

ZATWIERDZAM
PODSEKRATARZ STANU

Jacek Kapica

Asystent podatnika

Warszawa, marzec 2015 r.

Spis treści

1. Wstęp.....	5
2. Analiza i diagnoza stanu aktualnego.....	8
3. Uzasadnienie zmiany	14
4. Obsługa i wsparcie realizowane przez asystenta podatnika	15
4.1. Zasady funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika.....	15
4.2. Zadania i zakres usług asystenta podatnika	16
4.2.1. Zadania realizowane przez asystenta podatnika	16
4.2.2. Zakres usług świadczonych przez asystenta podatnika	17
4.3. Organizacja usługi asystenta podatnika.....	18
4.3.1. Wdrożenie usługi	18
4.3.2. Warunki świadczenia usługi	18
4.3.3. Promocja usługi	18
4.3.4. Nawiązanie kontaktu.....	18
4.3.5. Złożenie przez podatnika wniosku o wyznaczenie asystenta podatnika	19
4.3.6. Wyznaczenie asystenta podatnika przez naczelnika urzędu skarbowego.....	19
4.3.7. Działania wyznaczonego asystenta podatnika	19
4.4. Procedura obsługi przez asystenta podatnika	20
4.4.1. Udzielanie informacji.....	20
4.4.2. Spotkania z podatnikiem.....	20
4.4.3. Notatka ze spotkania	20
5. Warunki organizacji usługi asystenta podatnika.....	21
5.1. Kadry	21
5.1.1. Wyliczenie wymaganej liczby asystentów podatnika.....	21
5.1.2. Profil stanowiska asystenta podatnika	24
5.2. Warunki realizacji usługi asystenta podatnika	24
5.2.1. Szkolenia.....	24
5.2.2. Monitorowanie funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika	25
6. Dokumenty referencyjne	26

1. Wstęp

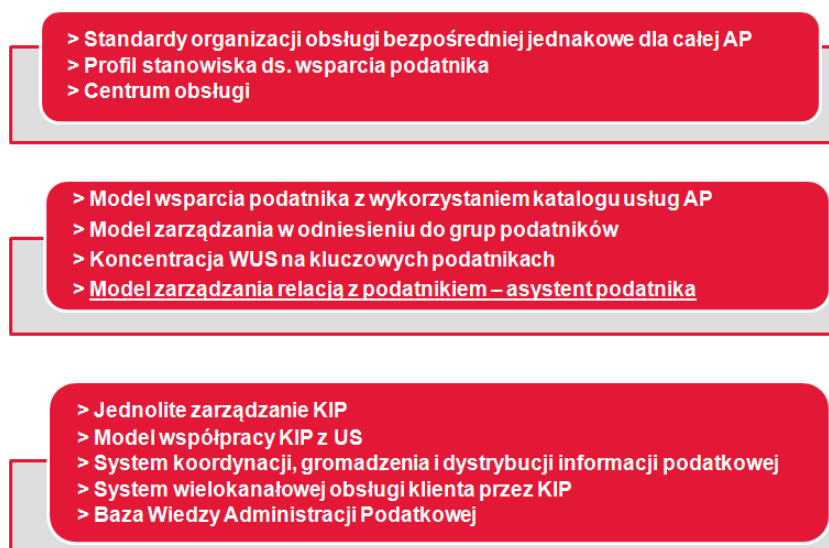
Celem wprowadzenia *Systemu obsługi i wsparcia podatnika* jest dokonanie takiej zmiany Administracji Podatkowej, w rezultacie której stanie się ona bardziej pomocna dla podatników, którzy potrzebują wsparcia w realizacji obowiązków podatkowych w konkretnej sytuacji.¹

Rysunek nr 1. Trzy obszary analizy i projektowania prac Systemu Obsługi i Wsparcia Podatnika.



Wdrożenie *Systemu* realizowane będzie poprzez rozwój i modernizację istniejących rozwiązań lub wdrożenie nowych rozwiązań (produkty *Systemu*). Niniejsze opracowanie poświęcone jest produktowi *model zarządzania relacją z podatnikiem – asystent podatnika*.

Rysunek nr 2. Produkty Systemu Obsługi i Wsparcia Podatnika.



¹ „System Obsługi i Wsparcia Podatnika”, zatwierdzony przez Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów nadzorującego Administrację Podatkową Jacka Kapicę, Ministerstwo Finansów, Warszawa, luty 2015 r.
<http://www.mf.gov.pl/transformacja-i-rozwoj-administracji-podatkowej>.

Wdrożenie produktów tworzących *System obsługi i wsparcia podatnika* ma za zadanie zmienić Administrację Podatkową, w szczególności poprzez wprowadzenie usługowego podejścia do indywidualnych spraw podatników.

Praca nad ciągłym rozwojem zasad obsługi interesariuszy to zjawisko powszechne w nowoczesnych organizacjach. Obywatele przyzwyczajeni do poprawy tego obszaru w organizacjach komercyjnych, a także świadomi swoich praw w relacjach z administracją publiczną, oczekują profesjonalizmu Administracji Podatkowej, który powinien przejawiać się m.in. przez wysokie i powszechnie obowiązujące standardy jakości obsługi.

Prowadzona aktualnie kompleksowa modernizacja Administracji Podatkowej ukierunkowana jest m.in. na podniesienie jakości wykonywanych usług. Jedną z grup odbiorców usług administracji są mikroprzedsiębiorcy. Dostrzeżono konieczność utworzenia wyprofilowanego stanowiska asystenta podatnika, który będzie wspierał tę kategorię podatników. Standaryzacja działań w zakresie asystenta podatnika służyć będzie systematycznemu doskonaleniu modelu tego stanowiska zgodnie z oczekiwaniami, precyzyjnie i systematycznie identyfikowanymi potrzebami usługobiorców.

Stanowisko asystenta podatnika, jako wyspecjalizowane stanowisko ds. wsparcia podatnika, jest elementem obsługi bezpośredniej, funkcjonującym zgodnie ze standardami organizacji obsługi bezpośredniej w Administracji Podatkowej.

Ze względu na specyfikę zadań Administracji Podatkowej, złożoność otoczenia prawnopodatkowego funkcjonowania przedsiębiorców, konieczne jest zaoferowanie dedykowanych usług nowo rejestrującym się podatnikom będącym mikroprzedsiębiorcami oraz określenie standardów realizacji tych usług.



Asystent podatnika ma wspierać i ukierunkowywać podatnika – mikroprzedsiębiorcę przez pierwsze 18 miesięcy jego funkcjonowania w prawidłowym wypełnianiu obowiązków podatkowych. Asystent podatnika ma pomóc przedsiębiorcy pokonywać pojawiające się trudności związane z uruchomieniem działalności gospodarczej i pomóc w prawidłowym wypełnianiu przez niego obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i gałęzi pokrewnych, w tym z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Przeprowadzono trzy badania w ramach Administracji Podatkowej, dotyczące:

- tendencji w zakresie aktywności gospodarczej mikroprzedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą,
- zainteresowania respondentów usługami asystenta podatnika jako formą pomocy ze strony urzędu skarbowego,
- pracochłonności usługi asystenta podatnika.

Na podstawie badań własnych obejmujących półtora roku, ustalono średnioroczną liczbę podmiotów rozpoczynających działalność (411 290), co umożliwiło określenie liczebności grupy docelowej, do której adresowana jest nowa usługa. Następnie przeanalizowano zapotrzebowanie podatników rozpoczynających działalność (70%) i w ten sposób określono roczne zapotrzebowanie na usługę asystenta podatnika (blisko 288 000).

