie konieczne - transportowymi, posiadać udokumentowaną wypłacalność oraz odpowiednie standardy bezpieczeństwa i ochrony. Upoważniony przedsiębiorca korzysta z ułatwień odnoszących się do kontroli celnej dotyczącej bezpieczeństwa i ochrony i/lub z uproszczeń przewidzianych w ramach przepisów celnych. Status upoważnionego przedsiębiorcy jest uznawany przez organy celne wszystkich państw członkowskich.

## **2.2. System e-Deklaracje**

Współpraca urzędnik – podatnik to nie tylko doskonalenie kontaktów personalnych. To także inwestycje w systemy usprawniające rozliczenia podatkowe. System e-Deklaracje umożliwia składanie deklaracji podatkowych drogą elektroniczną podatnikom i płatnikom, którzy spełniają warunki określone w przepisach. System

e-Deklaracje to korzyści zarówno dla podatników, jak i administracji skarbowej. Podatnikom ułatwia i skraca czas załatwiania spraw podatkowych. Urzędnikowi natomiast daje narzędzie usprawniające wymianę informacji z podatnikiem, pozwala na skrócenie procesu rejestracji deklaracji podatkowych.

## **WARTO WIEDZIEĆ, ŻE...**

**System e-Deklaracje, który ruszył od 1 stycznia 2008 r. umożliwia składanie 80 różnych deklaracji podatkowych podatnikom i płatnikom.**

Więcej o e-Deklaracjach:  
[www.e-deklaracje.gov.pl](http://www.e-deklaracje.gov.pl)

## **3. Inne źródła informacji**

### **3.1. System Informacji Podatkowej**

W celu usprawnienia komunikacji z podatnikami stworzony został System Informacji Podatkowej (SIP), który umożliwia publikowanie na stronie internetowej Ministerstwa Finansów interpretacji przepisów prawa podatkowego, tj. interpretacji wydanych w stanie prawnym obowiązującym do 1 lipca 2007 r. (Dział Podatki – Interpretacje i orzeczenia) oraz interpretacji indywidualnych i ogólnych (Biuletyn Informacji Publicznej).

Aby znaleźć daną interpretację wystarczy skorzystać z zamieszczonej na stronie Ministerstwa Finansów w zakładce „Podatki” wyszukiwarki, która składa się z 9 atrybutów wyszukiwania. Wystarczy wskazać tylko jeden atrybut wyszukiwania, aby szukana informacja została odnaleziona. W wyszukiwarce można szukać interpretacji na podstawie: rodzaju dokumentu, daty jego wydania, publikatora, au-

tora interpretacji, słów kluczowych, tematu czy sygnatury pisma.

## **3.2. Krajowa Informacja Podatkowa**

Krajowa Informacja Podatkowa, czyli KIP to infolinia podatkowa, która od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00 udziela informacji na temat zagadnień podatkowych przez telefon. Numery telefonów na tą infolinię to: 0 801 055 055 dla telefonów stacjonarnych lub (0-22) 330 03 30 dla telefonów komórkowych.

