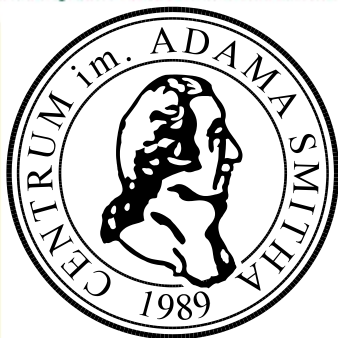


Wyniki badania Centrum im. Adama Smitha i SARE z możliwości wykorzystania komunikacji elektronicznej w kontaktach z urzędami skarbowymi

Jak Urzędy Skarbowe odpowiadają na zapytania skierowane drogą e-mailową?

Na zlecenie Centrum im. Adama Smitha specjalizująca się w e-mail marketingu firma SARE sprawdziła czy podatnicy mogą liczyć na szybkie i wyczerpujące odpowiedzi na pytania zadawane drogą elektroniczną.

Warszawa 29 kwietnia 2009 roku



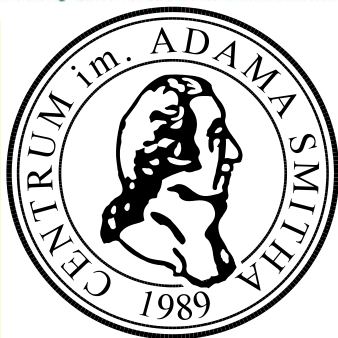
Zapytanie

- zapytanie o informację odnośnie nowo wprowadzonych ulg w rozliczeniach rocznych związanych z zakupem mieszkania
- wysłane w dniu 5 marca do 51 Urzędów Skarbowych w woj.mazowieckim
- baza adresów e-mail Urzędów Skarbowych pozyskana ze strony http://www.pracuj.pl/Kalkulatory/kalkulator_mapa_oddzialow_us.aspx?adwords&gclid=CKuyu7u49ZgCFQeRZgodj3vf7Q