Uzyskane informacje wskazały na istotne ryzyko niezaspokojenia potrzeb informacyjnych mikroprzedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą związane z brakiem dedykowanego wsparcia ze strony Administracji Podatkowej – co może skutkować problemami w zakresie realizowania przez tę grupę obowiązków podatkowych.

W ślad za tym przeprowadzono badanie, którego rezultatem było określenie, jakie formy kontaktu z asystentem podatnika są preferowane przez mikroprzedsiębiorców. W odrębnym badaniu przeprowadzono analizę czasochłonności zadań wykonywanych przez asystenta podatnika. Otrzymane informacje pozwoliły na dokonanie konkretyzacji potrzeb kadrowych – na poziomie ilości roboczogodzin w ujęciu miesięcznym – z uwzględnieniem urlopów, szkoleń itp. Średnie zapotrzebowanie na liczbę asystentów podatnika w poszczególnych urzędach skarbowych w skali kraju oszacowano na poziomie pięciu asystentów, przy czym minimalna liczba asystentów w urzędzie to dwie osoby. Statystycznie na jednego asystenta podatnika przypadać będzie około 240 podatników. Szacunkowa liczba asystentów wymagana do realizacji usługi w skali kraju to 1420-1832 osób.

Opracowano profil stanowiska asystenta podatnika określający kompetencje merytoryczne wymagane na tym stanowisku oraz umiejętności i cechy pozostałe, takie jak np. zdolności interpersonalne. Wyodrębniono w urzędzie skarbowym czynności poprzedzające realizację usługi asystenta podatnika dzieląc je na następujące cztery grupy: promocja usługi, nawiązanie kontaktu z podatnikiem, przyjęcie wniosku o wyznaczenie asystenta i wyznaczenie asystenta, a następnie określono działania wyznaczonego asystenta podatnika.

W koncepcji zdefiniowano ponadto podstawowe narzędzia monitorowania i oceny funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika, co służyć będzie określaniu potrzeb szkoleniowych asystentów podatnika, jak również potrzeb informacyjnych odbiorców tej usługi.

2. Analiza i diagnoza stanu aktualnego

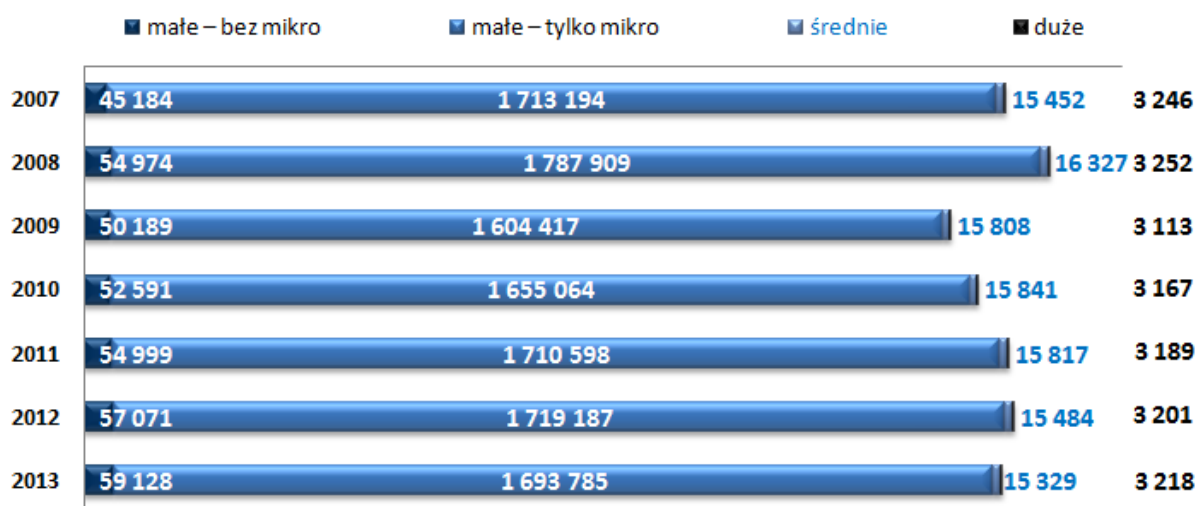
Mikroprzedsiębiorcy

Zgodnie z unijną definicją zawartą w art. 2 ust. 3 Rozporządzenia Komisji (WE) z 6 sierpnia 2008 r. Nr 800/2008 mikroprzedsiębiorstwo definiuje się jako przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 10 pracowników i którego roczny obrót lub całkowity bilans roczny nie przekracza 2 mln EUR. W ślad za tym, w myśl art. 104 ustawy z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 672 ze zm.) za mikroprzedsiębiorcę uważa się przedsiębiorcę, który w co najmniej jednym z dwóch ostatnich lat obrotowych:

- 1) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
- 2) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro.

Mikrofirmy w Polsce stanowią zdecydowaną większość przedsiębiorstw. Działają głównie w handlu i usługach, w mniejszym natomiast stopniu w przemyśle i budownictwie. Jedna piąta mikroprzedsiębiorstw to podmioty sezonowe, które w roku funkcjonują krócej niż 11 miesięcy, natomiast co 12. taka firma działa do pięciu miesięcy w roku. Młode firmy, ze stażem poniżej dwóch lat, są otwierane głównie w sektorze kultury, rozrywki i rekreacji (37%), edukacji (36%) oraz działalności finansowej i ubezpieczeniowej (34%).²

Rysunek nr 3. Liczba przedsiębiorstw według form prawnych i klas wielkości w latach 2007-2013.



Źródło danych: Opracowanie GUS za lata 2008-2013 „Działalność przedsiębiorstw niefinansowych”, dostępne na Portalu Informacyjnym Głównego Urzędu Statystycznego, <http://stat.gov.pl>.

² „Mikroprzedsiębiorstwa w Polsce...czyli o większości polskich firm”, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, <http://www.een.org.pl/index.php/dzialalnosc-gospodarcza---spis/articles/mikroprzedsiębiorstwa-w-polsceczyli-o-wiekszosci-polskich-firm.html?page=2>.

Sektor mikroprzedsiębiorstw wykazuje się znaczną wrażliwością na wszelkie zmiany w otoczeniu prawnym i gospodarczym, w którym funkcjonuje. Zauważyć równocześnie należy, że jego przedstawiciele są bardziej elastyczni i posiadają umiejętność większego dostosowania się do rynku, tworzą liczne nowe miejsca pracy, przez co przyczyniają się do zmniejszenia bezrobocia. Mikroprzedsiębiorcy wymagają szczególnego wsparcia z uwagi na fakt, że – najczęściej – nie korzystają z profesjonalnego wsparcia merytorycznego ze względu na rozmiary prowadzonej działalności, osiągane obroty, czy też dążenie do redukcji kosztów niezwiązanych bezpośrednio z przychodami. W 2013 r. 94% spośród mikroprzedsiębiorstw stanowiły osoby fizyczne (1 585 081).

Tabela nr 1. Liczba przedsiębiorstw według form prawnych i klas wielkości w 2013 r.

liczba przedsiębiorstw	ogółem	osoby fizyczne	osoby prawne
ogółem	1 771 460	1 616 284	155 176
małe	1 752 913	1 613 988	138 925
w tym mikro	1 693 785	1 585 081	108 704
średnie	15 329	2 186	13 143
duże	3 218	110	3 108

Źródło danych: Opracowanie GUS „Działalność przedsiębiorstw niefinansowych w 2013 roku”, str. 23, dostępne na Portalu Informacyjnym Głównego Urzędu Statystycznego, <http://stat.gov.pl>.

