

Regulamin usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

Informacje dotyczące regulaminu usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”



11.07.2025

1. Informacje ogólne

- a. Regulamin określa zasady umawiania się na wizytę w urzędzie skarbowym z wykorzystaniem aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Każdy, kto chce załatwić sprawę w urzędzie skarbowym, powinien umówić się na wizytę na zasadach określonych w tym regulaminie.
- b. Właścicielem aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej.
- c. Usługa polega na umówieniu planowanej wizyty klienta w wybranym urzędzie skarbowym. Jest to możliwe:
 - elektronicznie – użytkownik samodzielnie umawia wizytę korzystając z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Aplikacja jest dostępna przez internet na stronach wymienionych w rozdziale 2 pkt. b;
 - telefonicznie – dzwoniąc na numer podany na stronie urzędu skarbowego;
 - osobiście – podczas osobistej wizyty w urzędzie w punkcie umawiania wizyt.
- d. Użytkownik aplikacji umawia wizytę w urzędzie skarbowym poprzez:
 - prawidłowe wypełnienie zgłoszenia w aplikacji,
 - zaakceptowanie Regulaminu,
 - zatwierdzenie podanych danych używając przycisku: „Umów wizytę”.
- e. Korzystanie z usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest bezpłatne.
- f. Świadczenie usługi odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie.

2. Zasady korzystania z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

- a. Do skorzystania z aplikacji niezbędne jest:
 - urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet – komputer, smartfon, itp.,
 - połączenie z siecią Internet.
- b. Aplikacja „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest dostępna poprzez stronę:
 - www.podatki.gov.pl
 - wizyta.podatki.gov.pl
 - stronę internetową każdego urzędu skarbowego i izby administracji skarbowej.
- c. Krajowa Administracja Skarbowa nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do usługi z przyczyn od niej niezależnych.
- d. Krajowa Administracja Skarbowa nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z regulaminem działania użytkownika aplikacji.

e. Krajowa Administracja Skarbowa może czasowo zawiesić dostęp do aplikacji lub jej części ze względów bezpieczeństwa lub innych niezależnych od niej przyczyn.

f. Użytkownik może zgłosić uwagi związane z działaniem usługi na adres e – mail: uwagi.umow.wizyte@mf.gov.pl.

3. Umawianie wizyty – wskazówki korzystania z aplikacji

a. Umówienie wizyty polega na prawidłowym wypełnieniu zgłoszenia w aplikacji. Użytkownik:

- wskazuje właściwy urząd skarbowy lub wyszukuje go za pomocy wyszukiwarki,
- wskazuje rodzaj sprawy i wybiera dokładniejszy temat z listy lub opisuje swoją sprawę w polu „uwagi”,
- wybiera spośród dostępnych dogodny dla siebie termin (dzień i godzinę wizyty),
- podaje następujące dane obowiązkowe:
 - imię i nazwisko osoby, która przyjdzie do urzędu,
 - PESEL dla osoby fizycznej, NIP w przypadku przedsiębiorców – dane osoby lub firmy, których dotyczy sprawa,
 - numer telefonu kontaktowego,
 - oraz dane dobrowolne: adres e – mail, w celu otrzymania potwierdzenia umówienia wizyty (wiadomość wysyłana automatycznie bez możliwości odpowiadania),
- potwierdza zapoznanie się z regulaminem oraz zatwierdza podane dane za pomocą przycisku „Umów wizytę”.

b. Użytkownik zobowiązany jest podać dane zgodnie z prawdą.

c. Na numer kontaktowy krajowego telefonu komórkowego mogą być wysyłane SMS-y związane z umówioną wizytą.

4. Uwagi dodatkowe związane z umówioną wizytą

a. Osoba umówiona na wizytę powinna przybyć punktualnie w miejsce wskazane w potwierdzeniu. W celu potwierdzenia tożsamości należy posiadać ze sobą dokument ze zdjęciem.

b. Spóźnienie może spowodować zwolnienie zarezerwowanego terminu i umówienie innej osoby.

c. Rozpoczęcie wizyty możliwe jest po zakończeniu wizyty przez wcześniej umówionego klienta.

d. Umówienie się na wizytę w jednej sprawie umożliwia obsługę tylko w tej sprawie.

e. Użytkownik może umówić kilka terminów w kilku sprawach.

f. Pracownik Urzędu Skarbowego może:

- zweryfikować zasadność rezerwacji kilku terminów,
- zweryfikować dane podane przez użytkownika w aplikacji (uzupełnić lub zmienić w uzgodnieniu z użytkownikiem), dzwoniąc na podany numer telefonu kontaktowego. Trzykrotna nieudana próba połączenia z użytkownikiem stanowi podstawę do odrzucenia zgłoszenia i zwolnienia terminu wizyty. Przy czym:
 - próba połączenia rozumiana jest jako zgłoszenie się niezajętego sygnału i nieodebranie połączenia po co najmniej sześciu sygnałach, w odstępach co najmniej piętnastominutowych,
 - nagranie wiadomości w poczcie głosowej z prośbą o kontakt telefoniczny i nieoddzwonienie użytkownika traktowane jest jako podstawa do anulowania zgłoszenia,

