



Stowarzyszenie Księgowych w Polsce Prezes Zarządu Głównego

BZG/SH/ŁJ/331/2024

Warszawa, dnia 18 kwietnia 2024 r.

Pan
Marcin Łoboda
Szef Krajowej Administracji Skarbowej
ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze,

Stowarzyszenie Księgowych w Polsce (SKWP) jest organizacją zrzeszającą i wspierającą polskich księgowych. Wielu naszych członków prowadzi biura rachunkowe, które ze względu na specyfikę prowadzenia działalności są w codziennym kontakcie z KAS. Dlatego też, po otrzymaniu niepokojących informacji od naszych członków, pragniemy wyrazić opinię na temat **funkcjonowania Infolinii KAS**.

Nową, promowaną usługą w programie „Klient w centrum KAS”, jest obecnie pilotaż jednej infolinii KAS dla wszystkich urzędów skarbowych w województwie dolnośląskim, opolskim i łódzkim. Rozpoczęcie testów nastąpiło 3 marca br. i miało potrwać do 29 marca. W ramach pilotażu nie mamy możliwości bezpośredniego połączenia się z urzędem skarbowym, gdyż automatycznie jesteśmy przekierowywani na numer infolinii. Krajowa Administracja Skarbowa testuje dwa typy połączeń, standardowe oraz z potwierdzeniem tożsamości. Jeśli dzwoniący potwierdzi swoją tożsamość za pomocą tzw. telePINu, konsultanci będą mogli udzielić mu bardziej spersonalizowanej informacji. Na stronach urzędów objętych pilotażem możemy przeczytać, że „Pilotaż nowej infolinii to kolejny krok w dążeniu administracji skarbowej do doskonalenia obsługi i zapewnienia wyższej jakości usług”. **Niestety, na podstawie opinii naszych członków, stwierdzamy z pełnym przekonaniem, że jedna infolinia KAS – podobnie jak infolinia ZUS – nie spełnia swojego zadania.** Biura rachunkowe, obsługujące wielu podatników, korzystały dotychczas z bezpośredniego kontaktu telefonicznego z właściwym urzędem. Brak tej możliwości utrudnia, a wręcz uniemożliwia załatwienie jakiegokolwiek, często prostej sprawy.

W styczniu br., Komisja Biur Rachunkowych SKWP, udostępniła ankietę dla właścicieli biur rachunkowych, należących do grupy wsparcia „Biura rachunkowe na zakręcie”, prowadzonej pod egidą Stowarzyszenia Księgowych w Polsce w mediach społecznościowych. Na pytanie „Czy wprowadzenie jednej infolinii KAS usprawniło Twoją pracę zawodową?”, 100 proc. respondentów odpowiedziało: NIE. W odpowiedziach na pytanie otwarte zwracano uwagę, na:

- problem z dodzwonieniem się do infolinii,
- brak bezpośredniej dostępności urzędów i tym samym znaczne wydłużenie czasu związanego z załatwieniem spraw,
- brak fachowej pomocy na skutek słabej wiedzy konsultanta.

Biura rachunkowe podnosiły również problem odmiennego interpretowania przepisów przez różne organy skarbowe. Konsultanci, którzy nie byli w stanie odpowiedzieć na pytania, proponowali umówienie na bezpośrednią wizytę w urzędzie. To niestety nie rozwiązuje sprawy, ponieważ wiele prostych spraw można załatwić telefonicznie, w ciągu kilku minut. Umawianie się na wizyty bezpośrednie może zdezorganizować prace urzędów.

Wcześniejsze wprowadzenie pilotażu jednej infolinii KAS dla urzędów skarbowych, miało miejsce we wrześniu 2023 r., w województwie wielkopolskim, podlaskim i małopolskim. W tym czasie Wielkopolski Oddział SKWP w Poznaniu, zebrał wiele opinii od biur rachunkowych – wszystkie opinie były negatywne.