Uwarunkowania prowadzenia działalności gospodarczej przez mikroprzedsiębiorców

Niemal połowa, bo 42% mikroprzedsiębiorców uważa, że w ostatnich dwóch latach warunki do prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce pogorszyły się. Co trzeci sądzi, że biznes prowadzi się tak samo, a co czwarty, że jest łatwiej (...). Przedsiębiorców najbardziej uwierają wysokie podatki i koszty pracy oraz biurokracja³.

Skomplikowane przepisy podatkowe w połączeniu z brakiem jednolitego stanowiska w orzecznictwie stanowią znaną bolączkę przedsiębiorców. Znacznie zwiększają one ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej – przedsiębiorca nawet jeśli oprze się na powszechnie dostępnych stanowiskach czy wyrokach w danej kwestii, nie ma pewności, że organ podatkowy nie zakwestionuje jego postępowania. O tym, jakim wyzwaniem bywają dla podatników przepisy prawa podatkowego, świadczyć także rosnąca z roku na rok liczba zapytań skierowanych na infolinię Krajowej Informacji Podatkowej i najwyższa w Europie popularność interpretacji indywidualnych.

Problem niejasnych przepisów podatkowych związany jest także z częstymi zmianami prawa, bowiem nawet jeśli wiążą się z wprowadzeniem korzystniejszych rozwiązań, są zawsze źródłem wątpliwości na etapie wdrożenia. Częste zmiany zarówno obowiązków, jak

^{3,5} „Mikroprzedsiębiorcy oceniają warunki do prowadzenia biznesu”, Raport specjalny, IDEA BANK, 2013 r., http://www.ideabank.pl/ideabank2/doc/news/media/raport-specjalny_mikroprzedsiębiorcy.pdf. Badanie miało formę anonimowej ankiety. Wzięło w nim udział 1300 przedsiębiorców, którzy w dniach 6-8 listopada 2013 r. odwiedzili placówki Idea Banku i Tax Care.

i przysługujących przedsiębiorcom praw, utrudniają także budowanie i realizację długoterminowych planów rozwoju firmy. Dla przykładu, ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych w ostatnich 10 latach była nowelizowana ponad 60 razy. Ustawa o podatku od towarów od początku jej obowiązywania, czyli od 2004 roku, wymagała ponad 40 zmian. Sprawę dodatkowo komplikuje fakt, że zmiany przepisów dotyczących tego podatku następują nie tylko bezpośrednio, czyli poprzez nowelizację samej ustawy o VAT, ale również „za pomocą” innych ustaw. Przykładowo, prace legislacyjne dotyczące zmiany przepisów o VAT biegły trzytorowo: przez nowelizację samej ustawy o VAT, ale też pośrednio przez ustawę o budżecie oraz tzw. ustawę deregulacyjną. Takie rozbieżności ścieżki legislacyjnej dodatkowo utrudniają przedsiębiorcom zapoznanie się z projektowanymi zmianami.⁴

Badania analityczne wykazują, że – w przeciwieństwie do grupy średnich i dużych przedsiębiorstw⁵ – mikroprzedsiębiorcy jako główne oczekiwane formy wsparcia ze strony Administracji Podatkowej wymieniają w szczególności:

- ulatwienia podatkowe (75%)
- doradztwo podatkowe (37%)⁶.

Niezaspokojenie potrzeb informacyjnych mikroprzedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą – brak wsparcia ze strony Administracji Podatkowej może:

- wpływać negatywnie na realizację przez mikroprzedsiębiorców obowiązków w zakresie prawa podatkowego,
- powodować popełnianie licznych błędów,
- wpływać na występowanie zaniedbań wynikających z niewystarczającej wiedzy podatkowej oraz dotyczącej obszarów pokrewnych (w tym np. obowiązków wobec ZUS),
- rzutować na powstawanie odpowiedzialności karnej skarbowej,
- wpływać niekorzystnie na wizerunek Administracji Podatkowej (jako jedynie egzekwującej swoje prawa).

Nowi mikroprzedsiębiorcy

Z danych statystycznych przekazanych przez izby skarbowe (za rok 2013 r. oraz I półrocze 2014 r.) wynika, że w analizowanym okresie ogółem prowadzenie działalności gospodarczej rozpoczęło 616 935 podatników (średniorocznie 411 290), w tym 530 600 osób fizycznych (średniorocznie 353 733). Spośród podatników, którzy rozpoczęli prowadzenie działalności gospodarczej, 220 859 (średniorocznie 147 239) rejestrowało się do VAT (w tym 177 702 osób fizycznych, średniorocznie 118 468). Do VAT rejestruje się około 36% spośród

⁵ „Identyfikacja potrzeb informacyjnych małopolskich przedsiębiorstw w zakresie informacji warunkujących wzrost konkurencyjności i innowacyjności”, Małopolskie Obserwatorium Gospodarki, 2014 r., <http://www.fundusze20072013.malopolska.pl/pokl/documents/baza-badan/priorytetviii/identyfikacja-potrzeb-informacyjnych.pdf>.

⁶ „Mikroprzedsiębiorczość w Polsce”, badanie zrealizowane przez Pentor Research International na zlecenie Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy przy współpracy merytorycznej Microfinance Centre. Fundacja Kronenberga Citi Handlowy, http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/fk_badania_04.pdf. Badanie wykonane na reprezentatywnej próbie 500 mikroprzedsiębiorców.

przedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą, zaś 80% w tej grupie stanowią osoby fizyczne.

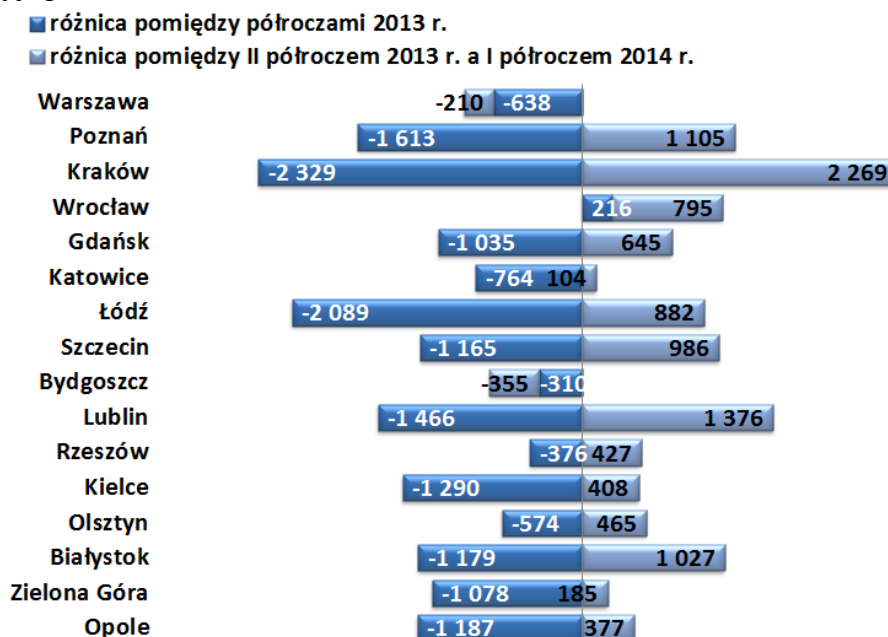
Tabela nr 2. Liczba podmiotów rozpoczynających działalność gospodarczą w poszczególnych izbach skarbowych w 2013 roku oraz w I półroczu 2014 r.