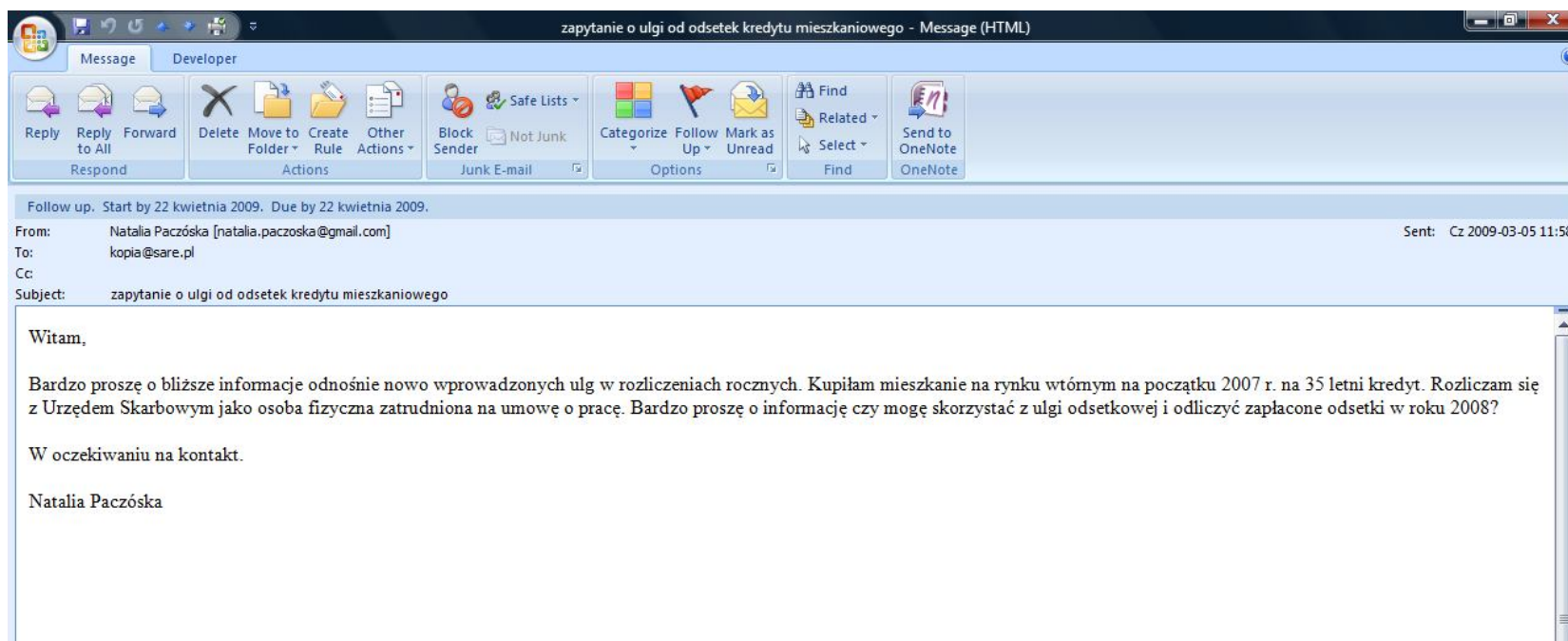
SARE

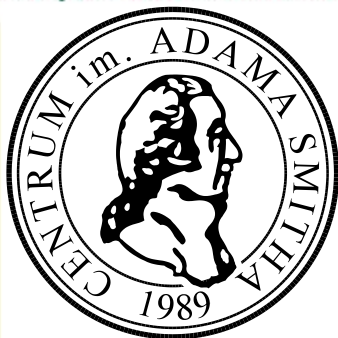


narzędzie do e-mail marketingu



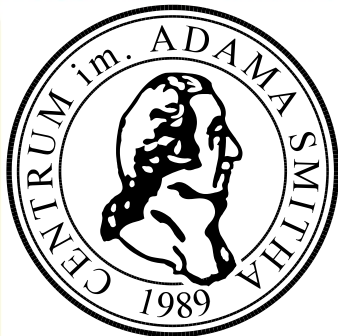
E-mail z pytaniem





Odpowiedzi

- odpisało zaledwie 54%
- 4 urzędy odpowiedziały w dniu otrzymania zapytania: II US Warszawa-Śródmieście, US Warszawa-Bielany, US w Szydłowcu i US w Radomiu
- 1 urząd odpisał po miesiącu – US Targówek
- informacje uzyskiwane drogą mailową różniły się między sobą:
- zaledwie 3 urzędy przestały prawidłową odpowiedź z powołaniem się na odpowiednie przepisy
- 17 urzędów Skarbowych nie podjęło się interpretacji przepisów i odesłało do ministra właściwego do spraw finansów lub do biura Krajowej Informacji Podatkowej w Płocku
- w pozostałych przypadkach udzielano niepełnej odpowiedzi, proszono o kontakt telefoniczny, odsyłano do innych urzędów



Wzorowa odpowiedź – przykład

Kozienice, dnia 09.03.2009r.
Naczelnik Urzędu Skarbowego
w Kozienicach
tel. (0-48) 611-22-59
e-mail: us1408@mz.mofnet.gov.pl
[1408/PD/412-17/09/MŁ](#)

Pani Natalia Paczóska

W nawiązaniu do Pani pisma przesłanego pocztą elektroniczną w dniu 05.03.2009r Naczelnik Urzędu Skarbowego w Kozienicach informuje, że zgodnie z art.168 par.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa /Dz.U. z 2005r. Nr 8, poz.60 z późn.zm/ podanie powinno zawierać m.in. wskazanie osoby, od której pochodzi, **oraz jej adres (miejsce zamieszkania lub pobytu, siedziba albo miejsce prowadzenia działalności), a także numer NIP** (art.11 ustawy z dnia 13.10.1995r. o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników /Dz.U. z 2004r. Nr 269, poz.2681 z późn.zm/.

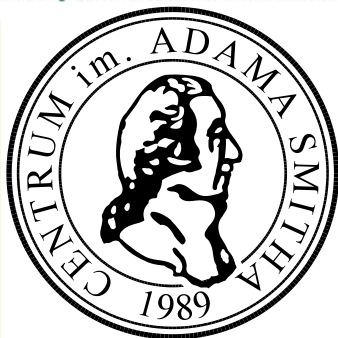
Jednocześnie informuję, że odliczanie wydatków na spłatę odsetek od kredytu reguluje przepis art.9 ustawy z dnia 16.11.2006r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz o zmianie niektórych innych ustaw /Dz.U Nr217, poz.1588, zm.Dz.U. z 2008r. Nr 209, poz.1316/ (**na zasadzie praw nabytych, gdy kredyt został udzielony w latach 2002-2006**) oraz art.26b ustawy z dnia 26 lipca 1991r o podatku dochodowym od osób fizycznych w **brzmieniu obowiązującym do dnia 31.12.2006r.** (Dz.U. z 2000r. nr 14, poz.176 z późn.zm.).

Zgodnie z art.26b ust. 1 w/w ustawy od podstawy obliczenia podatku (...) odlicza się wydatki na spłatę odsetek od kredytu/pożyczki udzielonego na sfinansowanie inwestycji mającej na celu zaspokojenie własnych potrzeb mieszkaniowych, związanej z:

- budową budynku mieszkalnego albo
- wniesieniem wkładu budowlanego lub mieszkaniowego do spółdzielni mieszkaniowej **na nabycie prawa do nowo budowanego budynku mieszkalnego** albo lokalu mieszkalnego w takim budynku albo
- **zakupem nowo wybudowanego** budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w takim budynku od gminy albo osoby, która wybudowała ten budynek w wykonywaniu działalności gospodarczej albo
- nadbudową lub rozbudową budynku na cele mieszkalne lub przebudową (przystosowaniem) budynku niemieszkalnego, jego części lub pomieszczenia niemieszkalnego na cele mieszkalne, w wyniku których powstanie samodzielne mieszkanie spełniające wymagania określone w przepisach prawa budowlanego.

Kontakt telefoniczny z Urzędem Skarbowym pod numerem telefonu 611-22-59 wew.321

Naczelnik Urzędu Skarbowego
mgr inż. Roman Frąckiewicz
/podpis na oryginale/



Ogólne wnioski

- co drugi e-mail pozostał bez odpowiedzi. Za zadowalającą trudno także uznać szybkość reakcji urzędników
- problemów komunikacyjnych mogą przysparzać podatnikom mało intuicyjne adresy e-mail, którymi posługują się urzędnicy (np. us1422@mz.mofnet.gov.pl) oraz fakt, że część odpowiedzi wysyłana jest z zupełnie innych maili niż te, na które były kierowane zapytania.
- pozytywne natomiast jest to, że do danych kontaktowych poszczególnych Urzędów Skarbowych stosunkowo łatwo można dotrzeć przez Internet.
- coraz częściej administracja państwowa korzysta z newsletterów jako narzędzia komunikacji z petentami. Ogranicza to ilość pytań kierowanych do urzędników oraz umożliwia szybkie przekazanie najistotniejszych informacji. Na regularne informacje wysyłane w tej formie mogą liczyć choćby podatnicy podlegający Urzędowi Skarbowemu w Płońsku