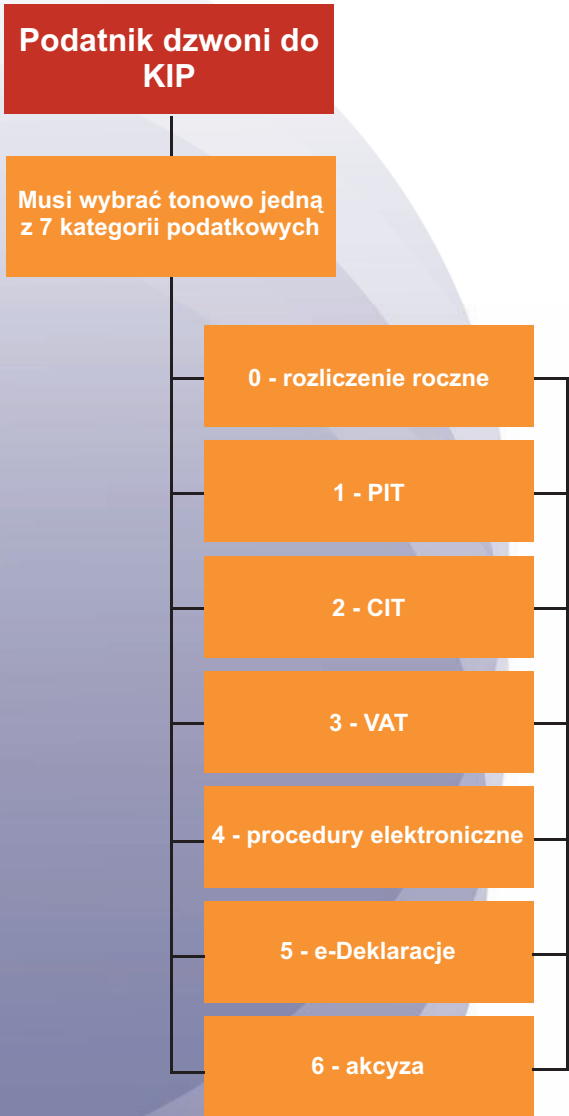
Z Krajową Informacją Podatkową można się połączyć z każdego miejsca w Polsce za pośrednictwem jednego numeru telefonu, w celu uzyskania jednolitej informacji w skali całego kraju dotyczącej przepisów i procedur podatkowych.

Dla dzwoniących z całego kraju stosowana jest jednakowa stała opłata za połączenie z telefonu stacjonarnego, natomiast opłata za połączenie z telefonu komórkowego zależy od opłat określonych w umowach z operatorami.

Jednak udzielanie odpowiedzi telefonicznych to nie jedyne zadanie Krajowej Informacji Podatkowej. Biura KIP w imieniu ministra finansów wydają interpretacje indywidualne przepisów prawa podatkowego. Zasady wydawania interpretacji opisane są szerzej na stronie internetowej Krajowej Informacji Podatkowej.

Ponadto KIP przygotowuje także materiały informacyjne z zakresów tematycznych, o które najczęściej pytają podatnicy. Materiały są przekazywane przez urzędy skarbowe podatnikom oraz zamieszczone na stronie internetowej KIP: [www.kip.gov.pl](http://www.kip.gov.pl).

Poniższy schemat prezentuje, jak krok po kroku skorzystać z KIP.



Po wybraniu jednej z kategorii następuje połączenie z konsultantem

W trakcie rozmowy konsultant udziela odpowiedzi na pytanie

Gdy konsultant nie zna odpowiedzi łączy z ekspertem

Ekspert udziela odpowiedzi na pytanie

Gdy ekspert nie zna odpowiedzi, pytanie jest odroczone; odp. udzielana jest w ciągu 7 dni

### **3.3. Informacja celna**

Odpowiedzi na pytania z zakresu tematyki celnej można uzyskiwać drogą elektroniczną, kierując pytania na adres e-mail: [informacja.celna@mofnet.gov.pl](mailto:informacja.celna@mofnet.gov.pl) oraz drogą telefoniczną – nr telefonu (022) 694 31 94.

Ponadto we wszystkich izbach celnych funkcjonują punkty informacji celnej. Dane teleadresowe tych punktów są zamieszczone na stronach internetowych poszczególnych izb celnych.

### **3.4. Wiążąca Informacja Taryfowa**

Każda osoba może ubiegać się przed organami celnymi o informację dotyczącą stosowania ustawodawstwa celnego. W krajach Unii Europejskiej informacje udzielane są wnioskodawcy bezpłatnie. Jednak wnioskodawca może zostać obciążony kosztami w przypadku, gdy organy celne poniosą szczególne wydatki, zwłaszcza na przeprowadzenie analiz lub ekspertyz towarów, jak również w związku z odesłaniem towarów do wnioskodawcy.

Wiążąca Informacja Taryfowa (WIT) jest decyzją w sprawie klasyfikacji towarów, wydawaną przez władze celne państwa członkowskiego na korzyść podmiotu gospodarczego. Wiążąca Informacja Taryfowa udzielana jest bezpłatnie, zazwyczaj ważna jest przez okres sześciu lat i wiążąca prawnie wszystkie państwa członkowskie, bez względu na państwo członkowskie, które ją wydało.

