

Rośnie popularność usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

📅 09.05.2024



- W pierwszym kwartale 2024 r. podatnicy w całym kraju umówili przez usługę „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” ponad 1,1 mln wizyt.
- Najczęściej dotyczyły one spraw związanych z podatkami majątkowymi, rozliczeniem PIT lub uzyskaniem zaświadczenia.
- 91 proc. osób było zadowolonych ze swojej wizyty w urzędzie. Średni czas obsługi podatnika to 17 minut.
- Aby uniknąć stania w kolejce i mieć pewność szybkiego załatwienia sprawy warto zaplanować swoją wizytę. Można to zrobić nawet z 21-dniowym wyprzedzeniem.
- Przypominamy, że nie trzeba umawiać wizyty, aby złożyć dokument w urzędzie.

Podatnicy, którzy chcą załatwić sprawę bezpośrednio w urzędzie skarbowym, nie stojąc w kolejce, mogą skorzystać z usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. W jej ramach mogą m.in. elektronicznie zarezerwować wizytę w wybranym urzędzie, planując ją nawet na 21 dni wcześniej w konkretnym dniu i o wybranej godzinie.

Dzięki naszej usłudze podatnik może szybko załatwić nawet najbardziej skomplikowaną sprawę. Rezerwację wizyty ułatwia mu dostępny katalog spraw i wyszukiwarka usług. Dzięki tym narzędziom podatnik trafia do właściwego eksperta i uzyskuje informację, której potrzebuje. Nie wszystkie sprawy wymagają jednak spotkania z ekspertem. Jeśli podatnik przykładowo chce złożyć dokument

nie musi umawiać się na wizytę

– podkreśla wiceminister finansów szef KAS Marcin Łoboda.

Umówienie wizyty w urzędzie skarbowym nie jest obowiązkowe. Rezerwując wizytę podatnik może jednak ustalić dogodny dla siebie termin spotkania, nie czeka w kolejce i szybko załatwi swoją sprawę podatkową.

Tylko w I kwartale 2024 r. klienci urzędów skarbowych umówili w całym kraju ponad **1,1 mln** wizyt. Średni czas obsługi podatnika podczas umówionego spotkania wyniósł **17 minut**. Z ankiet przeprowadzanych po umówionej wizycie wynika, że aż **91 proc.** podatników było zadowolonych ze swojej wizyty.

Jak umówić lub odwołać wizytę

Najszybszym i najprostszym sposobem umówienia wizyty jest rezerwacja internetowa za pomocą [elektronicznego formularza](#) dostępnego na stronie podatki.gov.pl. Wystarczą cztery kroki:

1. wybór województwa oraz urzędu,
2. wybór sprawy do załatwienia,
3. wybór daty i godziny,
4. podanie danych i numeru kontaktowego lub adresu email.

Po umówieniu wizyty na podany numer telefonu lub adres e-mail wysyłane jest potwierdzenie rezerwacji z informacją m.in. o stanowisku/pokoju, do którego podatnik powinien się zgłosić w dniu wizyty. Osoby, które umawiają wizytę co najmniej dwa dni wcześniej, dzień przed spotkaniem otrzymają dodatkowo SMS-owe przypomnienie.

Wizytę można też zarezerwować telefonicznie lub osobiście w urzędzie skarbowym. Większość wizyt (56 proc.) jest obecnie umawianych elektronicznie za pomocą specjalnego formularza na stronie [wizyta.podatki.gov.pl](#)

Jeśli podatnik nie może przyjść na umówioną wcześniej wizytę, ma możliwość jej odwołania. Można to zrobić telefonicznie – dzwoniąc do urzędu skarbowego lub internetowo – wypełniając formularz dostępny na stronie [wizyta.podatki.gov.pl](#) podając:

- numer umówionej wizyty,
- imię i nazwisko,
- numer telefonu lub e-mail.

Wprowadzone dane powinny być takie same, jak dane, które podatnik podał podczas rejestracji. Dzięki odwołaniu wizyty na którą nie możemy przyjść, inna osoba będzie mogła umówić się w tym czasie do urzędu.

Po wizycie oceń usługę

Każda osoba, która umówiła wizytę w usłudze „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” i podała adres e-mail, otrzymuje po swojej wizycie wiadomość z linkiem do anonimowej ankiety. Wypełnienie ankiety jest dobrowolne. Pytania dotyczą ogólnego zadowolenia z wizyty i emocji które towarzyszyły klientowi podczas załatwiania sprawy. Dodatkowo zawarte są w niej dwa pytania otwarte, które umożliwiają ankietowanym przekazanie uwag dotyczących poszczególnych aspektów wizyty w urzędzie.

Zachęcamy wszystkich klientów do wypełniania ankiety. W ten sposób pozyskujemy opinie i wskazówki, które pozwalają nam cały czas podnosić jakość obsługi w Krajowej Administracji Skarbowej.