



Ministerstwo Finansów

Podsekretarz Stanu,
Zastępca Szef KAS
Małgorzata Krok

Warszawa, 7 maja 2024 roku

Sprawa: Infolinia KAS
Znak sprawy: DRK3.057.23.2024
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Stanisław Hońsko
Prezes Zarządu Głównego
Stowarzyszenia Księgowych
w Polsce

Odpowiedź na wystąpienie dotyczące wdrożenia jednej infolinii Krajowej Administracji Skarbowej

Szanowny Panie,

Dziękuję za pismo z 18 kwietnia 2024 roku znak BZG/SH/ŁJ/331/2024, w którym zwrócił Pan uwagę na istotne kwestie związane z wdrożeniem nowego modułu obsługi telefonicznej w urzędach skarbowych w ramach Multikanałowego Systemu Komunikacji (eMCeK). Państwa głos jest dla nas niezmiernie ważny w procesie rozwoju i upowszechnieniu naszych usług.

Pragnę zapewnić, że wszystkie zgłoszone przez Państwa kwestie związane z koniecznością zapewnienia bezpośredniego kontaktu pracowników biur rachunkowych w sprawach swoich klientów z organami Krajowej Administracji Skarbowej („KAS”) zostały przez nas szczegółowo przeanalizowane i zostaną wzięte pod uwagę w ramach dalszych prac zmierzających do uproszczenia procesów zdalnej obsługi klienta KAS.



Krajowa Administracja
Skarbowa

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Usługi cyfrowe Krajowej Administracji Skarbowej

Krajowa Administracja Skarbowa buduje nowy model obsługi kompleksowej obsługi klientów z preferencją kanałów zdalnych. Zmiany zachodzą równolegle w procesach dotyczących deklaracji, podań, wpłat podatków i innych należności publicznoprawnych oraz w usługach publicznych świadczonych elektronicznie. Zapewniamy klientowi KAS możliwość realizacji obowiązków podatkowych w zintegrowanym środowisku informatycznym.

Rozwój usług zdalnych jest odpowiedzią na rosnące oczekiwania i potrzeby obywateli w zakresie mobilności, dostępności i użyteczności usług świadczonych przez administrację skarbową. Jednym z istotnych kanałów usług zdalnych jest kanał telefoniczny.

Multikanałowe Centrum Komunikacji – infolinia KAS

Zgodnie z przyjętymi założeniami na infolinii KAS udzielamy informacji ogólnej podatkowo-celnej, jak i indywidualnej, objętej tajemnicą skarbową, po uwierzytelnieniu.

Biura rachunkowe mogą uzyskać informacje na infolinii zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, tj. pod warunkiem, że posiadają pełnomocnictwo ogólne (PPO) lub są Użytkownik Konta Organizacji (UKO) dla organizacji w e-Urzędzie Skarbowym.

Jeśli pracownik biura rachunkowego ma udzielone pełnomocnictwo, to po nadaniu swojego indywidualnego telePINu w serwisie e-Urząd Skarbowy, dzwoniąc na infolinię, może uzyskać od konsultanta informację indywidualną o swoim mocodawcy.

W przypadku gdy klient nie uzyska informacji na I linii obsługi (informacje ogólne) czy II linii obsługi (informacje indywidualne, po uwierzytelnieniu), zostaje skierowany do właściwego pracownika w swoim urzędzie skarbowym, poprzez podanie przez konsultanta infolinii bezpośredniego numeru telefonu do pracownika. Rozwiązanie to jest czasowe i będzie funkcjonować do czasu uruchomienia III linii obsługi infolinii KAS, czyli bezpośredniego połączenia z poziomym konsultanta infolinii do osoby prowadzącej sprawę w urzędzie skarbowym.

Ponadto obecnie wdrażany model obsługi klienta KAS zakłada pozostawienie na korespondencji wychodzącej do podatników z urzędów skarbowych (tj. pismach, wezwaniach i innych dokumentach) bezpośrednich numerów telefonu do pracowników prowadzących sprawę. W związku z tym, w konkretnej sprawie nadal istnieje możliwość bezpośredniego kontaktu telefonicznego z pracownikiem urzędu skarbowego, który prowadzi daną sprawę.

Również w przypadku spraw, które na chwilę obecną nie można zakwalifikować do obsługi odmiejscowionej (dotyczących m.in. egzekucji, upomnień, JPK), pozostawiliśmy możliwość połączenia bezpośrednio z urzędem skarbowym.

W kontekście zgłoszonej przez Państwa informacji o braku możliwości dodzwonienia się do urzędów skarbowych, w których został wdrożony nowy model telefonicznej obsługi klienta, pragnę zwrócić uwagę, że średni poziom odbieralności na infolinii KAS od początku stycznia br. utrzymuje się na poziomie 87%, a w pilotażu z 2023 r. wyniósł 94%. Oznacza to, że zdecydowana większość klientów dzwoniących na infolinię KAS została połączona z konsultantem.

Ponadto, zakres merytoryczny informacji udzielanych przez konsultantów infolinii KAS pokrywa się z zakresem informacji udzielanej klientom na co dzień w ramach obsługi bezpośredniej przez pracowników w urzędach skarbowych.

Dla prawidłowego funkcjonowania infolinii KAS, istotny jest nadzór nad jakością i jednolitością udzielanych informacji. W tym celu prowadzimy badania jakościowe rozmów na infolinii KAS, które będą podstawą do podejmowania przez nas działań mających na celu poprawę jakości i funkcjonalności infolinii, uwzględniając potrzeby klientów KAS.

Webinarium nt. usług zdalnych KAS

Szczegółowe informacje o usługach cyfrowych i zdalnych kanałach obsługi klientów KAS omówimy podczas otwartego webinarium, które odbędzie się 9 maja br. o godz. 10:00. [link do spotkania online](#)

Podczas webinarium uczestnicy będą mieli możliwość zadawania pytań i zgłaszania uwag. Odpowiedzi na pytania zostaną opracowane po webinarium i zamieszczone na stronie internetowej www.podatki.gov.pl Uwagi zgłoszone podczas webinarium zostaną wzięte pod uwagę w ramach dalszych prac zmierzających do uproszczenia procesów zdalnej obsługi klienta KAS.

Serdecznie zapraszam Państwa do udziału w tym webinarium.

Będę zarazem zobowiązana za udostępnienie informacji o webinarium podmiotom, które są zrzeszone w Państwa organizacji.

Z wyrazami szacunku

Małgorzata Krok

Podsekretarz Stanu Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej