
System Obsługi i Wsparcia Podatnika

ZATWIERDZAM

PODSZEFETARZ STANU



Jacek Kapica

Standardy dotyczące wyjaśnień i wezwań

Styczeń 2015 r.

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
Część I Analiza i diagnoza stanu aktualnego oraz zakres zmian.....	3
Część II Wyjaśnienie przez telefon.....	4
1. <i>Komórka obsługi bezpośredniej.....</i>	<i>5</i>
2. <i>Komórka postępowań podatkowych.....</i>	<i>6</i>
3. <i>Komórka kontroli podatkowej.....</i>	<i>6</i>
4. <i>Komórka rachunkowości podatkowej</i>	<i>6</i>
5. <i>Komórka spraw wierzycielskich.....</i>	<i>6</i>
6. <i>Komórka egzekucji administracyjnej.....</i>	<i>7</i>
Część III Wezwania	8
II.1. Wezwanie przez telefon.....	8
1. <i>Komórka obsługi bezpośredniej.....</i>	<i>8</i>
2. <i>Komórka postępowań podatkowych.....</i>	<i>9</i>
3. <i>Komórka kontroli podatkowej.....</i>	<i>9</i>
4. <i>Komórka rachunkowości podatkowej</i>	<i>9</i>
5. <i>Komórka spraw wierzycielskich.....</i>	<i>9</i>
6. <i>Komórka egzekucji administracyjnej.....</i>	<i>10</i>
II.2. Wezwanie pisemne.....	10
1. <i>Komórka obsługi bezpośredniej.....</i>	<i>10</i>
2. <i>Komórka postępowań podatkowych.....</i>	<i>11</i>
3. <i>Komórka kontroli podatkowej.....</i>	<i>11</i>
4. <i>Komórka rachunkowości podatkowej</i>	<i>11</i>
5. <i>Komórka spraw wierzycielskich.....</i>	<i>11</i>
6. <i>Komórka egzekucji administracyjnej.....</i>	<i>11</i>
Część VI Ewidencjonowanie.....	11
Część VII Schemat postępowania w zakresie wyjaśnień lub wezwań.....	12

WSTĘP

Administracja Podatkowa w Polsce przechodzi proces modernizacji mający na celu m.in. poprawę jej wizerunku wyrażającą się zmianą podejścia do relacji administracja – klient. Zmiany zachodzące w życiu społeczno-gospodarczym, w szczególności związane z rozwojem i ekspansją nowoczesnych narzędzi telekomunikacyjnych, jak również ich powszechną dostępnością, nie mogą pozostać niezauważone. Konieczna jest zatem adaptacja zachodzących zmian społecznych do metodyki i założeń działania Administracji Podatkowej, jak również konieczność otwarcia się na potrzeby klienta tej administracji. Klient ten nierzadko oczekuje, że sprawa załatwiona zostanie przy wykorzystaniu telefonicznej formy kontaktu, w szczególności gdy kontakt ten wskazuje w składanych dokumentach. Wybór w pierwszej kolejności telefonicznej formy kontaktu nie tylko więc usprawnia działanie administracji, lecz również potwierdza jej zaangażowanie w rozwiązanie sprawy klienta. Wyjście naprzeciw jego oczekiwaniom sprzyja budowie pozytywnego wizerunku administracji, a docelowo przyczynić się może do zwiększenia dobrowolności realizacji obowiązków podatkowych. Należy przy tym podkreślić, że osiągnięcie założonego celu możliwe będzie w sytuacji zaistnienia kompromisu pomiędzy koniecznością realizacji zadań administracji, a oczekiwaniami klienta, z uwzględnieniem korzyści płynących tak zbudowanej relacji dla każdej ze stron. Dla ujednolicenia relacji telefonicznych pracowników Administracji Podatkowej z podatnikiem niezbędne stało się zatem opracowanie niniejszych standardów.