- komunikat o braku takiego numeru lub włączenie się sygnału faxu jest podstawą odrzucenia zgłoszenia po jednokrotnej próbie połączenia
 - zgłoszenie się sygnału zajętości lub komunikat o przebywaniu poza zasięgiem nie jest rozumiane jako próba połączenia
- Na umówionej wizycie obsłużona będzie tylko osoba podana w zgłoszeniu lub osoba posiadająca pełnomocnictwo/upoważnienie do występowania w imieniu umówionej osoby.
 - Nie będą akceptowane zamiany terminów wizyty z inną osobą/podmiotem, czy odstępowanie terminu umówionej wizyty innej osobie/podmiotowi.
 - Z umówionej wizyty można zrezygnować:
 - po wypełnieniu formularza online „Odwołaj wizytę” dostępnego w aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”,
 - dzwoniąc na numer wskazany na stronie urzędu skarbowego.
 - Wizyty umówione w sposób niezgodny z regulaminem zostaną odrzucone

5. Badanie satysfakcji po wizycie w urzędzie skarbowym

- a. Użytkownik aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”, który podczas rejestracji wizyty podał swój adres e-mail, może otrzymać prośbę o wypełnienie krótkiej ankiety on-line.
- b. List przewodni z prośbą o wypełnienie ankiety zostanie wysłany z adresu: Rezerwacja.wizyty.opinia@mf.gov.pl.
- c. Wypełnienie ankiety przez użytkownika jest dobrowolne i w żaden sposób nie jest powiązane z celem wizyty klienta w urzędzie skarbowym, sposobem i szybkością załatwienia jego sprawy.
- d. Wypełnienie ankiety jest anonimowe. Podczas wypełniania ankiety i następnie procesu analizy jej wyników, nie są przetwarzane żadne dane osobowe użytkowników aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”.
- e. Wszystkie odpowiedzi respondentów badania satysfakcji po wizycie w urzędzie skarbowym są zapisywane i przechowywane w systemie LimeSurvey.
- f. LimeSurvey jest oficjalnie zatwierdzonym przez służby informatyczne, systemem służącym do wszystkich badań realizowanych na potrzeby Ministerstwa Finansów i Krajowej Administracji Skarbowej.

6. Ochrona danych osobowych - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

- a. **Administratorem** Państwa danych osobowych jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej, mający siedzibę w Warszawie (00-916) przy ul. Świętokrzyskiej 12. Z Administratorem mogą się Państwo skontaktować pisząc na adres siedziby Administratora.
- b. **Inspektor Ochrony Danych** – Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować pisząc na adres e – mail: IOD@mf.gov.pl .
Z Inspektorem Ochrony Danych mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem tych danych na mocy RODO.

- c. **Cele przetwarzania i podstawa prawna** - Państwa dane osobowe przetwarzamy w celu umówienia wizyty w urzędzie skarbowym, w związku z realizacją ustawowych zadań Administratora, polegających na zapewnieniu przez urzędy skarbowe obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w powiązaniu z art. 2 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej). Z danych dostępnych w aplikacji korzystają pracownicy właściwego urzędu skarbowego. Uwagi zgłaszane przez Państwa zbierane są w celu udoskonalenia działania aplikacji.
- d. **Odbiorcy danych** - Państwa dane osobowe nie będą nikomu przekazywane. Jednak, gdy wynika to z przepisów prawa, Państwa dane mogą być udostępniane i przekazywane na żądanie innym organom administracji publicznej, służbom, sądom i prokuraturze.
- e. **Przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej** - Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- f. **Okres przechowywania danych** - Państwa dane osobowe będą przechowywane w systemie przez okres niezbędny do realizacji celu, tj. umówienia wizyty w urzędzie skarbowym – lecz nie dłużej niż do końca dnia, na który została umówiona wizyta.
Korespondencja elektroniczna w sprawie uwag, o których mowa w części 2 lit. f, zostanie usunięta po udzieleniu odpowiedzi zwrotnej.
- g. **Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych** - Mają Państwo prawo do:
- uzyskania potwierdzenia, że przetwarzane są Państwa dane, dostępu do swoich danych oraz uzyskania ich kopii (art. 15 RODO)
 - sprostowania Państwa danych w przypadku, gdy dane są nieprawdziwe lub niekompletne (art. 16 RODO)
 - ograniczenia przetwarzania Państwa danych na zasadach określonych w art. 18 RODO
- h. **Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego** - W związku z przetwarzaniem przez administratora przekazanych danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- i. **Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych**

Przekazanie nam Państwa danych osobowych jest warunkiem umówienia wizyty przy pomocy aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” i wynika z regulaminu tej usługi.

j. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji oraz profilowanie**

Państwa dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

7. Postanowienia końcowe

- a. Użytkownik aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” zobowiązuje się do korzystania z aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami tego Regulaminu, w tym do zaniechania dokonywania, w ramach korzystania z usługi, jakichkolwiek działań sprzecznych z normami społecznymi, obyczajowymi oraz powszechnie obowiązującymi zasadami korzystania z sieci Internet.

- b. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”.
- c. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
- d. Szef Krajowej Administracji Skarbowej zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.