

Urząd skarbowy bez kolejek – już 15 milionów umówionych wizyt

📅 01.07.2024



- Ponad 15 mln wizyt umówili podatnicy w całej Polsce poprzez usługę „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Średni czas obsługi podatnika w pierwszej połowie 2024 roku wyniósł 17 minut.
- Wizyty najczęściej rezerwują osoby, które odwiedzają urzędy skarbowe w sprawach związanych z podatkami majątkowymi, aby uzyskać zaświadczenie lub złożyć deklarację podatkową.
- Usługa dostępna jest w każdym urzędzie skarbowym w Polsce, a wizytę można zaplanować nawet z 21-dniowym wyprzedzeniem.

Usługa „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” funkcjonuje w urzędach skarbowych od ponad trzech lat. Jest rozwiązaniem, które ułatwia szybkie i bezproblemowe załatwienie spraw podatkowych. Konkretny, umówiony termin spotkania z pracownikiem znającym specyfikę sprawy to gwarancja uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania z nią związane.

Tylko w pierwszym półroczu 2024 r. klienci urzędów skarbowych umówili w całym kraju ponad 2,1 mln wizyt, a średni czas obsługi podatnika podczas umówionego spotkania wyniósł 17 minut. Od początku uruchomienia usługi w listopadzie 2020 r. podatnicy zarezerwowali już ponad 15 mln wizyt, średnio około 357 tys. wizyt miesięcznie.

Podatnicy najczęściej odwiedzają urzędy skarbowe w sprawach związanych z podatkami majątkowymi (głównie umowami kupna/sprzedaży i spadkami), aby uzyskać potrzebne zaświadczenie (o dochodach, niezaleganiu w podatkach) oraz w sprawie deklaracji i zeznań podatkowych, głównie deklaracji PIT.

Umówienie wizyty nie jest obowiązkowe

Nie zawsze trzeba jednak umawiać wizytę w urzędzie skarbowym. Jeśli podatnik nie potrzebuje umawiać się na konkretną godzinę może przyjść do urzędu bez konieczności rezerwacji spotkania. W szczególności, jeżeli podatnik chce przykładowo złożyć dokument, odebrać zaświadczenie lub pobrać formularze nie ma konieczności wcześniejszego umawiania 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,
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 jest obecnie umawianych elektronicznie za pomocą specjalnego formularza na stronie wizyta.podatki.gov.pl

Po wizycie oceń usługę

Każda osoba, która umówiła wizytę w usłudze „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” i podała adres e-mail, otrzyma po swojej wizycie link do anonimowej ankiety. Wypełnienie ankiety jest dobrowolne. Pytania dotyczą ogólnego zadowolenia z wizyty; jest również przestrzeń do przekazania własnych uwag na temat wizyty.

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.