Część I Analiza i diagnoza stanu aktualnego oraz zakres zmian

Zarówno ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa, jak również ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego dopuszczają możliwość, w określonych sytuacjach, wezwania telefonicznego. Zgodnie z art. 160§1 ustawy – Ordynacja podatkowa, w sprawach uzasadnionych ważnym interesem adresata lub gdy stan sprawy tego wymaga, wezwania można dokonywać telegraficznie lub telefonicznie albo przy użyciu innych środków łączności, z podaniem danych wymienionych w art. 159 § 1 i 1a. W myśl natomiast art. 55§1 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego w sprawach niecierpiących zwłoki wezwania można dokonać telefonicznie albo przy użyciu innych środków łączności, z podaniem danych wymienionych w art. 54§1 oraz imienia, nazwiska i stanowiska służbowego pracownika organu wzywającego.

Powyższe regulacje dotyczące możliwości wykorzystywania wezwań telefonicznych nie są precyzyjne, co spowodowało, że praktyka urzędów skarbowych w tym zakresie nie jest jednolita. Urzędy skarbowe najczęściej nie posiadają kompleksowej procedury w zakresie wezwań kierowanych do podatników tj. m.in. określającej katalog spraw, w których należy w pierwszej kolejności spróbować telefonicznego kontaktu z podatnikiem, jak również sposób ewidencjonowania tych zdarzeń. Brak jednolitych zasad we wskazanym zakresie prowadzi to tego, że wyjaśnienia udzielane na telefoniczne wezwanie organu nie zawsze są ewidencjonowane. Zaangażowanie pracowników urzędów skarbowych w taką formę kontaktu z podatnikiem, nie zawsze zatem ma swoje odzwierciedlenie w rejestrach.

Wezwania telefoniczne, jak również udzielane w reakcji na nie wyjaśnienia stosowane są najczęściej w celu przyspieszenia załatwienia sprawy, uzyskania niezbędnych do analizy dokumentu informacji, potwierdzenia prawidłowości danych w składanych zeznaniach/deklaracjach oraz obniżenia kosztów korespondencji pisemnej. Forma pisemna stosowana jest w sytuacjach gdy przepis prawa nie dopuszcza wezwania telefonicznego, jak również gdy podatnik nie reaguje na wezwania telefoniczne, nie odbiera telefonów bądź brak jest danych kontaktowych.

Należy dążyć do tego, aby pierwszą formą kontaktu z podatnikiem był kontakt telefoniczny, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Wobec powyższego należy dbać o to, aby w systemach urząd posiadał aktualne dane kontaktowe.

W szczególności z tej formy kontaktu należy korzystać, gdy podatnik złożył podanie lub wnioski, na którym wskazał numer kontaktowy celem szybkiego załatwienia sprawy.

W celu zapewnienia standaryzacji działań wszystkich jednostek Administracji Podatkowej w zakresie wykorzystania telefonicznej formy kontaktu w relacjach z podatnikiem, a w określonych przypadkach również wezwania pisemnego każdy Urząd zobowiązany jest wdrożyć niniejsze Standardy, zgodnie z którymi, w sytuacjach, kiedy nie zachodzi bezwzględna konieczność wysłania pisemnego wezwania, pracownicy zobowiązani są do podjęcia próby kontaktu telefonicznego, celem załatwienia sprawy.

Część II Wyjaśnienie przez telefon

Przy stosowaniu wyjaśnień telefonicznych zasadą jest, że nie prosi się podatnika o złożenie wyjaśnień na piśmie. Wyjaśnienie kończy się sporządzeniem notatki służbowej na okoliczność ustaleń dokonanych z podatnikiem lub adnotacją w aktach sprawy.

Analizując stan sprawy lub wążąc interes podatnika w jej załatwieniu pracownik powinien w pierwszej kolejności nawiązać kontakt telefoniczny. W zależności od wagi zagadnienia wymagającego nawiązania kontaktu powinien ustalić czy w reakcji na telefoniczne wezwanie oczekiwane jest określone zachowanie podatnika np. złożenie podpisu, zaparafowanie zmian w treści dokumentu, przedłożenie informacji. W przypadku gdy sprawa lub zagadnienie nie wymaga reakcji w postaci określonego zachowania podatnika powinna zostać zakończona przez sporządzenie adnotacji służbowej na okoliczność ustaleń dokonanych z podatnikiem. Jeżeli natomiast sprawa lub zagadnienie wymaga określonego zachowania podatnika np. przedłożenia wyjaśnień na piśmie, złożenia deklaracji lub korekty dokumentu; należy sporządzić notatkę służbową na okoliczność dokonanych z podatnikiem ustaleń. W treści notatki należy określić czas oczekiwania na wykonanie przez podatnika żądanej czynności. Po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego dla dokonania czynności należy wysłać podatnikowi wezwanie na piśmie.