izba skarbową	01.01.2013-30.06.2013				01.07.2013-31.12.2013				01.01.2014-30.06.2014				Razem podatnicy rozpoczynający działalność	Razem osoby fizyczne rozpoczynające działalność
	rozpoczynający działalność		w tym rejestrujący się do VAT		rozpoczynający działalność		w tym rejestrujący się do VAT		rozpoczynający działalność		w tym rejestrujący się do VAT			
	ogółem	w tym osoby fizyczne	ogółem	w tym osoby fizyczne	ogółem	w tym osoby fizyczne	ogółem	w tym osoby fizyczne	ogółem	w tym osoby fizyczne	ogółem	w tym osoby fizyczne		
Wrocław	18 144	15 068	6 122	4 988	18 360	15 292	6 227	5 183	19 155	16 280	6 617	5 412	55 659	46 640
Bydgoszcz	10 307	9 597	3 246	2 883	9 997	9 299	3 157	2 762	9 642	8 961	3 076	2 680	29 946	27 857
Lublin	9 703	8 907	3 214	2 794	8 237	7 481	2 933	2 530	9 613	8 749	3 367	2 927	27 553	25 137
Zielona Góra	6 196	5 157	1 956	1 653	5 118	4 544	1 740	1 473	5 303	4 705	1 827	1 537	16 617	14 406
Łódź	13 775	12 446	4 724	3 958	11 686	10 601	4 221	3 571	12 568	11 438	4 409	3 687	38 029	34 485
Kraków	19 971	17 125	7 000	5 684	17 642	15 005	6 165	4 783	19 911	17 312	6 977	5 678	57 524	49 442
Warszawa	36 352	28 492	14 634	10 467	35 714	26 425	15 568	10 488	35 504	27 904	16 179	11 418	107 570	82 821
Opole	4 633	4 126	1 737	1 527	3 446	3 010	1 328	1 116	3 823	3 369	1 371	1 179	11 902	10 505
Rzeszów	9 066	8 242	3 098	2 668	8 690	7 894	2 899	2 506	9 117	7 713	2 851	2 422	26 873	23 849
Białystok	6 209	5 696	2 250	2 018	5 030	4 514	1 902	1 644	6 057	5 592	2 171	1 906	17 296	15 802
Gdańsk	16 465	14 670	4 830	3 932	15 430	13 735	4 852	4 022	16 075	14 637	4 842	4 135	47 970	43 042
Katowice	16 184	13 320	6 158	4 894	15 420	12 606	5 954	4 754	15 524	12 677	6 217	4 817	47 128	38 603
Kielce	6 340	5 870	1 899	1 676	5 050	4 620	1 606	1 392	5 458	5 060	1 658	1 467	16 848	15 550
Olsztyn	6 298	5 884	2 097	1 888	5 724	5 322	2 142	1 952	6 189	5 781	2 045	1 848	18 211	16 987
Poznań	21 451	18 511	7 623	6 280	19 838	16 383	7 257	5 661	20 943	17 981	7 773	6 185	62 232	52 875
Szczecin	12 307	11 270	3 787	3 204	11 142	10 157	3 544	2 984	12 128	11 172	3 609	3 069	35 577	32 599
RAZEM	213 401	184 381	74 375	60 514	196 524	166 888	71 495	56 821	207 010	179 331	74 989	60 367	616 935	530 600

Źródło danych: informacje przekazane przez izby skarbowe.

Wartości liczbowe dotyczące poszczególnych izb skarbowych w kolejnych półroczach utrzymują się na zbliżonym, porównywalnym poziomie.

Rysunek nr 4. Zmiany liczby podatników w II półroczu 2013 r. i I półroczu 2014 r. w stosunku do półrocza poprzedzającego.



Źródło danych: informacje przekazane przez izby skarbowe.

Tabela nr 3. Średnioroczna liczba podmiotów rozpoczynających działalność gospodarczą w poszczególnych izbach skarbowych (na podstawie danych dotyczących I i II półrocza 2013 r. oraz I półrocza 2014 r.).

izba skarbową	liczba podatników rozpoczynających działalność			w tym rejestrujących się do VAT		
	ogółem	w tym osoby fizyczne		ogółem	w tym osoby fizyczne	
	średnio na rok	średnio na rok	udział osób fizycznych w liczbie podatników rozpoczynających działalność	średnio na rok	średnio na rok	udział osób fizycznych w liczbie podatników rejestrujących się do VAT
Wrocław	37 106	31 093	84%	12 644	10 389	82%
Bydgoszcz	19 964	18 571	93%	6 319	5 550	88%
Lublin	18 369	16 758	91%	6 343	5 501	87%
Zielona Góra	11 078	9 604	87%	3 682	3 109	84%
Łódź	25 353	22 990	91%	8 903	7 477	84%
Kraków	38 349	32 961	86%	13 428	10 763	80%
Warszawa	71 713	55 214	77%	30 921	21 582	70%
Opole	7 935	7 003	88%	2 957	2 548	86%
Rzeszów	17 915	15 899	89%	5 899	5 064	86%
Białystok	11 531	10 535	91%	4 215	3 712	88%
Gdańsk	31 980	28 695	90%	9 683	8 059	83%
Katowice	31 419	25 735	82%	12 219	9 643	79%
Kielce	11 232	10 367	92%	3 442	3 023	88%
Olsztyn	12 141	11 325	93%	4 189	3 792	91%
Poznań	41 488	35 250	85%	15 102	12 084	80%
Szczecin	23 718	21 733	92%	7 293	6 171	85%
RAZEM	411 290	353 733	86%	147 239	118 468	80%

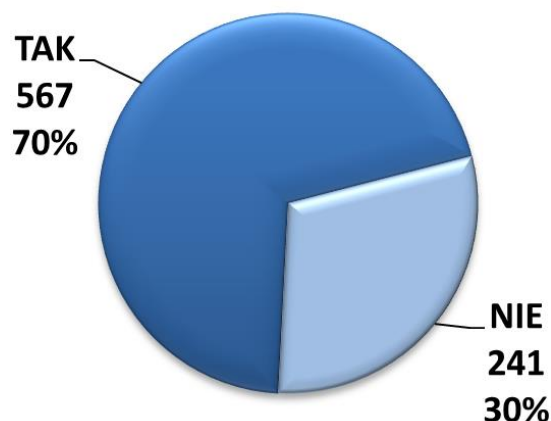
Źródło danych: informacje przekazane przez izby skarbowe.

Zainteresowanie usługami asystenta podatnika

W badaniach przeprowadzonych w urzędach skarbowych województwa śląskiego⁷ na pytanie dotyczące zainteresowania respondentów usługami asystenta podatnika jako formą pomocy ze strony urzędu skarbowego liczba odpowiedzi przeszło dwukrotnie przekraczała liczbę odpowiedzi negatywnych.

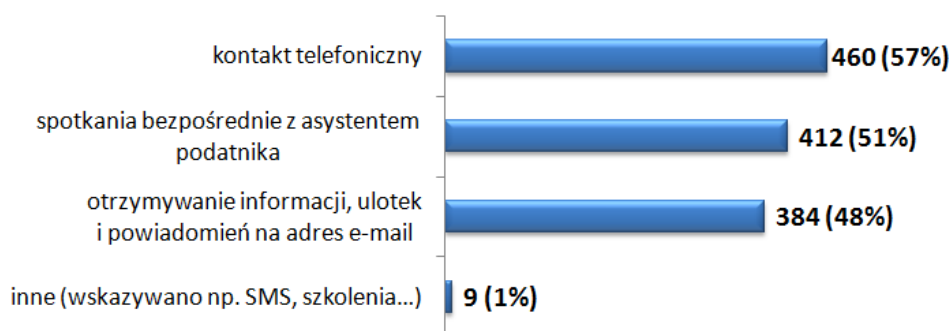
Rysunek nr 5. Odpowiedzi na pytanie o zainteresowanie usługami asystenta podatnika.