## **4. Inne usługi oferowane podatnikom - administracja jest dla podatnika**

Wiele ważnych informacji podatkowych, skarbowych i celnych można znaleźć w siedzibach jednostek organizacyjnych, gdzie klienci mogą zapoznać się z treścią tablic informacyjnych oraz wystawionych broszur.

W urzędach skarbowych powstały specjalne, wydzielone sale do obsługi podatników. Wiele urzędów wprowadziło też kącki dla dzieci.

W urzędach skarbowych ponadto organizowane są bezpłatne szkolenia. O ich terminach, tematyce i miejscu organizowania można dowiedzieć się czytając strony internetowe urzędów, a także z prasy. Szkolenia przeznaczone są zarówno dla przedsiębiorców, jak i osób, które nie prowadzą działalności gospodarczej. Wiele takich inicjatyw jest konsekwencją dużego zainteresowania właśnie ze strony podatników. Urzędy skarbowe organizują tego typu spotkania także we współpracy z innymi urzędami administracji publicznej, np. ZUS, urzędami pracy, urzędami gminy. Prowadzą też wspólne akcje informacyjne z lokalnie działającymi notariuszami czy doradcami podatkowymi.

Urzędy organizują także zakrojone na szeroką skalę akcje edukacyjne. Cykle edukacyjne kierowane są do: przedsiębiorców i rzemieślników, bezrobotnych, osób niepełnosprawnych, młodzieży szkolnej. Zakres tematyczny takich spotkań to m.in.: podatki dochodowe, VAT, podatek od spadków i darowizn, organizacja służb skarbowych i kontrola podatkowa, dostawy i nabycia wewnątrzwspólnotowe, składanie deklaracji drogą elektroniczną. W wielu województwach naczelnicy urzędów skarbowych prowadzą również współpracę z dyrektorami szkół. W ramach tej współpracy organizowane są spotkania informacyjne dla uczniów, a także praktyki i staże zawodowe w urzędach skarbowych dla absolwentów szkół średnich.

Dodatkową pomoc ze strony administracji skarbowej podatnicy mogą otrzymać w najgorętszym okresie roku – czyli w trakcie rozliczeń rocznych, trwających od stycznia do kwietnia.

W tym czasie poza standardowymi spotkaniem i informacyjnymi na temat rocznych rozliczeń podatkowych, urzędnicy prowadzą dyżury sobotnie, podczas których można sprawdzić prawidłowość wypełnionego zeznania. Ponadto w czasie akcji rozliczeń rocznych urzędy organizują dyżury telefoniczne w lokalnej prasie.

W okresie rozliczeń PIT każdy urząd skarbowy wydłuża godziny urzędowania. Urzędy wystawiają specjalne urny na zeznania, które są dostępne dla podatników przez całą dobę. Coraz więcej urzędów posiada też specjalne urządzenia, które przyjmują dokumenty i wydają poświadczenie przyjęcia pisma. Co roku, w całej Polsce we wszystkich urzędach skarbowych organizowane są Dni Otwarte. W tym dniu podatnicy nie tylko mogą dopełnić swych obowiązków rozliczeniowych wobec państwa, mają też możliwość zapoznania się z pracą urzędników. W niektórych urzędach poza dyżurami merytorycznymi organizowane są pokazy multimedialne na temat podatków oraz pracy urzędów. Podczas Dnia Otwartego w wielu urzędach skarbowych organizowane są także atrakcje dla dzieci, np. w postaci konkursów plastycznych.

Niektóre urzędy skarbowe organizują też: akcje honorowego krwiodawstwa, pomoc świąteczną dla najuboższych, domów dziecka, porady podatkowe w lokalnej prasie.

W wielu urzędach administracji skarbowej urzędnicy znają język migowy, aby móc bez problemów porozumiewać się z osobami głuchoniemymi. Dla takich podatników są też organizowane specjalne dyżury, zwłaszcza w zakresie rozliczeń rocznych.

## 5. Zarządzanie jakością

Administracja skarbowa coraz chętniej wdraża systemy zarządzania jakością.

Badania zadowolenia podatników wskazują, że oczekują oni od urzędów m.in. przychylności, usprawnienia pracy w celu skrócenia czasu załatwiania spraw, przejrzystości procedur załatwiania tych spraw, wyczerpującej i zrozumiałej informacji.

