

Niemal 4,8 mln rezerwacji wizyt w urzędach skarbowych

Mija rok od uruchomienia usługi rezerwacji wizyt w urzędzie skarbowym. W ten sposób umówiono już 4 mln 753 tys. wizyt. Miesięcznie to 400 tys. wizyt, a średni czas obsługi podatnika wynosi 14 minut. Krajowa Administracja Skarbowa (KAS) podnosi komfort podatników podczas załatwiania spraw w urzędach, a także zwiększa poziom bezpieczeństwa w czasie pandemii.

Dziś mija rok od udostępnienia podatnikom w całym kraju usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Usługa KAS umożliwia zaplanowanie spotkania w konkretnym dniu i o konkretnej godzinie, dogodnie dla podatnika. Ułatwia to załatwianie spraw urzędowych i zwiększa bezpieczeństwo klientów, którzy przychodząc na konkretną godzinę, nie przebywają w dużych grupach osób.

Najpopularniejsze tematy wizyty

Od uruchomienia usługi w całym kraju zarezerwowano **4 mln 753 tys. wizyt**. W województwie podlaskim takich wizyt było dotychczas **244 tys.**

Najczęściej urzędy skarbowe odwiedzają podatnicy, którzy chcą uzyskać zaświadczenia (30 proc. wszystkich wizyt), załatwić sprawy związane z podatkami majątkowymi (27 proc.) oraz w sprawach deklaracji i zeznań podatkowych (12 proc.).

Umówienie wizyty jest bardzo proste

Przypominamy, że wiele spraw w urzędzie skarbowym można załatwić bez wychodzenia z domu, na podatki.gov.pl lub telefonicznie. W razie konieczności osobistej wizyty należy pamiętać, że jest ona możliwa po wcześniejszym umówieniu terminu i godziny.

Najszybszym i najprostszym sposobem umówienia wizyty jest rezerwacja internetowa. Wystarczy skorzystać z [elektronicznego formularza](#) na podatki.gov.pl, wskazać urząd, w którym chcemy załatwić sprawę, a następnie wybrać dogodny dzień i godzinę. Potwierdzenie rezerwacji otrzymamy na podany adres e-mail.

KAS stale ulepsza usługę

Od września br. został wprowadzony system powiadomień SMS, który z wyprzedzeniem przypomina o terminie wizyty w urzędzie. Jeżeli umówiłeś się do urzędu przez internet i podałeś numer telefonu komórkowego, otrzymasz potwierdzenie rezerwacji SMS-em. Jeśli umawiasz wizytę, co najmniej dwa dni wcześniej, dzień przed spotkaniem otrzymasz dodatkowo SMS-owe przypomnienie.

Na stronie umawiania wizyt dostępna jest także wyszukiwarka, która przy użyciu słów kluczowych pozwala szybko znaleźć rodzaj sprawy, którą chcemy załatwić. Ponadto, system rezerwacji wizyt został zintegrowany z ankietami badającymi poziom zadowolenia podatników z wizyty w urzędzie. Każda osoba, która umówiła wizytę w usłudze i podała adres e-mail, otrzymuje wiadomość z linkiem do anonimowej ankiety. W ten sposób pozyskujemy opinie i wskazówki wykorzystywane do dalszej

poprawy jakości naszej obsługi.

Kolejnym krokiem jest integracja usługi „Umów wizytę” z e-Urzędem Skarbowym i innymi elektronicznymi platformami udostępnianymi przez KAS. Jej celem jest ułatwienie czynności na tyle, żeby z łatwością klienci mogli otrzymać informację, że dana sprawa może być zrealizowana zdalnie bez konieczności wizyty w urzędzie, jeżeli faktycznie istnieje taka możliwość.

źródło: Krajowa Administracja Skarbowa

oprac.: Cezary Rutkowski

[Powrót na stronę główną](#)

[Powrót do listy aktualności](#)

