

Umów wizytę w urzędzie skarbowym – niezbędne informacje

E-wizyta w urzędzie to zmiana sposobu podejścia do obsługi bezpośredniej w urzędach skarbowych. Sprawę w urzędzie podatnik załatwi po wcześniejszym umówieniu przez Internet lub telefonicznie, a do urzędu wybierze się w dogodnym dla siebie dniu i godzinie, unikając długiego czekania w kolejce.

Nowy model obsługi podatnika w naszym województwie będzie funkcjonował od 17 listopada 2020 r. Natomiast już od 16 listopada br. będzie można rezerwować wizyty w urzędach skarbowych

Na wizytę można umówić się korzystając z jednego z trzech możliwych sposobów:

- elektronicznie – dzięki systemowi Rezerwacja wizyty w urzędzie skarbowym,
- telefonicznie – dzwoniąc do swojego urzędu skarbowego,
- podczas osobistej wizyty w urzędzie w punkcie rezerwacji wizyt.

Ważne!

- Nie musimy rezerwować wizyty, jeśli chcemy jedynie złożyć dokumenty, a nasza sprawa nie wymaga konsultacji z pracownikiem urzędu.
- Konieczność rezerwacji planowanej wizyty nie dotyczy urzędu wyspecjalizowanego, tzn. Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Skarbowego w Bydgoszczy.

Korzystanie z usługi w czterech krótkich krokach:

1. Zarezerwuj wizytę wybierając rodzaj sprawy, datę i godzinę, w której możesz przyjść do urzędu. Następnie podaj swoje dane.
2. Odbierz pocztę e-mail, jeżeli podasz jej adres. Otrzymasz informację potwierdzającą rezerwację wizyty ze wszystkimi szczegółami. Warto tę informację wydrukować i mieć ze sobą podczas wizyty.
3. Przyjdź do urzędu na godzinę wskazaną w rezerwacji i udaj się do miejsca wskazanego szczegółowo w potwierdzeniu rezerwacji.
4. Jeśli wiesz, że nie możesz skorzystać z zarezerwowanej wcześniej wizyty, odwołaj ją dzwoniąc do urzędu. Dzięki temu inna osoba będzie mogła szybciej załatwić swoją sprawę.

Jak to będzie wyglądać w praktyce?

Jeśli potrzebujemy zaświadczenia, chcemy rozliczyć nabyty spadek, złożyć deklarację akcyzową o nabyciu samochodu lub zarejestrować kasę fiskalną, to w systemie rezerwacyjnym wybierzemy temat takiego spotkania i w e-mailu potwierdzającym zostaniemy poinformowani, gdzie w urzędzie będzie na nas czekał pracownik, który nas obsłuży.

Rezerwując wizytę możemy skorzystać z [kart usług](#), które pozwolą nam przygotować się do załatwienia sprawy w urzędzie. Dzięki nim będziemy wiedzieć np. jakie dokumenty ze sobą zabrać, co zazwyczaj znacząco skraca czas załatwienia sprawy.

Dziś jest tak, że potwierdzenie rezerwacji przychodzi na adres e-mail podatnika, jeśli go podał. Docelowo planowane jest dodatkowe powiadamianie SMS-em. Pierwszy SMS byłby potwierdzeniem dokonania rezerwacji wizyty, a drugi – bliżej jej terminu – miałby o niej przypominać. To rozwiązanie będzie wprowadzane w przyszłym roku.

Jeżeli zdarzy się, że podatnik nie umówi wizyty, a mimo to przyjdzie do urzędu, poproszony zostanie o dokonanie rezerwacji w punkcie „Rezerwacja wizyty” zlokalizowanym w każdym urzędzie.

Jakie korzyści daje nam e-rejestracja?

Możliwość rezerwowania wizyt przez Internet ma przede wszystkim ułatwiać podatnikom załatwianie ich spraw. Z kolei dzięki wprowadzeniu zasady, że bezpośrednio w siedzibie urzędu obsługiwani są wyłącznie klienci umówieni, unikniemy kolejek co z pewnością powinno poprawić komfort obsługi, ale i bezpieczeństwo podatników.

Ponadto mamy większą możliwość dostosowania zasobów urzędu do potrzeb podatników, ponieważ większe siły możemy skierować na te usługi, które cieszą się największym zainteresowaniem.

Umawianie wizyt w urzędach staje się standardem. Jeśli chcemy uzyskać paszport, zarejestrować samochód czy wyrobić dowód osobisty to także albo umawiamy się przez internet, albo bierzemy numerek w kolejkomacie. Naturalnym jest, że podobny standard usług oferuje Krajowa Administracja Skarbowa.

Pozytywny odbiór klientów urzędu

Po wdrożeniu w lipcu pilotażu e-wizyty na Podlasiu, wśród podatników została przeprowadzona ankieta. Ponad 77 proc. uznało, że wcześniejsza rezerwacja poprawia sprawność załatwienia sprawy w urzędzie skarbowym. Tyle samo osób wskazało też, że polepsza bezpieczeństwo związane z zagrożeniami COVID-19. 72 proc. stwierdziło, że aplikacja internetowa „Rezerwacja wizyty w urzędzie” jest wystarczająco zrozumiała i czytelna.

Te wyniki utwierdziły KAS w przekonaniu, że rozwiązanie trzeba wprowadzić w całym kraju. Dzięki e-rejestracji zapewniamy podatnikom większy komfort załatwiania spraw, a ponadto podnosimy poziom bezpieczeństwa zarówno podatników, jak i naszych pracowników. Oczywiście nadal aktywne pozostają wszystkie dotychczasowe zdalne formy załatwiania spraw w urzędach skarbowych do których zachęcamy w pierwszej kolejności.