Źródło danych: wyniki badań przeprowadzonych w grudniu 2014 r.



Badano również preferowane formy kontaktu podatników z asystentem (ankietowani mogli proponować stosowanie kilku form kontaktu równocześnie).

Rysunek nr 6. Odpowiedzi na pytanie o najwygodniejsze formy kontaktu z asystentem podatnika.



Źródło danych: wyniki badań przeprowadzonych w grudniu 2014 r.

⁷ W dwóch pobraniach: za okres 1-15 oraz 16-29 grudnia 2014 r. zgromadzono ogółem 808 informacji.

3. Uzasadnienie zmiany

Mikroprzedsiębiorstwa stanowią zdecydowaną większość przedsiębiorstw w Polsce (średnia za lata 2007-2013 to 1 697 736). Jednocześnie jest to grupa, która cechuje się bardzo wysoką dynamiką wewnętrzną – przykładowo w 2013 r. liczba mikroprzedsiębiorców-osób fizycznych wyniosła 1 585 081, a liczba nowych przedsiębiorców-osób fizycznych wyniosła 353 733 – co może oznaczać, że aż 1/5 tej grupy przedsiębiorców stawia pierwsze kroki w prowadzeniu działalności gospodarczej.

Badania zewnętrzne potwierdzają, że mikroprzedsiębiorcy cechują się specyficznymi potrzebami – w tym w szczególności potrzebami informacyjnymi w zakresie przepisów prawa podatkowego oraz ułatwieniami w tym zakresie.

Analiza przeprowadzona w urzędach skarbowych za rok 2013 i pierwsze półrocze 2014 r. wykazała, że średniorocznie rejestruje działalność **411 290** podatników. Należy w tym miejscu podkreślić, że w przypadku niektórych form prowadzenia działalności liczba rejestrujących się podatników jest większa, niż byłoby to w przypadku danych zawartych w CEIDG – przykładowo w przypadku dwuosobowej spółki cywilnej z perspektywy CEIDG występują jako podmioty wyłącznie wspólnicy – z perspektywy Administracji Podatkowej podatnikiem będzie jeszcze dodatkowo sama spółka. To wszystko sprawia, że w szczególności mikroprzedsiębiorcy rozpoczynającemu prowadzenie działalności potrzebne jest wsparcie ze strony Administracji Podatkowej w dobrowolnej realizacji zobowiązań podatkowych.

Znalazło to potwierdzenie w rezultatach badań przeprowadzonych przez Administrację Podatkową – zdecydowana większość podatników rozpoczynających działalność (**70%**) jest zainteresowana wsparciem ze strony Administracji Podatkowej w postaci usług asystenta podatnika. A zatem średniorocznie oczekuje wsparcia około **288 000** podatników⁸.

Z przeanalizowanych informacji wylania się zatem obraz dużej grupy społecznej, o istotnym wpływie na funkcjonowanie gospodarcze państwa, której potrzeby informacyjne w zakresie przepisów prawa podatkowego nie są obecnie w wystarczającym stopniu zaspakajane przez Administrację Podatkową.

Utrzymywanie się takiej sytuacji może wpływać na obniżenie dobrowolności w wypełnianiu obowiązków podatkowych i podważać zaufanie do Administracji Podatkowej.

⁸ 411 290x0,7=287 903.

4. Obsługa i wsparcie realizowane przez asystenta podatnika

4.1. Zasady funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika

Asystenta podatnika wyznacza naczelnik urzędu skarbowego właściwego w sprawach podatku dochodowego w terminie trzech dni roboczych od dnia otrzymania wniosku podatnika rozpoczynającego prowadzenie działalności gospodarczej jako mikroprzedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Asystent podatnika realizuje swoje zadania przez okres nie dłuższy niż 18 miesięcy od dnia wydania podatnikowi potwierdzenia nadania numeru identyfikacji podatkowej.

Koncepcja stanowiska asystenta podatnika jest podporządkowana podstawowym zasadom, na których opiera się funkcjonowanie administracji ogółem, a w tym Administracji Podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem zasad: pomocniczości, odpowiedzialności, dostępności, komunikowania i powszechności.

Koncepcja stanowiska asystenta podatnika zapewnia realizację w szczególności:

Zasady 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.

Zasady 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.

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

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

Zasady powszechności – Administracja Podatkowa zapewnia dostęp do usługi asystenta podatnika wszystkim mikroprzedsiębiorcom rozpoczynającym po raz pierwszy działalność gospodarczą.

4.2. Zadania i zakres usług asystenta podatnika

4.2.1. Zadania realizowane przez asystenta podatnika

Usługa asystenta podatnika polega na udzielaniu ogólnej informacji, które można pogrupować na pięć podstawowych obszarów.

Do zadań wykonywanych przez asystenta podatnika należeć będzie:

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

Rysunek nr 7. Obszary informacji w usłudze asystenckiej.



Obsługa podatnika rozpoczynającego działalność gospodarczą obejmować ma przede wszystkim przekazanie informacji na temat przepisów prawa podatkowego, uprawnień przysługujących podatnikom, elektronicznej formy przesyłania deklaracji podatkowych i kontaktu z urzędem skarbowym, a także informacji spoza zakresu działania urzędu skarbowego – dotyczących ubezpieczeń społecznych, najczęstszych wątpliwości mikroprzedsiębiorców dotyczących podatku akcyzowego (np. formalności związane ze sprowadzeniem samochodów z zagranicy).

Czynności wykonywane przez asystenta podatnika nie będą stanowiły doradztwa podatkowego. Dlatego wsparcie udzielane przez asystenta podatnika, nie będzie obejmować sporządzania pism i opinii, prowadzenia ksiąg rachunkowych, podatkowych i innych ewidencji do celów podatkowych, sporządzania zeznań i deklaracji podatkowych, a także reprezentowania podatnika w postępowaniu przed organami administracji publicznej i w zakresie sądowej kontroli decyzji, postanowień i innych aktów administracyjnych.

W związku z wprowadzeniem stanowiska asystenta podatnika i mając na uwadze wysoki odsetek osób fizycznych, które będą odbiorcami przedmiotowych usług, przewiduje się również stosowanie rozwiązań zapewniających możliwość skorzystania z jego usług przez osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, osób niepełnosprawnych.

4.2.2. Zakres usług świadczonych przez asystenta podatnika

Szczegółowy zakres usług świadczonych przez asystenta podatnika w poszczególnych obszarach zawiera poniższa tabela – nie jest to jednak katalog zamknięty i może być rozszerzony w miarę rozwoju usługi asystenta podatnika.

Tabela nr 4. Zakres usług świadczonych przez asystenta podatnika.