Wdrażanie systemów zarządzania jakością w administracji podatkowej pozwala nie tylko udoskonalić wewnętrzne działanie urzędu, ale także:

- podnieść prestiż i autorytet urzędnika oparty na wiarygodności i zadowoleniu klientów,
- zwiększyć profesjonalizm pracowników poprzez wzrost wiedzy i umiejętności,
- efektywnie wykorzystać społeczny potencjał,
- uzyskać przejrzystość organizacyjną,
- zoptymalizować koszty pracy,
- umożliwić zbudowanie nowoczesnego systemu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- ukształtować nowe wzorce zachowań, wartości i norm etyki zawodowej.

69 urzędów skarbowych zdobyło w latach ubiegłych certyfikaty jakości ISO. W 2008 r. w całej administracji podatkowej rozpoczęto wdrażanie jednolitego systemu zarządzania jakością opracowanego we współpracy z francuską administracją podatkową w ramach współfinansowanego ze środków *Transition Facility 2005* projektu „Podnoszenie poziomu jakości funkcjonowania jednostek administracji podatkowej”.

Wiele urzędów celnych i oddziałów celnych również wdrożyło systemy zarządzania jakością. Certyfikatami akredytacji mogą poszczycić się także Wydziały Laboratoriów Celných Izb Celných w Przemysłu i Białej Podlaskiej.

## **6. Konkursy i wyróżnienia**

### **6.1. Urzędy przyjazne**

Dla lepszej motywacji, a także dla uzyskania większej satysfakcji z pracy urzędy skarbowe co roku biorą udział w konkursie: „Urząd Skarbowy Przyjazny Przedsiębiorcy”. Inicjatywa zorganizowania konkursu powstała przed kilkoma laty. Pierwsze porozumienie w tej sprawie zostało podpisane 28 lutego 2002 r. pomiędzy Ministerstwem Finansów oraz Business Centre Club.

Formuła konkursu opiera się na specjalnie opracowanych ankietach, które wypełniają przedsiębiorcy, przyznając poszczególnym urzędom skarbowym punkty. Ocenie przedsiębiorców podlega m.in. jakość obsługi w urzędzie, łatwość komunikacji oraz kompetencje pracowników. Celem konkursu jest promowanie wysokich standardów obsługi klienta, utrzymywanych przez wyróżnione urzędy oraz tworzenie między administracją skarbową a przedsiębiorcą relacji charakteryzujących się wzajemną życzliwością i profesjonalizmem.

Liczba nagrodzonych urzędów w poszczególnych latach:

2003 – 52

2004 – 56

2005 – 63

2006 – 69

2007 – 60

2008 - 66

## 6.2. Inne nagrody dla administracji

Konkurs na „Urząd Skarbowy Przyjazny Przedsiębiorcy” to nie jedyne wyróżnienie, na jakie mogą liczyć urzędy administracji skarbowej. Brały one udział również w konkursie organizowanym przez szefa Służby Cywilnej na „Najbardziej Przyjazny Urząd Administracji Rządowej”. W konkursie tym brały też udział urzędy administracji celnej. Nagrody dla urzędów przyznawane są także lokalnie przez zarządy miast, powiatów czy gmin, izby przemysłowo handlowe.

Za wkład w zwalczanie przypadków naruszeń własności intelektualnej przez Koalicję Antypiracką „Złotym Szlabanem” została też trzykrotnie uhonorowana Izba Celna w Białej Podlaskiej.

Polska administracja skarbowa brała też udział i była nagradzana również w konkursach międzynarodowych. Można tu wymienić „Europejską Nagrodę Sektora Publicznego” w związku z realizacją projektu „Wzmacnianie sprawności administracyjnej urzędu poprzez zarządzanie promujące wartości etyczne i działania antykorupcyjne”.

Nagrody otrzymują nie tylko poszczególne urzędy skarbowe. Doceniono również Krajową Informację Podatkową. Otrzymała ona nagrodę „Złotówki Podatnika 2006”, przyznawaną przez Stowarzyszenie Podatników w Polsce. KIP doceniono za to, że jest ona infolinią, dzięki której podatnicy uzyskali dostęp do szybkiej i kompletnej informacji.

