

2.4. Procedury w biurze rachunkowym

Procedura jest to ustalony sposób prowadzenia działania na podstawie **instrukcji**.

Instrukcją nazywamy **zbiór zasad**, przepisów ustalających sposób postępowania, działania. **Zasada** zaś to podstawowa norma postępowania.

Wdrażanie procedur jest procesem ciągłym, czyli jest zbiorem czynności wzajemnie ze sobą powiązanych, których realizacja jest niezbędna dla uzyskania określonego rezultatu.

To wszystko zaś tworzy **system**, czyli zespół wzajemnie powiązanych procesów dziejących się w przestrzeni czasowej i pomagający jako całość w realizacji założonych wcześniej głównych celów prowadzenia biznesu.

Bez procedur nie da się efektywnie prowadzić biura rachunkowego. Mogą być one przekazywane ustnie, mogą być spisane, ale najlepiej sprawdzają się rozwiązania systemowe, które kierują działaniami zespołu, koordynują je, monitorują, kontrolują i prowadzą w ustalonym kierunku.

Procedury ściśle techniczne, dotyczące pracy na programach księgowych, mogą być skopiowane z innego biura rachunkowego, ale już procedury administracyjne czy organizacyjne niekoniecznie będą odpowiednie. Dlaczego? Bo każdy właściciel biura rachunkowego jest innym typem osobowościowym, pracownicy i klienci też są indywidualnościami. Biura prowadzone są w różnych miejscach, w różnej formie i mają różne cele. Dodatkowo procedury zmieniają się w czasie i na bieżąco trzeba je uaktualniać. Poniżej przedstawiam wybrane procedury stosowane w moim biurze rachunkowym, jako inspirację do tworzenia własnych.

2.4.1. Dział administracji/sekretariat

Dla działu administracji/sekretariatu warto opracować:

- instrukcję nawiązania współpracy z klientem,
- informację powitalną dla nowego klienta,
- instrukcję przyjmowania dokumentów elektronicznych,
- instrukcję przyjmowania dokumentów papierowych,
- instrukcję przyjmowania zleceń dodatkowych,
- instrukcję zakończenia współpracy z klientem.

2.4.1.1. Instrukcja nawiązania współpracy z klientem

Czynności podczas nawiązywania współpracy są zazwyczaj takie same i podejmuje je właściciel biura, kierownik lub inna wyznaczona osoba z administracji. Podczas wstępnych ustaleń określamy potrzeby klienta, przedstawiamy nasze usługi i wysokość

wynagrodzenia oraz podpisujemy umowę. Dobrze jest wykonywać te czynności zgodnie z instrukcją, aby nie pominąć żadnego elementu.

Wzór 1. Instrukcja nawiązania współpracy z klientem

1. Zgłoszenie nawiązania współpracy z naszą kancelarią otrzymujemy telefonicznie lub drogą elektroniczną.
2. Umawiamy potencjalnego klienta na spotkanie osobiste w kancelarii lub online z dyrektorem zarządzającym w celu omówienia warunków współpracy.
3. W razie uzyskania porozumienia podczas rozmowy w kancelarii wypełniamy ankietę utworzoną w dokumentach Google, która zbiera dane do Ankiety Nowego Klienta, a jeśli spotkanie odbyło się online – pocztą elektroniczną wysyłamy link do samodzielnego wypełnienia Ankiety przez nowego klienta.
4. Ankieta Karty Klienta zawiera podstawowe dane, takie jak:
 - imiona i nazwisko;
 - adres zamieszkania;
 - dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail);
 - NIP;
 - data rozpoczęcia działalności;
 - rodzaj prowadzonej działalności;
 - data nawiązania współpracy;
 - PESEL;
 - imiona rodziców i miejsce urodzenia;
 - seria i numer dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości;
 - rodzaj księgowości (pełna, uproszczona);
 - forma opodatkowania (księgi handlowe, podatkowa księga przychodów i rozchodów, ewidencja ryczałtu ewidencjonowanego);
 - sposób rozliczania podatku dochodowego (miesięcznie, kwartalnie);
 - czynny podatnik VAT (tak, nie);
 - sposób rozliczania podatku VAT (miesięcznie, kwartalnie);
 - metoda kasowa VAT (tak, nie);
 - zatrudnienie na etacie (tak, nie);
 - ubezpieczenie (ZUS, KRUS);
 - składka ZUS (ulga na start, preferencyjna, pełna);
 - zatrudnieni pracownicy (tak, nie);
 - będą świadczone usługi na rzecz byłego pracodawcy (tak, nie);
 - kasa fiskalna (tak, nie);
 - rachunek bankowy zgłoszony w US (tak, nie).

5. Następnie sporządzamy umowę o prowadzenie rozliczeń podatkowych i jeśli trzeba, to również umowę o rozliczanie pracowników i prowadzenie spraw kadrowych oraz umowę powierzenia danych osobowych.
6. Umawiamy spotkanie w celu podpisania umów osobiście lub umowy podpisane podpisem kwalifikowanym przesyłamy klientowi pocztą elektroniczną do podpisania ręcznie i odesłania skanu na adres naszej kancelarii. Jeśli klient posiada kwalifikowany podpis elektroniczny, może go użyć do podpisania umów.
7. Jednocześnie wysyłamy klientowi dane pełnomocników i linki do sporządzenia i wysłania odpowiednich pełnomocnictw:
 - Urząd Skarbowy: <https://www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/1425>
 - ZUS: <https://www.zus.pl/wzory-formularzy/pełnomocnictwo/peł-pełnomocnictwo>Jeśli klient woli podpisać i złożyć osobiście pełnomocnictwa, wypełniamy je do podpisu.
8. Wprowadzamy podstawowe dane nowego klienta do systemu księgowego, kadrowo-płacowego oraz do systemu organizacji pracy i organizacji dokumentów.
9. Wysyłamy nowemu klientowi informację „Jak pracujemy”.

2.4.1.2. Informacja powitalna dla nowego klienta

Po dopełnieniu wszelkich formalności pocztą elektroniczną wysyłamy klientowi informacje organizacyjne (wzór 2).

Wzór 2. Informacja powitalna dla nowego klienta

Dzień dobry

Dziękujemy za nawiązanie współpracy z naszą kancelarią. Mamy nadzieję, że zawarta współpraca biznesowa będzie korzystna dla obu stron.

Prosimy o przestrzeganie podstawowych zasad:

1. Dokumenty księgowe wystawiane lub otrzymywane na bieżąco dostarczamy do elektronicznej wrzutni w postaci plików pdf lub jpg posługując się podanym loginem i hasłem za pośrednictwem telefonu (apka) lub komputera.
2. Ostateczny termin upływa 7. dnia każdego miesiąca. Na koniec tego dnia elektroniczna wrzutnia zostaje zamknięta.
3. Wszelkie dokumenty dostarczone do elektronicznej wrzutni znajdują się w katalogach oznaczonych miesiącem i rokiem, w podkatalogach o nazwach:
 - zakup – dokumenty zakupu towarów i usług,
 - sprzedaż – dokumenty sprzedaży,
 - wyniki – księgi, ewidencje, zestawienia, listy płac, deklaracje ZUS,
 - inne – umowy, wnioski, wyciągi bankowe, listy obecności pracowników i wszelkie inne dokumenty.

Dostęp do dokumentów archiwalnych jest nieograniczony w czasie. Można je oglądać i kopiować, nie można usuwać.