OBSZAR	usługa dotyczy wsparcia podatnika poprzez udzielenie ogólnej informacji w zakresie:
rozpoczęcie działalności gospodarczej	• formy opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych, • zwolnienia z podatku od towarów i usług, limitu obrotów, • właściwości miejscowej i rzeczowej organów podatkowych, • składania dokumentów drogą elektroniczną (e-Deklaracje), • stosowania oraz potwierdzenia profilu zaufanego ePUAP, • sposobu uzyskania zaświadczenia lub informacji o nadaniu NIP, • złożenia informacji o zgłoszeniu lub wycofaniu pełnomocnictwa, • limitów dotyczących stosowania kas rejestrujących, uzyskania numeru ewidencyjnego dla kasy rejestrującej, uzyskania zwrotu kwoty wydatkowanej na zakup kasy rejestrującej, • terminów składania deklaracji i informacji, terminów dokonywania wpłat podatków/zaliczek na podatek, • numerów rachunków bankowych urzędu skarbowego
informacja podatkowa	• czynności wykonywanych przez urzędy skarbowe – z wykorzystaniem stosowanych kart usług/kart informacyjnych, • sposobu uzyskania indywidualnej interpretacji prawa podatkowego
rozliczenie podatku	• sposobu uzyskania zwrotu podatku od towarów i usług, • sposobu zaliczenia wpłaty, nadpłaty lub zwrotu podatku na poczet zaległości podatkowych oraz bieżących i przyszłych zobowiązań podatkowych na wniosek podatnika, • stwierdzenia nadpłaty podatku, uzyskania zwrotu nadpłaty podatku
zaświadczenia	• sposobu uzyskania zaświadczenia o niezaleganiu lub stwierdzającego stan zaległości podatkowych, • sposobu uzyskania zaświadczenia o dochodach, przychodach, obrotach, formach opodatkowania, • sposobu uzyskania innych zaświadczeń
inne	• zasad wnoszenia opłaty skarbowej, • uzyskania ulg w spłacie zobowiązań lub zaległości podatkowych, • uzyskania innych ulg przewidzianych przepisami prawa podatkowego, • zastosowania instytucji „czynnego żalu”, • obowiązków i praw podatnika w związku z kontrolą podatkową, • udzielania ogólnych informacji o rodzajach spraw prowadzonych przez inne organy i ZUS w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą podatnika

4.3. Organizacja usługi asystenta podatnika

4.3.1. Wdrożenie usługi

Potrzeba udzielenia informacji w zakresie wyboru formy opodatkowania zachodzi już na etapie rejestracji działalności przez podatnika (rejestracja w CEIDG).

W tym obszarze asystent podatnika powinien aktywnie współpracować z pracownikami urzędów gmin obsługujących ww. proces. Współpraca polegać będzie na dostarczeniu podstawowych informacji odnośnie form opodatkowania (przykładowo dostarczenie odpowiednich materiałów informacyjnych – broszury, wskazanie właściwych adresów internetowych).

Pracownicy urzędu gminy powinni dysponować wykazem osób pełniących funkcję asystenta podatnika we właściwym urzędzie skarbowym celem ułatwienia kontaktu pomiędzy współpracującymi jednostkami.

4.3.2. Warunki świadczenia usługi

Optymalnym rozwiązaniem jest, aby zapewniając dostępność usługi stworzyć warunki komfortu, dyskrecji i bezpieczeństwa informacji. Stąd docelowo winno się dążyć do wyodrębnienia pomieszczeń przeznaczonych do spotkań z mikroprzedsiębiorcami. Powyższe zapewni również dostępność odpowiedniego sprzętu i oprogramowania (infrastruktura techniczna, pozostała). Z uwagi na szczególny krąg odbiorców przedmiotowej usługi kryterium nadrzędnym w podejmowaniu decyzji przez naczelnika urzędu skarbowego o lokalizowaniu stanowiska asystenta podatnika jest zapewnienie poufności, swobody rozmów i wymiany informacji.

4.3.3. Promocja usługi

Istotnym czynnikiem powodzenia usługi jest zapewnienie odpowiedniej komunikacji zewnętrznej, której celem powinno być dotarcie z informacją o możliwości skorzystania ze wsparcia przez asystenta podatnika do zainteresowanych podatników. Za komunikację zewnętrzną na poziomie izby skarbowej odpowiedzialny jest dyrektor izby skarbowej oraz komórka komunikacji (rzecznik prasowy), w przypadku urzędu skarbowego, główną rolę pełni naczelnik urzędu skarbowego i komórka obsługi bezpośredniej.

Komunikacja wewnętrzna powinna koncentrować się zapewnieniu właściwego przepływu informacji wewnątrz organizacji, w tym również pomiędzy samymi asystentami, którzy będą stanowić nową grupę ekspercką w Administracji Podatkowej.

4.3.4. Nawiązanie kontaktu

Nawiązanie kontaktu z podatnikiem, mikroprzedsiębiorcą, następuje w oparciu o wykaz nowo zarejestrowanych podatników spełniających kryteria zawarte w ustawowych uregulowaniach dotyczących asystenta podatnika.

Wykorzystując dane kontaktowe dotyczące ww. podatników (w tym pochodzące z CEIDG, innych danych będących w posiadaniu urzędu) osoba wyznaczona do pełnienia funkcji

asystenta podatnika kieruje do podatnika standaryzowaną informację o możliwości skorzystania z usługi asystenta poprzez:

- kontakt telefoniczny,
- kontakt z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
- korespondencję pisemną w sytuacji, gdy podatnik nie podał innej formy kontaktu.

Korespondencja pisemna winna odbywać się z wykorzystaniem jednolitego wzoru pisma wyjaśniającego istotę stanowiska asystenta podatnika jako wyspecjalizowanego stanowiska ds. wsparcia podatnika, zakres uprawnień i ograniczenia związane z realizacją zadań przez asystenta podatnika.

4.3.5. Złożenie przez podatnika wniosku o wyznaczenie asystenta podatnika

Wyznaczenie asystenta podatnika następuje na podstawie wniosku złożonego przez podatnika rozpoczynającego prowadzenie działalności gospodarczej jako mikroprzedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Wzór standardowego *Wniosku o wyznaczenie asystenta podatnika* zamieszczony zostanie na stronach internetowych urzędów skarbowych oraz dostępny będzie w siedzibach urzędów skarbowych.

4.3.6. Wyznaczenie asystenta podatnika przez naczelnika urzędu skarbowego

Jeśli podatnik wyrazi chęć skorzystania z usługi asystenta podatnika składając stosowny wniosek – w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku naczelnik urzędu skarbowego wyznacza asystenta, wskazuje jego imię i nazwisko oraz stopień służbowy, e-mail oraz numer telefonu.

4.3.7. Działania wyznaczonego asystenta podatnika

Po nawiązaniu kontaktu z podatnikiem wyznaczony asystent podatnika podejmuje w szczególności poniższe działania:

- przypomnienie / przedstawienie charakteru usługi,
- potwierdzenie danych kontaktowych: numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej,
- zdefiniowanie oczekiwań podatnika,
- zdefiniowanie podstawowych form komunikacji z podatnikiem,
- ustalenie szczegółowych potrzeb informacyjnych podatnika wymagających bezpośredniego kontaktu,
- umówienie terminu spotkania.

Dysponując informacjami o popycie na materiały informacyjne asystent przekazuje – wyprzedzająco – ogólne informacje sprzyjające prawidłowej realizacji obowiązków podatkowych przez mikroprzedsiębiorcę.

Asystent umawia termin i godzinę spotkania z podatnikiem na podstawie wcześniejszych e-mailowych lub telefonicznych uzgodnień m.in. celem zapewnienia podatnikom poufności oraz komfortu obsługi, a także celem zapewnienia optymalnej sprawności działania asystenta podatnika jako przedstawiciela Administracji Podatkowej.

4.4. Procedura obsługi przez asystenta podatnika

Obsługa podatników przebiega z zapewnieniem pełnej realizacji zasad ogólnych działania obowiązujących w administracji publicznej oraz zasad szczegółowych określonych w niniejszej koncepcji.

4.4.1. Udzielanie informacji

Na podstawie zidentyfikowanych szczegółowych potrzeb odbiorcy usługi asystent podatnika przekazuje stosowne informacje dot. sposobu załatwiania spraw, inne informacje służące prawidłowej realizacji obowiązków podatkowych przez mikroprzedsiębiorcę, wykorzystując kanały informacji określone przez wnioskodawcę.