Wezwania telefoniczne, w tym wezwania do złożenia wyjaśnień, mogą być stosowane m.in. dla następujących kategorii czynności.

1. Komórka obsługi bezpośredniej

- a) podatnik nie złożył deklaracji,
- b) złożona deklaracja lub korekta jest niepoprawna, ale nieprawidłowość ta pozostaje bez wpływu na obsługę dokumentu np. błędne podsumowanie wartości netto, przychodu, dochodu, umieszczenie kwoty zobowiązania w pozycji deklaracji/zeznania, nie w pozycji dla tego przeznaczonej, jeżeli z miejsca jej umieszczenia wynika bezsprzecznie, że jest to kwota zobowiązania, ostrzeżenie w zakresie wartości netto zakupów, wykazanie kwoty odliczenia ulgi na dziecko lub składki zdrowotnej w wysokości przekraczającej przysługującą wysokość odliczenia, pomyłka w numerze lub dacie faktury wykazanej we wniosku o zwrot podatku VZM, podatnik oznaczył w zeznaniu, że załącza załącznik, a załącznik ten nie wpłynął do urzędu i z danych zeznania wynika, że nie dokonał odliczenia na podstawie załącznika; podatnik złożył dwie deklaracje/zeznania za ten sam okres, a dane z dokumentów są identyczne, podatnik złożył deklarację w terminie wyznaczonym do złożenia deklaracji wskazując okres odpowiadający miesiącowi/kwartałowi jej złożenia (np. podatnik złożył deklarację VAT za II w terminie do 25 lutego, co może sugerować, że deklaracja winna być złożona za I, w szczególności w przypadku gdy za I deklaracja nie wpłynęła);
- c) złożona deklaracja/zeznanie lub korekta jest niepoprawna i nieprawidłowość ta uniemożliwia obsługę dokumentu np. dokument nie został podpisany, dokument został podpisany przez pełnomocnika, ale do dokumentu nie załączono pełnomocnictwa, podatnik nie złożył oświadczenia o sposobie rozliczenia w podatku dochodowym (wspólnie z małżonkiem, dla osób samotnie wychowujących dzieci, podatnik nie wskazał w jakim terminie ma być dokonany zwrot podatku w VAT, podatnik nie wskazał sposobu przekazania zwrotu VZM, nie załączono do korekty przyczyn jej złożenia; podatnik złożył dwie deklaracje / zeznania za ten sam okres w tym samym dniu, a dane nie są identyczne; VAT-UE zawiera błędny numer kraju lub niewłaściwy identyfikator podatkowy dla celów transakcji wewnątrzspółnotowych;
- d) organ podatkowy nie stwierdził poważnych uchybień w złożonych deklaracjach, jednak błędy uniemożliwiają skuteczną obsługę dokumentu w systemie, np. omyłkowe złożenie dwóch deklaracji za ten sam okres lub wskazanie niewłaściwego okresu,
- e) nie zostały załączone wymagane dokumenty np. pełnomocnictwo do reprezentowania strony w postępowaniu z wniosku o wydanie zaświadczenia, faktury, rejestry, dowody zapłaty do deklaracji zawierającej dyspozycję wypłaty zwrotu VAT w skróconym terminie, dokument potwierdzający przelew środków tytułem darowizny (SD-Z2); faktury i rejestry, które winny być przekazane na wezwanie w przypadku badania czynności u kontrahenta podatnika, umowa spółki cywilnej w przypadku zgłoszenia rejestracyjnego NIP-2;
- f) konieczne jest uściślenie posiadanych przez urząd informacji lub żądania podatnika albo poprawa/uzupełnienie danych w złożonych dokumentach np. brak podpisu, niewskazanie sposobu odbioru zaświadczenia, niekompletne dane adresowe – brak numeru domu, wskazanie nieaktualnego nazwiska (panieńskie w miejsce nazwiska po zamążpójściu), poprawa błędu w numerze rachunku bankowego; brak wskazania okresu, od którego podatnik rezygnuje ze zwolnienia podmiotowego VAT;
- g) w treści wniosku, oświadczenia, żądania wskazany został inny adres niż wynika to z prowadzonych przez urząd rejestrów;

