

Klienci KAS załatwią więcej spraw przez Internet i telefon

📅 15.05.2024

Obsługa klienta KAS przez Internet, telefon, w urzędzie.

- Ministerstwo Finansów i Krajowa Administracja Skarbowa przeprowadziły webinarium dla klientów dotyczące kolejnych ułatwień w załatwianiu spraw podatkowych
- Ekspertcy wyjaśniali, jak ustawić swój telePIN i korzystać z niego, żeby konsultant infolinii mógł udzielać informacji objętych tajemnicą skarbową.
- Podawali też konkretne przykłady spraw, które mogą być załatwione w pełni zdalnie w e-Urzędzie Skarbowym
- Ekspertcy przypominali też o możliwości skorzystania ze wsparcia stacjonarnie w urzędzie skarbowym.

Coraz więcej klientów załatwia sprawy urzędowe przez Internet i telefon - bez konieczności wizyty w urzędzie skarbowym. Załatwianie spraw wymagających zachowania tajemnicy skarbowej w e-US jest możliwe, bo klienci logują się z wykorzystaniem platformy login.gov.pl. Teraz resort rozwija możliwość uzyskania takich wrażliwych informacji przez telefon, dzięki uwierzytelnieniu się telePIN-em. Taką możliwość mają już mieszkańcy sześciu województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, opolskiego, podlaskiego i wielkopolskiego. To wciąż nowość, dlatego Ministerstwo Finansów i Krajowa Administracja Skarbowa zorganizowały webinary, dla podatników (15 maja) oraz dla księgowych i doradców podatkowych (9 maja).

Internet, telefon, placówka – wybór należy do klienta

Podczas webinarów eksperci m.in. zaprezentowali jak ustawić i zmienić telePIN, wyjaśniali jak uwierzytelnić się w czasie rozmowy telefonicznej, a także podawali przykłady spraw możliwych do załatwienia przez internet lub telefon.

Naszym celem jest, żeby kanał telefoniczny i internetowy uzupełniały się. Konsultant mogący udzielać informacji objętych tajemnicą skarbową, może wyjaśnić klientowi wszystkie interesujące go kwestie. Następnie może odpowiedzieć jak załatwić daną sprawę samodzielnie, w dowolnym momencie i miejscu, przez Internet logując się do e-Urzędu Skarbowego. Oczywiście może też od razu umówić klientowi wizytę w stacjonarnym urzędzie skarbowym. Wszystko zależy od wyboru i preferencji klienta

– mówi Sylwia Zdebiak, dyrektor Departamentu Relacji z Klientami w Ministerstwie Finansów.

Jak sprostować pomyłkę dotyczącą wpłaty podatku

Jak to działa w praktyce? Na przykład klient chce wyjaśnić wątpliwość dotyczącą ostatniej wpłaty podatku. Może od razu chwycić za telefon, zadzwonić na infolinię KAS i po uwierzytelnieniu się telePIN-em, uzyskać informację, że przez pomyłkę w przelewie wpisał zły kod podatku, dlatego środki zostały zaksięgowane na innym koncie.

Konsultant może odpowiedzieć klientowi, że w takiej sytuacji powinien napisać pismo do urzędu skarbowego, żeby zmienić kod podatku. Podatnik może oczywiście złożyć takie pismo w e-Urzędzie Skarbowym. W tym celu będzie musiał przesłać informację „Wyjaśnienie przeznaczenia wpłaty”. Jeśli klient aktywował usługę e-korespondencji, potwierdzenie realizacji tej dyspozycji zostanie na konto w e-US. Jeśli tego nie zrobił, otrzyma informację zwykłą pocztą.

Przyjdź lub umów wizytę

Osoby, które wolą załatwić sprawę osobiście mogą przyjść do urzędu skarbowego. Można to zrobić w dowolnym momencie, ale lepiej umówić się na wizytę w urzędzie na konkretny dzień i godzinę, za pomocą formularza na stronie internetowej. Warto przy tym skorzystać z możliwości dodania komentarza i wskazania, że tematem spotkania jest uzyskanie konkretnej informacji np. rozliczenia podatkowego. W ten sposób, pracownik urzędu będzie mógł lepiej przygotować się do tego spotkania, a dzięki temu klient będzie mógł załatwić sprawę nie tylko w dogodnym dla siebie terminie, ale też szybciej i sprawniej.

Gdzie po więcej informacji

Więcej tego typu przykładów i konkretnych wskazówek można znaleźć w prezentacji załączonej poniżej. Relacja z webinarium skierowanego do księgowych i doradców podatkowych jest dostępna pod poniższym linkiem

<https://www.gov.pl/web/finanse/ksiegowi-i-doradcy-podatkowi-zalatwia-zdalnie-wiecej-spraw-klientow> Nagrania z obu webinarów można znaleźć pod adresem: <https://www.podatki.gov.pl/e-urzed-skarbowy/e-us-krok-po-kroku-zobacz-jak-to-dziala/>.

Do pobrania:

 [Prezentacja - webinarium dla podatników omawiająca zdalne kanały kontaktu z KAS \(PDF, 4797 kB\)](#)