4.4.2. Spotkania z podatnikiem

Zgodnie z poczynionymi z podatnikiem ustaleniami dot. potrzeby bezpośredniego spotkania z asystentem, z uwzględnieniem posiadanych warunków technicznych w poszczególnych urzędach skarbowych, asystent podatnika przyjmuje podatnika w warunkach zapewniających poufność informacji i komfort obsługi.

4.4.3. Notatka ze spotkania

Z przebiegu spotkania asystent sporządza notatkę służbową, podpisywaną przez asystenta podatnika oraz podatnika. Z notatki wynika w szczególności, jakie pytania zadawał podatnik (czy dotyczyły procedury, przepisów prawa materialnego, innych zagadnień) oraz jakiej udzielono odpowiedzi (ze wskazaniem mających zastosowanie źródeł prawa, innych źródeł udzielanej informacji).

5. Warunki organizacji usługi asystenta podatnika

5.1. Kadry

5.1.1. Wyliczenie wymaganej liczby asystentów podatnika

Przy szacowaniu potrzeb kadrowych w zakresie stanowiska asystenta podatnika niezbędne jest w szczególności uwzględnienie oszacowanej liczby podatników, którzy chcieliby skorzystać z tej formy pomocy (ok 288 000)⁹ oraz obliczenie średniego czasu potrzebnego do satysfakcjonującego obsłużenia jednego podatnika.

W dacie rozpoczęcia działalności gospodarczej zdecydowana większość podatników to mikroprzedsiębiorcy. W ramach badania nie brano po uwagę możliwości utraty statusu mikroprzedsiębiorcy przez podatnika korzystającego z pomocy asystenta podatnika (rezygnacji z usługi) – zmiany *in minus* w zakresie całkowitego czasu obsługi – oraz zwiększonego nakładu pracy związanego z obsługą osób mających trudności w komunikowaniu się (osoby niesłyszące, niewidzące, niedosłyszące i niedowidzące, itp.) – zmiany *in plus* w zakresie całkowitego czasu obsługi.

Badanie czasochłonności wybranych usług Administracji Podatkowej

Ponieważ wiele z czynności, które wykonywać ma asystent podatnika, jest już teraz wykonywanych przez pracowników urzędów skarbowych w ramach zadań komórek obsługi bezpośredniej na salach obsługi, oszacowanie ich pracochłonności nastąpiło poprzez przeprowadzenie badania ankietowego w lutym 2015 r.

W ankiecie brało udział 48 urzędów skarbowych, tj. po trzy urzędy z każdego województwa. Do badania wytypowano metodą doboru losowego po jednym: małym, średnim i dużym urzędzie z każdego województwa.

W badaniu ustalono czasochłonność obsługi w odniesieniu do jednego podatnika. Ponadto w ankiecie wskazywano rodzaje kontaktów inicjowanych przez przedsiębiorcę.

Do sporządzenia ankiety wykorzystano przykładowy katalog czynności asystenta podatnika¹⁰, lecz w ankiecie miał on charakter otwarty i pozwalał respondentom na rozszerzenie go o czynności związane z obsługą podatnika rozpoczynającego działalność gospodarczą w nim nie wymienione.

Estymacja potrzeb kadrowych przebiegała na podstawie ankiety zawierającej:

- katalog ww. czynności,
- czas potrzebny na wykonanie czynności,
- liczbę podatników zwracających się o wsparcie w 2014 r.,
- liczbę powtórzeń czynności w odniesieniu do jednego podatnika w okresie 18 miesięcy.

⁹ 411 290 (liczba podatników rozpoczynających działalność w roku) $\times$ 0,7 (odsetek podatników zainteresowanych usługą) = 287 903.

¹⁰ [Tabela nr 4. Zakres usług świadczonych przez asystenta podatnika.](#)

Przeprowadzone badanie pozwoliło na oszacowanie czasu, jaki jest potrzebny do obsłużenia jednego podatnika.

Założenia szczegółowe zabezpieczenia potrzeb kadrowych w zakresie asystenta podatnika

Przy szacowaniu potrzeb kadrowych przyjęto następujące założenia wstępne:

- Liczba dni roboczych w roku, i efektywny czas pracy pracownika na stanowisku wyliczony na podstawie przyjętej średniej liczby dni roboczych w miesiącu wynoszącej 20 dni po 8 godzin i ilości roboczogodzin wynoszącej 160. Założono, że na bezpośrednią obsługę mikroprzedsiębiorców asystent będzie przeznaczał 130 roboczogodzin miesięcznie, pozostały czas przeznaczy na szkolenia własne, szkolenia dla grup podatników, itp. Uwzględniono również nieobecność asystenta: przerwy urlopowe, inne.
- Różne formy kontaktu asystenta z podatnikiem, w tym wielkość popytu na kontakt bezpośredni i telefoniczny (odpowiednio 61% i 48% w ww. badaniach w grupie 48 urzędów skarbowych – oraz informacjami uzyskanymi w badaniach przeprowadzonych w urzędach skarbowych województwa śląskiego, w których kontaktem telefonicznym zainteresowanych było 57% respondentów, bezpośrednimi spotkaniami z asystentem podatnika po umówieniu terminu – 51 % respondentów, otrzymywaniem informacji, ulotek i powiadomień na adres e-mail – 48% respondentów, natomiast innymi formami (np. SMS, szkolenie) – 1% respondentów¹¹).
- Konieczność zapewnienia minimalnej obsługi asystenckiej w urzędach na poziomie dwóch pracowników (z uwzględnieniem zastępstwa).

Tabela nr 5. Czasochłonność usług świadczonych przez asystenta podatnika.

	średni czas obsługi (w minutach)	liczba kontaktów w miesiącu	liczba minut w miesiącu poświęconych na obsługę kanału	liczba podatników zwracających się o wsparcie	liczba minut w miesiącu poświęconych na obsługę kanału x liczba zainteresowanych kanałem podatników	liczba godzin w miesiącu poświęconych na obsługę kanału x liczba zainteresowanych kanałem podatników
telefonicznie	6	5	30	246 158	7 384 740	123 079
bezpośrednie spotkanie osobiste	25	0,5	12,5	220 246	2 753 075	45 885
e-mail	5	4	20	207 291	4 145 820	69 097
inne (np. sms)	1	1	1	4 319	4 319	72
RAZEM					14 287 954	238 133

Źródło danych: Badanie ankietowe, w którym brało udział 48 urzędów skarbowych- po trzy urzędy skarbowe z każdego województwa, luty 2015 r.

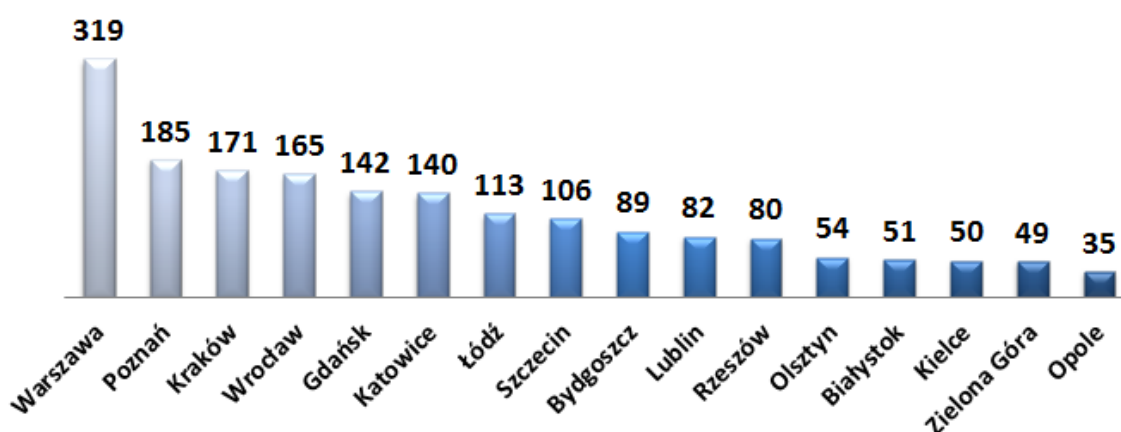
Obliczona spodziewana liczba godzin obsługi w miesiącu (238 133) podzielona przez założoną liczbę efektywnej pracy jednego asystenta podatnika w miesiącu (130) wynosi