2. Komórka postępowań podatkowych

- a) wniosek o wszczęcie postępowania nie został podpisany;
- b) do wniosku o wszczęcie postępowania (w tym SD-3) nie zostały załączone wymagane dokumenty np. pełnomocnictwo do reprezentowania strony w postępowaniu, faktury, rejestry, dowody zapłaty w postępowaniu z wniosków o stwierdzenie nadpłaty, faktury, tytuł prawny w przypadku wniosków VZM, akt poświadczenia dziedziczenia/postanowienie o stwierdzeniu nabycia spadku, dowody charakteryzujące skład masy spadkowej, a także jej obciążenia w postępowaniu w sprawie,
- c) konieczna jest poprawa/uzupełnienie danych wynikających ze złożonych dokumentów, np. błędnie sporządzone zeznanie SD-3, VZM lub załączniki do tych dokumentów, brak wniosku o stwierdzenie nadpłaty, błędnie wskazana kwota nadpłaty,
- d) w treści wniosku, oświadczenia, żądania wskazany został inny adres niż wynika to z prowadzonych przez urząd rejestrów,
- e) konieczne jest wyjaśnienie powodów niepodejmowania przez podatnika korespondencji z urzędem.

3. Komórka kontroli podatkowej

- a) ustalenie kwestii porządkowych dla prowadzonej kontroli np. określenie numeru telefonu, pod którym należy kontaktować się z kontrolowanym jeżeli jest inny niż wynikający z bazy urzędu, doprecyzowanie warunków co do miejsca i terminu przedłożenia/odebrania dokumentów czy podpisania protokołu;
- b) nie zostały okazane/przedłożone wszystkie żądane dokumenty np. z rejestru wynika, że podatnik ujął dane z faktury, a faktury tej nie przedłożył do kontroli.

4. Komórka rachunkowości podatkowej

- a) występują wątpliwości dotyczące tytułu, rodzaju podatku, okresu wpłaty np. brak jednoznacznego wskazania okresu, którego dotyczy wpłata, podanie niewłaściwego okresu, pomyłka w numerze rachunku bankowego na który dokonywany jest przelew;
- b) wpłat zaksięgowanych jako KDW, czyli kwoty do wyjaśnienia;
- c) wyjaśnienia różnic między zadeklarowanymi, a wpłaconymi kwotami np. podatnik wpłacił więcej niż wynika to z prowadzonych przez urząd rejestrów, podatnik zadeklarował wpłatę na poczet podatku, dla którego nie posiada otwartego obowiązku podatkowego;
- d) brak rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot podatku; w przypadku podatników co do których zwrot musi nastąpić na rachunek bankowy;
- e) zwrot nadpłaty przez bank lub pocztę.

5. Komórka spraw wierzycielskich

- a) wniosek o wszczęcie postępowania nie został podpisany;
- b) wniosek o wszczęcie postępowania został przesłany faxem lub e-mailem;
- c) niezaczenie wymaganych dokumentów np. pełnomocnictwo do reprezentowania strony w postępowaniu ulgowym, informacje wymagane przy ubieganiu się o pomoc publiczną, dokumenty niezbędne do wydania zaświadczenia o jednorazowej amortyzacji, dowodów potwierdzających ponoszone wydatki, dokumentu charakteryzującego przedmiot zastawu jeżeli zastaw wpisywany jest w trakcie postępowania ulgowego;

- d) konieczna jest poprawa/uzupełnienie danych wynikających ze złożonych dokumentów, np. błędnie oznaczony okres, którego ma dotyczyć ulga w spłacie, brak wskazania terminu płatności rat/odroczenia lub wysokości/ilości rat, błędne wypełnienie wniosku o wydanie zaświadczenia w sprawie jednorazowej amortyzacji lub ZPCHR,
- e) w treści wniosku, oświadczenia, żądania wskazany został inny adres niż wynika to z prowadzonych przez urząd rejestrów,
- f) konieczne jest wyjaśnienie powodów niepodejmowania przez podatnika korespondencji z urzędu.

