



KARTA OBSŁUGI KONTAKTU Z URZĘDEM SKARBOWYM

formularz wewnętrzny biura rachunkowego

Cel: uporządkować kontakt z urzędem, ustalić zakres sprawy i umocowanie oraz zostawić czytelny ślad dla klienta i zespołu.

DATA / GODZINA:		FORMA KONTAKTU:	☐ telefon ☐ e-mail ☐ pismo ☐ inne:
PRACOWNIK BIURA:		STATUS SPRAWY:	☐ nowe ☐ w toku ☐ zamknięte

1. ZWERYFIKUJ KONTAKT (Zanim przekażesz jakiekolwiek informacje)

Imię i nazwisko urzędnika: Urząd / Komórka organizacyjna: Telefon do oddzwonienia:	Sygnatura / Nr sprawy: ☐ Tożsamość rozmówcy zweryfikowana ☐ W razie wątpliwości – oddzwoniono na oficjalny numer urzędu ☐ Urzędnik podał podstawę prawną żądania
--	--

2. USTAL KLIENTA I PRZEDMIOT SPRAWY

Pełna nazwa Klienta: NIP / PESEL Klienta: Przedmiot kontaktu:	Podatek / Okres rozliczeniowy: Termin wskazany przez urząd: Czego dokładnie urząd oczekuje:
---	---

3. USTAL TRYB DZIAŁANIA URZĘDU

☐ Czynności sprawdzające ☐ Postępowanie podatkowe ☐ Kontrola podatkowa / celno-skarbowa	☐ Rejestracja / Aktualizacja (np. VAT-R) ☐ Międzynarodowa wymiana informacji / Zapytanie z innego US ☐ Kontakt organizacyjny / techniczny / Inny:
--	--

Zasada: Jeśli tryb lub zakres sprawy jest niejasny, najpierw go doprecyzuj. Nie zakładaj, że telefoniczny kontakt jest tylko „nieformalny” i zastępuje oficjalną ścieżkę.

4. SPRAWDŹ UMOCOWANIE BIURA (Co możemy zrobić w tej sprawie?)

☐ Umowa z klientem obejmuje daną czynność i reprezentację ☐ Sprawdzone zakres aktualnych pełnomocnictw w systemie ☐ Klient został poinformowany i wyraził jednoznaczną zgodę	Posiadane pełnomocnictwa formalne: ☐ UPL-1 (Wyłącznie podpisywanie deklaracji - brak reprezentacji!) ☐ PPS-1 (Pełnomocnictwo szczególne do danej sprawy) ☐ PPO-1 (Pełnomocnictwo ogólne) ☐ Inne:
---	--

5. USTAL CO MOŻESZ POWIEDZIEĆ

1. CZY ZNAM ODPOWIEDŹ? ☐ TAK - wynika bezpośrednio z dokumentacji posiadanej przez biuro ☐ NIE - odpowiedź wymaga pilnego kontaktu z klientem ☐ NIE WIEM - najpierw sprawdzam; nie zgaduję przez telefon! 3. JEŻELI ZNAM ODPOWIEDŹ: ☐ Sprawdzam, czy jej przekazanie mieści się w umocowaniu biura ☐ Odpowiadam wyłącznie w zakresie, który mogę wprost potwierdzić	2. CZY PYTANIE DOTYCZY OKOLICZNOŚCI ZNANYCH KLIENTOWI? ☐ Celu biznesowego dokonania transakcji ☐ Sposobu faktycznego wykorzystania towaru lub usługi ☐ Ustaleń handlowych i relacji z kontrahentem 4. JEŻELI ODPOWIEDŹ WYMAGA WIEDZY KLIENTA: ☐ Zapisuję precyzyjnie pytanie urzędnika i ustalam termin ☐ Przekazuję odpowiedź do US dopiero po autoryzacji przez klienta
---	---

6. DOKUMENTY ŻĄDANE PRZEZ URZĄD

☐ Ustalono oficjalnego adresata żądania (Biuro czy Klient?) ☐ Ustalono podstawę prawną oraz oficjalny tryb żądania ☐ Zakres dokumentów jest jasny, jednoznaczny i zamknięty	Dokumenty do przekazania: Sposób przekazania (np. e-PUAP): Termin: ☐ Zachowano potwierdzenie ⚠ Zasada: Nie wysyłaj dokumentów „na zapas” i ponad zakres żądania!
---	---

7. NOTATKA Z KONTAKTU I INFORMACJA DLA KLIENTA

PRZEBIEG ROZMOWY / USTALENIA Z URZĘDNIKIEM: Klient poinformowany: ☐ TAK ☐ NIE Data przekazania: Przez:
--

8. DALSZE DZIAŁANIA I ZAMKNIĘCIE

Osoba odpowiedzialna w biurze: Ostateczny termin realizacji działania: Następny krok (np. przygotowanie pism):	☐ Odpowiedź merytoryczna została przekazana do US ☐ Żądane dokumenty zostały przesłane ☐ Potwierdzenie nadania / transmisji zapisane w aktach klienta ☐ Sprawa została zamknięta w rejestrze wewnętrznym
---	--

SZYBKIE TEST PRZED ODPOWIEDZIĄ (Wszystkie 5 pól musi być zaznaczone!)

☐ Wiem, kto się kontaktuje?	☐ Wiem, czego dotyczy sprawa?	☐ Znam oficjalny tryb działania?	☐ Mam pełne umocowanie?	☐ Odpowiadam tylko na to, co wiem?
--	--	---	--	---