¹¹ [Rysunek nr 6. Odpowiedzi na pytanie o najwygodniejsze formy kontaktu z asystentem podatnika.](#)

1832 – jest to wymagany poziom zatrudnienia dla realizacji usługi. Przy oszacowanej liczbie 431 855 podatników, którzy będą korzystać z usługi¹², średnia liczba podatników na jednego asystenta to ok. 240 podatników¹³. Uwzględniając liczbę urzędów skarbowych (bez wyspecjalizowanych urzędów skarbowych), statystyczne zapotrzebowanie w przeliczeniu na jeden urząd to 5 etatu asystenta podatnika¹⁴. Przy czym ze względu na konieczność zapewnienia zastępstw, minimalna liczba asystentów w urzędzie to dwie osoby.

Poniższy rysunek przedstawia szacunkową liczbę asystentów ze względu na liczbę podatników rozpoczynających działalność gospodarczą w poszczególnych województwach.

Rysunek nr 8. Szacowane zapotrzebowanie na asystentów podatnika w podziale na izby skarbowe.



Źródło danych: Obliczenia własne. Dane nie sumują się do 1832, lecz do 1830 ze względu na zaokrąglenia.

Dodatkowo dokonano analogicznych obliczeń wykorzystując dane z CEIDG, która jednak ogranicza swój zasięg wyłącznie do osób fizycznych. W takim przypadku optymalną liczbą asystentów podatnika byłoby 1420 osób, a statystyczne zapotrzebowanie w urzędach skarbowych wynosiłoby około 4 etatów¹⁵.

Reasumując, szacunkowa liczba asystentów wymagana do realizacji usługi w skali kraju to 1420-1832 osób.

¹² Ponieważ z usług asystenta podatnika można korzystać przez 18 miesięcy, należy uwzględnić przy obliczaniu obciążenia asystenta liczbę podatników, którzy są zainteresowani usługą asystenta podatnika, a którzy zarejestrowali się przez 18 miesięcy ($616\,935 \times 0,7 = 431\,855$), a nie tylko przez 12 ($411\,290 \times 0,7 = 287\,903$).

¹³ 236 podatników.

¹⁴ 4,82 etatu.

¹⁵ 3,74 etatu. Wg CEIDG pomiędzy 1 stycznia 2013 r. a 30 czerwca 2014 r. zarejestrowano 478 204 przedsiębiorców.

5.1.2. Profil stanowiska asystenta podatnika

Kandydat na stanowisko asystenta podatnika powinien spełniać określone poniżej warunki:

Kompetencje merytoryczne asystenta podatnika

- znajomość przepisów prawa podatkowego,
- znajomość zasad funkcjonowania administracji publicznej,
- znajomość funkcjonującego oprogramowania i aplikacji obsługiwanych w urzędzie,
- znajomość stron internetowych pomocnych w funkcji asystenta nie tylko MF (np. GUS, CEIDG, PARP, rcl.gov.pl),

Preferowane umiejętności i cechy pozostałe – zdolności interpersonalne

- skuteczna komunikacja (w szczególności ze wszystkimi komórkami organizacyjnymi urzędu), w tym umiejętność efektywnego pozyskiwania i przetwarzania informacji oraz ich przekazywania w jasny i rzetelny sposób,
- koncentracja uwagi,
- dobra organizacja pracy i zdolność do pracy pod presją czasu,
- rzetelność i odpowiedzialność,
- otwartość na kontakty z innymi,
- orientacja na doskonalenie zawodowe – otwartość na poszerzanie i aktualizowanie swej wiedzy i umiejętności,
- umiejętność budowania relacji z podatnikiem,
- systematyczność, odpowiedzialność.

5.2. Warunki realizacji usługi asystenta podatnika

5.2.1. Szkolenia

Przewiduje się prowadzenie szkoleń, głównie w formie warsztatowej, w podziale na trzy podstawowe segmenty:

- Szkolenia w zakresie komunikacji: komunikacja interpersonalna (komunikacja werbalna, umiejętność argumentacji i przekonywania);
- Szkolenia w zakresie podatkowego prawa materialnego i procesowego oraz w zakresie dziedzin prawa, które wymagają równoczesnego stosowania w związku z realizacją obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego;
- Szkolenie z zakresu ZUS i podatku akcyzowego – w kontekście najczęściej pojawiających się wątpliwości mikroprzedsiębiorców;

- Szkolenia w zakresie skutecznego posługiwania się narzędziami informatycznymi (w tym szybka nawigacja i znajomość przydatnych stron internetowych: Portal Podatkowy, CEDIG, e-Deklaracje. KRS).

Zostanie opracowany dedykowany program szkoleniowy „asystent podatnika” skierowany do pracowników wyznaczonych do pełnienia funkcji asystent podatnika, a którego celem będzie podniesienie poziomu miękkich kompetencji asystentów oraz umożliwienie pracownikom przejawiania proaktywnej postawy – poprzez wyposażenie ich w wiedzę o typowych sytuacjach i metodach rozwiązywania problemów występujących w prowadzeniu działalności gospodarczej.

5.2.2. Monitorowanie funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika

Standardy dotyczące funkcjonowania stanowiska asystenta podatnika będą podlegać monitorowaniu. Analizie będą podlegać również informacje o tym, z jakich usług klienci korzystają najczęściej podczas spotkań z asystentem podatnika – które tematy budzą najczęściej wątpliwości mikroprzedsiębiorców.

Do narzędzi monitorowania należeć mogą:

- obserwacja zachowań pracowników przez bezpośrednich przełożonych (zostanie dokładnie określone, jakie obserwowane zachowania, wypowiedzi pracowników świadczą o przestrzeganiu standardu);
- analiza opinii klientów (wyodrębnieniu podlegać będą te opinie i oceny klientów, które odnoszą się do zachowania i wypowiedzi asystentów podatnika);
- analiza ankiet badających satysfakcję klientów (stosowane będą pytania badające konkretne zachowania asystenta podatnika i pozwalające ustalić przyczyny reakcji podatnika na określone zachowanie urzędnika);
- analiza notatek służbowych ze spotkań asystentów podatnika z przedsiębiorcami.

Wnioski płynące z monitoringu umożliwią dokonywanie identyfikacji potrzeb informacyjnych oraz szkoleniowych przedsiębiorców oraz pracowników Administracji Podatkowej.

6. Dokumenty referencyjne

1. „System Obsługi i Wsparcia Podatnika”, zatwierdzony przez Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów nadzorującego Administrację Podatkową Jacka Kapicę, Ministerstwo Finansów, Warszawa, luty 2015 r.
2. „Standardy obsługi bezpośredniej w jednostkach Administracji Podatkowej”, zatwierdzone przez Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów nadzorującego Administrację Podatkową Jacka Kapicę, Ministerstwo Finansów, Warszawa, marzec 2015 r.
3. Expose Prezesa Rady Ministrów Ewy Kopacz, Warszawa, październik 2014 r.
4. Projekt ustawy o administracji podatkowej.