6. Komórka egzekucji administracyjnej

- a) W kontaktach z zobowiązanym wyjaśnienia przez telefon stosowane są głównie w przypadku:
 - konieczności uzyskania informacji dotyczących wpłat dokonanych na konto egzekucyjne, w szczególności informacji o tym kogo dana wpłata dotyczy, na poczet jakich należności została dokonana itp.
 - konieczności potwierdzenia aktualnego numeru rachunku zobowiązanego, na który ma być dokonany zwrot wpłaconej przez niego kwoty,
 - konieczności ustalenia aktualnego miejsca pobytu zobowiązanego, gdy w systemie obsługiwanym przez organ egzekucyjny widnieją sprawy zobowiązanego zarejestrowane pod różnymi adresami,
 - w postępowaniach egzekucyjnych, gdy żądanie kierowane do organu egzekucyjnego nie zostało podpisane; do żądania nie zostały dołączone wymagane dokumenty np. pełnomocnictwo do reprezentowania strony w postępowaniu, dokumenty potwierdzające ważny interes zobowiązanego, w sytuacji gdy zobowiązany wnioskuje o zwolnienie z egzekucji na czas oznaczony lub nieoznaczony w całości lub w części określonych składników majątkowych; w treści żądania wskazany został inny adres niż wynika to
 - z prowadzonych przez urząd rejestrów;
- b) W kontaktach z wierzycielem wyjaśnienia przez telefon stosowane są w przypadku:
 - konieczności potwierdzenia aktualnego numeru rachunku wierzyciela, na który mają być przekazywane kwoty wyegzekwowane przez organ egzekucyjny,
 - uzyskania od zobowiązanego informacji o uregulowaniu, na konto wierzyciela, należności dochodzonej tytułem wykonawczym – w celu ustalenia czy dana wpłata wpłynęła na rachunek wierzyciela, na poczet jakich zaległości została zaliczona i czy w pełni pokryła dochodzoną należność,
- 1. W kontaktach z dłużnikiem zajętej wierzytelności wyjaśnienia przez telefon stosowane są w przypadku:
 - konieczności zweryfikowania drobnych niejasności wynikających z odpowiedzi dłużnika zajętej wierzytelności na zajęcie dokonane przez organ egzekucyjny,
 - konieczności uzyskania informacji dotyczących wpłat dokonanych na konto

egzekucyjne, w szczególności informacji o tym kogo dana wpłata dotyczy, a także – w przypadku wątpliwości – czy jest ona wynikiem realizacji zajęcia dokonanego przez organ egzekucyjny czy dobrowolną wpłatą zobowiązanego,

2. W kontaktach z innymi podmiotami uczestniczącymi w postępowaniu egzekucyjnym:
 - komornikiem sądowym – w przypadku zbiegu egzekucji administracyjnej z sądową w celu ustalenia, czy informacje o zbiegu są aktualne oraz czy komornik sądowy prowadzi postępowanie egzekucyjne na podstawie nakazu zapłaty wydanego w elektronicznym postępowaniu upominawczym (EPU),

podmioty wspomagające organ egzekucyjny w poszukiwaniu majątku zobowiązanego (np. ZUS) – w celu doprecyzowania informacji uzyskanych od danych podmiotów

Część III Wezwania

Wezwanie na gruncie Ordynacji podatkowej jest czynnością procesową organu podatkowego dokonywaną w ramach właściwego postępowania podatkowego, jak również w ramach czynności sprawdzających lub w ramach kontroli podatkowej zaliczaną do czynności materialno-technicznych. Ten sam charakter prawny posiada wezwanie na gruncie przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zasadniczo wezwania, tak telefoniczne, jak i pisemne można podzielić na:

- dokonywane w ramach właściwego postępowania podatkowego lub administracyjnego, w tym egzekucyjnego, oraz postępowania kontrolnego;
- dokonywane poza właściwym postępowaniem prowadzonym przez organ podatkowy tj. w ramach czynności sprawdzających lub innych czynności podejmowanych przez organ w toku obsługi bieżącej.

Wybór formy wezwania powinien być pozostawiony pracownikowi. Zaleca się jednak, aby w pierwszej kolejności, jeżeli organ podatkowy dysponuje numerem telefonu, podejmowane były działania z wykorzystaniem tej formy kontaktu.