Stowarzyszenie
Księgowych w Polsce

ul. Górnośląska 5
00-443 Warszawa

tel. 22 622 77 39
tel. 22 583 49 30
fax 22 622 77 81

sekretariat@skwp.pl
www.skwp.pl

**Działamy
dla księgowych**
od 1907 r.



Stowarzyszenie Księgowych w Polsce
jest członkiem Międzynarodowej
Federacji Księgowych (IFAC)

Podobne wnioski wynikają z ankiety w mediach społecznościowych, zawierającą jedno pytanie „Czy wprowadzenie jednej infolinii dla wszystkich urzędów skarbowych utrudnia wykonywanie Twojej pracy zawodowej?”. W badaniu wzięło udział 128 biur rachunkowych, z czego aż 122 spośród nich odpowiedziało twierdząco. Na stronach urzędów skarbowych, będących obiektem testowania usługi można było przeczytać, że „Test nowego modelu komunikacji telefonicznej ma za zadanie dostarczyć KAS informacji o potrzebach klientów oraz o najlepszych możliwych rozwiązaniach, które administracja skarbowa może wprowadzić w przyszłości w zakresie obsługi telefonicznej”. Jednakże pomimo przekazania do Izby Administracji Skarbowej negatywnej opinii, od 3 stycznia br. w województwie wielkopolskim została wprowadzona jedna infolinia KAS dla tamtejszych urzędów skarbowych. Usługę na stałe wprowadzono również w pozostałych województwach.

We wszystkich województwach, księgowi zwracali uwagę na to że mając do załatwienia konkretną sprawę, **powinni mieć możliwość bezpośredniego kontaktu z organem, w którym ta sprawa będzie załatwiana** - gdyż tylko ten organ będzie im w stanie udzielić precyzyjnych informacji. Okazało się, że praktyka poszczególnych urzędów potrafi znacząco różnić się (szczególnie w kwestiach z pozoru drobnych, ale istotnych z punktu widzenia szybkiego załatwienia sprawy - bez dodatkowych wezwań lub wyjaśnień). Zatem jeżeli kontakt z urzędem będzie utrudniony (a tak się stanie w przypadku wprowadzenia jednej infolinii KAS dla wszystkich urzędów), to załatwianie części prostych spraw stanie się dla podatników uciążliwe. Utrudni również pracę organów skarbowych, które z powodu braku bezpośredniego kontaktu będą zobowiązane do stosowania określonych procedur.

Księgowi testujący pilotaż jednej infolinii KAS nie dopatrzili się żadnych pozytywnych aspektów - przeciwnie, załatwienie prostych spraw znacząco się wydłużyło, tym samym utrudniając im i ich klientom prowadzenie działalności gospodarczej. Podobnie negatywnie oceniany jest kontakt z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, dla którego wprowadzono jedną infolinię – aby skontaktować się z pracownikami oddziałów terenowych, należy osobiście udać się do ZUS-u. Należy przy tym nadmienić, że w tzw. „gorących okresach”, np. podczas niejasności związanych z interpretowaniem nowych przepisów lub comiesięczny deadline powoduje, że na infolinię ZUS nie można się dodzwonić. Aczkolwiek pomimo tego, respondenci wyżej oceniają jedną infolinię ZUS, od jednej infolinii KAS.

Biorąc pod uwagę przedstawioną wyżej argumentację, SKwP zwraca się do KAS z prośbą o:

- **niewprowadzanie jednej infolinii KAS (w obecnej wersji) dla wszystkich urzędów po zakończonym okresie pilotażu w województwie dolnośląskim, opolskim i łódzkim oraz**
- **wycofanie obecnej jednej infolinii KAS dla wszystkich urzędów z województwa wielkopolskiego, małopolskiego i podlaskiego**

albo

- **utrzymanie infolinii KAS, ale z pozostawieniem możliwości bezpośredniego kontaktu telefonicznego z urzędami skarbowymi.**

Jednocześnie pragniemy wskazać, że ogólna koncepcja wprowadzenia jednolitej infolinii KAS wydaje się zasadna, ale wymaga dopracowania i uwzględnienia potrzeb istotnej części podatników.

Z wyrazami szacunku



dr hab. Stanisław Hońko, prof. US
Prezes