W 2008 r. Biura Krajowej Informacji Podatkowej otrzymały wyróżnienie w Rankingu Gazety Prawnej.

## 7. Współpraca międzynarodowa

### 7.1. System wymiany informacji o VAT

Jednostką działającą z upoważnienia ministra finansów, która realizuje zadania związane z wymianą informacji podatkowych z państwami członkowskimi Unii Europejskiej oraz innymi państwami jest Biuro Wymiany Informacji Podatkowych. Od 21 czerwca 2006 r. Biuro Wymiany Informacji Podatkowych funkcjonuje w strukturach Izby Skarbowej w Poznaniu. Siedziba Biura mieści się w Koninie.

Do podstawowych zadań Biura Wymiany Informacji Podatkowych należą m.in.:

- wymiana informacji o podatnikach VAT oraz o VAT w handlu wewnątrzspółnotowym z państwami członkowskimi UE,
- wymiana informacji o podatkach bezpośrednich z państwami członkowskimi UE oraz z państwami spoza UE,
- potwierdzanie na wniosek polskich podatników VAT numerów identyfikacyjnych VAT ich kontrahentów z UE,
- analiza danych z wymiany informacji podatkowych.

Polscy podatnicy VAT mogą kontaktować się bezpośrednio z Biurem (z *contact center*) jedynie w zakresie potwierdzania numerów identyfikacyjnych VAT ich kontrahentów z Unii Europejskiej. Biuro realizuje również wnioski składane na piśmie, faksem (063 240 19 89) lub telefonicznie (063 242 33 55) jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: [numery.vat@mofnet.gov.pl](mailto:numery.vat@mofnet.gov.pl)). Potwierdzeń tych dokonują również urzędy skarbowe. W odpowiedzi na wniosek o potwierdzenie kontrahenta zainteresowany podatnik otrzymuje raport z weryfikacji.

Od 1 października 2008 r., zgodnie z nowym regulaminem organizacyjnym Izby Skarbowej w Poznaniu, Biuro Wymiany Informacji Podatkowych w Koninie nie udziela informacji podatnikom w zakresie stosowania przepisów o podatku od towarów i usług w transakcjach wewnątrzspółnotowych. Informacje w tym zakresie podatnik może uzyskać w Krajowej Informacji Podatkowej pod nr tel. 0801 055 055 lub z tel. komórkowych 022 330 03 30.

## **7.2. Wymiana wiedzy i doświadczeń**

Polska administracja podatkowa i celna korzysta też z wielu źródeł doskonalenia zawodowego. Pozyskiwanie wiedzy i wymiana doświadczeń na forum międzynarodowym odbywa się głównie przy wykorzystaniu narzędzi dostępnych w ramach wielu projektów i programów współfinansowanych przez Unię Europejską oraz członkostwa w Wewnętrzneuropejskiej Organizacji Administracji Podatkowych (IOTA).

Polska administracja podatkowa uczestniczy w Programie Komisji Europejskiej *Fiscalis*, którego celem jest usprawnienie prawidłowego funkcjonowania systemów podatkowych w ramach rynku wewnętrznego poprzez zacieśnienie współpracy pomiędzy krajami uczestniczącymi, ich administracjami i urzędnikami. Współpraca ta ma przyczyniać się do wzrostu dochodów budżetowych, a jednocześnie do zmniejszania obciążeń nakładanych na podatników.

Program wspiera także podtrzymywanie i rozwój istniejących oraz wdrażanie nowych informatycznych systemów łączności i wymiany informacji. Dodatkowe informacje na temat Programu *Fiscalis* można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/taxation/tax\\_cooperation/fisca-](http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/tax_cooperation/fisca-)