II.1. Wezwanie przez telefon

Podstawę prawną wezwania przez telefon stanowi art. 160 § 1 ustawy Ordynacja podatkowa. Celem stosowania wezwania przez telefon jest uzyskanie pisemnych wyjaśnień od podatnika lub złożenie żądanego dokumentu.

Wezwania telefoniczne stosuje się wobec podatników:

- a) którzy wskazali numer telefonu do kontaktu,
- b) niezbędne jest szybkie złożenie wyjaśnienia lub dostarczenie dokumentów.

1. Komórka obsługi bezpośredniej

Podatnika wzywa się telefonicznie do złożenia:

- a) brakujących deklaracji lub korekty deklaracji,

- b) zgłoszeń aktualizacyjnych danych rejestracyjnych,
- c) wyjaśnienia niezgodności w sprawach pilnych celem skrócenia czasu załatwienia sprawy,
- d) wyjaśnienia, gdy organ podatkowy nie stwierdził poważnych uchybień w złożonych deklaracjach, jednak błędy uniemożliwiają skuteczną obsługę dokumentu.

2. Komórka postępowań podatkowych

Wezwania telefoniczne stosuje się w przypadkach uzasadnionych ważnym interesem strony postępowania podatkowego, a w szczególności w celu:

- a) uzupełnienia braków formalnych wniosku lub odwołania, np. brak podpisu, brak pełnomocnictwa,
- b) uzupełnienia dowodu wniesienia opłaty skarbowej,
- c) dostarczenia dokumentów mających wpływ na ustalenie podstawy opodatkowania.
 - a. wszczęto postępowanie wskutek złożenia SD-3, a deklaracja jest błędnie sporządzona.

oraz w szczególności, gdy wszczęto postępowanie wskutek złożenia deklaracji SD-3, a deklaracja została błędnie sporządzona.

3. Komórka kontroli podatkowej

Nie stosuje się wezwań telefonicznych.

4. Komórka rachunkowości podatkowej

4.1. Telefonicznie wzywa się podatnika do wskazania rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot podatku VAT, gdy rachunek ten nie został wskazany.

4.2. W przypadku nadpłat, a w szczególności, gdy:

- a) podatnik prowadzący działalność gospodarczą, nie wskazał rachunku bankowego do zwrotu nadpłaty,
- b) podatnik nie podjął nadpłaty, o czym świadczy zwrot z banku lub poczty,

wzywa się telefonicznie podatnika do złożenia pisemnej dyspozycji, co do zwrotu nadpłaty.

5. Komórka spraw wierzycielskich

Wezwania przez telefon stosowane są w przypadku działań podejmowanych w ramach „miękkiej egzekucji”, wobec podatników:

- a) posiadających zaległości, których wysokość wraz z odsetkami nie przekracza dziesięciokrotności kosztów upomnienia,
- b) posiadających zaległości sporadycznie, z jednego miesiąca,
- c) rzetelnych, wobec których nie jest obecnie prowadzone postępowanie egzekucyjne.

Ponadto wezwania telefoniczne stosuje się w przypadkach uzasadnionych ważnym interesem strony postępowania podatkowego, a w szczególności w celu:

- a) uzupełnienia braków formalnych wniosku lub odwołania, np. brak podpisu, brak pełnomocnictwa,
- b) uzupełnienia dowodu wniesienia opłaty skarbowej,
- c) dostarczenia dokumentów mających wpływ na rozstrzygnięcie sprawy.

6. Komórka egzekucji administracyjnej

Wezwania telefoniczne stosuje się w przypadkach uzasadnionych ważnym interesem strony postępowania egzekucyjnego, a w szczególności w celu:

- a) uzupełnienia braków formalnych wniosku np. brak podpisu,
- b) dostarczenia dokumentów potwierdzających ważny interes zobowiązanego, gdy zobowiązany wnioskuje o zwolnienie na czas oznaczony lub nieoznaczony, z egzekucji w całości lub części określonych składników majątkowych
- c) wezwania dłużnika zajętej wierzytelności do uzupełnienia odpowiedzi na zajęcie dokonane przez organ egzekucyjny o niezbędne informacje lub dokumenty, np. informację o wynagrodzeniu zobowiązanego za okres trzech ostatnich miesięcy

II.2. Wezwanie pisemne

Wezwania pisemne kieruje się w sytuacji, gdy:

- 1) określone czynności wymagają udziału strony lub innych osób,
- 2) jest to niezbędne do wyjaśnienia okoliczności składających się na stan faktyczny sprawy,
- 3) konieczne jest ustalenie okoliczności faktycznych lub prawnych służących rozstrzygnięciu sprawy w różnych fazach postępowania dowodowego aż do jego zakończenia.

Dodatkowo pisemne wezwania należy stosować w przypadku braku kontaktu telefonicznego lub braku reakcji podatnika na wcześniejsze telefony i uzgodnienia.

Wezwania pisemne mogą dotyczyć każdej kategorii spraw wymienionych w części II.1. niniejszych standardów.

1. Komórka obsługi bezpośredniej

Na piśmie, tak w sytuacji poprzedzonej wezwaniem telefonicznym, jak i w przypadku braku wezwania telefonicznego wskazane jest wezwanie do:

- a) złożenia wyjaśnień w sprawie przyczyn niezłożenia deklaracji/zeznania;
- b) złożenia deklaracji / zeznania, jeżeli dokumenty te nie zostały złożone, mimo takiego obowiązku;
- c) skorygowania w złożonej deklaracji błędów rachunkowych lub innych oczywistych omyłek pisarskich, albo do wypełnienia deklaracji zgodnie z ustalonymi wymaganiami oraz złożenia niezbędnych wyjaśnień;
- d) udzielenia niezbędnych wyjaśnień lub uzupełnienia deklaracji;
- e) okazania dokumentów lub o złożenie fotokopii dokumentów, których posiadania przez podatnika, wymaga przepis prawa,
- f) do przedstawienia przez prowadzącego działalność gospodarczą kontrahenta podatnika dokumentów, w tym również dodatkowych wyjaśnień w zakresie objętym kontrolą u podatnika;
- g) przedłożenia pełnomocnictwa, w sytuacji ustanowienia pełnomocnika;
- h) uzupełnienia opłaty skarbowej,

- i) wyjaśnienia stwierdzonych rozbieżności pomiędzy kwotami wykazanymi w deklaracji VAT, a wynikającymi z systemu VIES kwotami wewnątrzwspólnotowych transakcji podanymi przez kontrahentów unijnych (VAT-UE.).

2. Komórka postępowań podatkowych

W toku prowadzonych postępowań podatkowych organ podatkowy może wzywać do:

- 1) udzielenia wyjaśnień,
- 2) złożenia zeznań,
- 3) wzięcia udziału w czynnościach procesowych, których wykonanie niezbędne jest dla załatwienia sprawy np.: w sporządzeniu opinii przez biegłego, oględzinach przedmiotu;
- 4) usunięcia braków formalnych podania.

3. Komórka kontroli podatkowej

W toku prowadzonej kontroli podatkowej stosuje się wyłącznie wezwania pisemne celem m.in. przesłuchania strony i świadka, dostarczenia dokumentów w związku z prowadzoną kontrolą, złożenia oświadczeń o nieruchomościach i prawach majątkowych, które mogą być przedmiotem hipoteki przymusowej, i rzeczach ruchomych oraz zbywalnych prawach majątkowych, które mogą być przedmiotem zastawu skarbowego (ORD-HZ). Wysłanie wezwania wynika z oceny kontrolującego.

4. Komórka rachunkowości podatkowej

Wezwanie pisemne jest dopuszczalne we wszystkich przypadkach, opisanych w pkt II.1. niniejszych standardów.

5. Komórka spraw wierzycielskich

Wezwanie pisemne jest dopuszczalne we wszystkich przypadkach, opisanych w pkt II.1. niniejszych standardów

6. Komórka egzekucji administracyjnej

Wezwanie pisemne jest dopuszczalne we wszystkich przypadkach, opisanych w pkt II.1. niniejszych standardów

Część VI Ewidencjonowanie

Pracownicy zobowiązani są ewidencjonować notatki służbowe / adnotacje lub pisma przy wykorzystaniu dostępnych w urzędach narzędzi informatycznych (Biblioteka Akt, System Zarządzania Dokumentami e-kancelaria, lub w innej ewidencji informatycznej) celem monitorowania indywidualnej sytuacji podatnika oraz na potrzeby zarządzania ryzykiem zewnętrznym.

Część VII Schemat postępowania w zakresie wyjaśnień lub wezwań