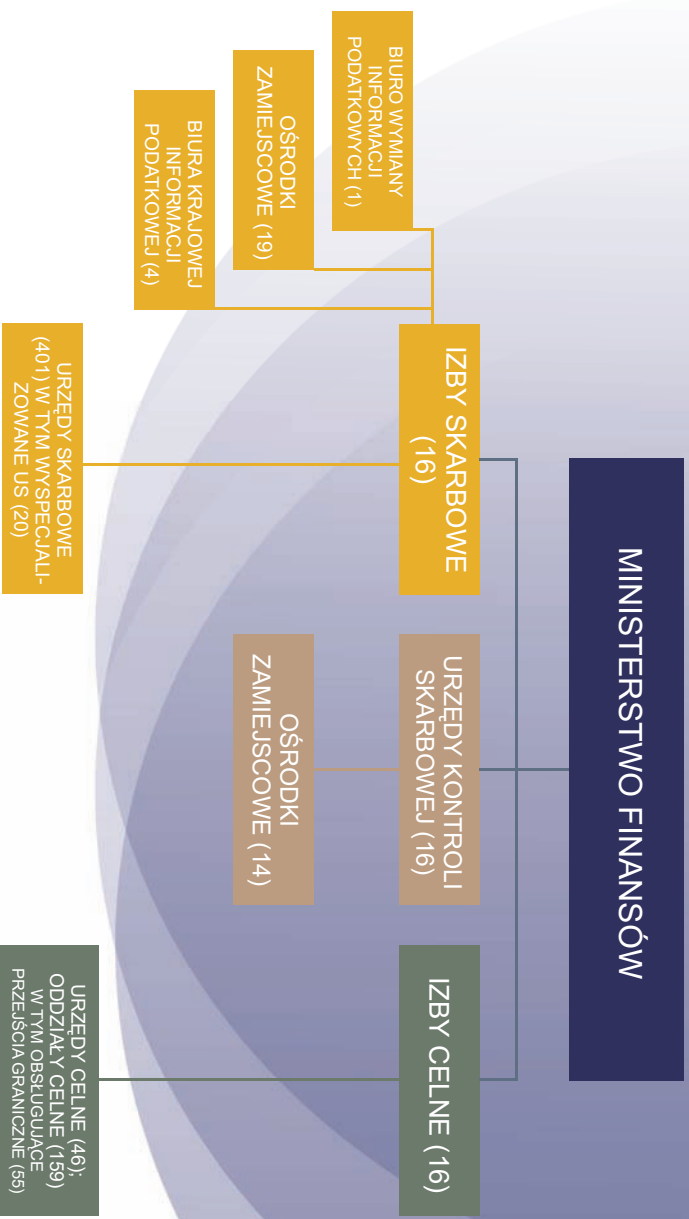
lis\_programme/index\_en.htm.

Polska administracja celna natomiast uczestniczy w Programie Komisji Europejskiej *Customs*. Głównym celem tego programu jest efektywniejsze współdziałanie i wykonywanie swoich obowiązków przez administracje celne państw członkowskich, zwiększenie bezpieczeństwa i ochrony, a także zapewnienie aby działalność w dziedzinie ceł spełniała potrzeby rynku wewnętrznego, w tym bezpieczeństwo łańcucha dostaw i ułatwienie handlu. Dodatkowe informacje na temat Programu *Customs* można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej.

Polska administracja podatkowa jako członek Wewnątrzuropejskiej Organizacji Administracji Podatkowych (IOTA), jedynej organizacji w Europie, która zrzesza administracje podatkowe, korzysta z pomocy technicznej w zakresie modernizacji swojej struktury i zachodzących procesów. W ramach IOTA organizowane są spotkania dla pracowników administracji podatkowych, których celem jest wymiana doświadczeń i wiedzy w dziedzinie funkcjonowania administracji podatkowych oraz systemów podatkowych państw członkowskich IOTA.

W skład IOTA wchodzi czterdzieści jeden krajowych administracji podatkowych, działających na prawach pełnoprawnych członków oraz dwie administracje podatkowe, które mają status członków stowarzyszonych. Więcej informacji na stronie <http://www.iota-tax.org>.

Doświadczenia i najlepsze praktyki stosowane w zagranicznych administracjach, stanowią dla polskiej administracji podatkowej bazę do dynamicznego rozwoju i pozwalają na uniknięcie wielu błędów.









Z tel. stacjonarnego:

**0 801 055 055**

Z tel. komórkowego:

**(22) 330 0330**

**[www.kip.gov.pl](http://www.kip.gov.pl)**