

Centralna infolinia ułatwi klientom KAS zdalne załatwianie spraw

 30.09.2024

 Kobieta z telefonem, napis Infolinia KAS.

- 1 października 2024 r. startuje scentralizowana infolinia Krajowej Administracji Skarbowej (KAS).
- Pracownicy urzędów skarbowych i Krajowej Informacji Skarbowej (KIS) będą dostępni pod numerami jednej ogólnopolskiej infolinii KAS: (+48) 22 330 03 30 – dla połączeń z telefonów komórkowych i 801 055 055 – dla połączeń z telefonów stacjonarnych.
- Dzwoniący na infolinię uzyskają ogólne informacje podatkowo-celne, a po potwierdzeniu tożsamości kodem telePIN, również informacje indywidualne, objęte tajemnicą skarbową.
- Pełnomocnicy ogólni oraz użytkownicy konta organizacji w e-Urzędzie Skarbowym również będą mogli telefonicznie uzyskać indywidualne informacje dotyczące swoich mocodawców.

Ogólnokrajowa infolinia KAS umożliwi łatwiejszy kontakt z pracownikami urzędów skarbowych. Teraz będą oni dostępni pod jednym numerem telefonu. Wdrożony przez nas system zapewni jednoczesną obsługę nawet 5 tysięcy połączeń. Co ważne, pracownicy urzędów skarbowych będą mogli bezpiecznie udzielać przez telefon także informacji w indywidualnych sprawach, objętych tajemnicą skarbową. Ochronę danych umożliwi uwierzytelnianie specjalnym kodem telePIN, który szybko i łatwo można ustawić w e-Urzędzie Skarbowym

– podkreśla zastępca Szefa KAS Małgorzata Krok.

Infolinia KAS jest częścią Multikanałowego Centrum Komunikacji. To nowoczesny system teleinformatyczny, który zapewnia szybką i profesjonalną obsługę klientów KAS w różnych kanałach zdalnych.

Stworzyliśmy nowoczesną platformę do zdalnej obsługi klientów w różnych kanałach kontaktu. Wykorzystujemy rozwiązania zaawansowane technologicznie, takie jak Voiceboty i Chatboty. Staramy się odpowiadać na rosnące oczekiwania naszych klientów w zakresie mobilności, dostępności, nowoczesności i wysokiej jakości usług świadczonych przez administrację skarbową

– dodaje wiceminister Małgorzata Krok.

Zdalna obsługa klientów KAS

Uruchomienie ogólnopolskiej infolinii KAS jest kolejnym krokiem w kierunku umożliwienia zdalnej obsługi klientów administracji skarbowej.

Dążymy do tego, aby nasi klienci mogli załatwić większość spraw bez konieczności wizyty w urzędzie skarbowym. Resort finansów rozwija e-Urząd Skarbowy, w którym można rozliczyć swoje podatki i załatwić wiele innych spraw. Klienci logują się do niego z wykorzystaniem platformy login.gov.pl, co zapewnia im bezpieczeństwo. Teraz równie bezpiecznie będą mogli kontaktować się z urzędem skarbowym przez telefon

– zaznacza zastępca Szefa KAS Małgorzata Krok.

Infolinia KAS

W ramach infolinii KAS w całej Polsce urzędy skarbowe będą obsługiwały klientów pod numerami, które były do tej pory wykorzystywane przez Krajową Informację Skarbową:

- (+48) 22 330 03 30 – dla połączeń z telefonów komórkowych,
- 801 055 055 – dla połączeń z telefonów stacjonarnych.,

Połączenia z dotychczasowymi numerami urzędów skarbowych będą automatycznie przekierowywane na infolinię.

Jakie informacje uzyska dzwoniący

Dzwoniąc na infolinię KAS klienci, jak dotychczas, uzyskają ogólną informację podatkowo-celną bez konieczności potwierdzania tożsamości.

Nowością będzie możliwość uzyskania informacji dotyczących indywidualnych spraw podatnika objętych tajemnicą skarbową. W tym celu konieczne będzie potwierdzenie tożsamości kodem telePIN. Dzwoniący uzyskają np. informacje o rozliczeniach swoich nadpłat i zwrotów z zeznań lub deklaracji podatkowych.

Nie zmieniają się zasady udzielania informacji przez wyspecjalizowane urzędy skarbowe obsługujące duże podmioty gospodarcze. Pracownicy tych urzędów, będą dostępni pod dotychczasowymi numerami telefonów.

Uwierzytelnienie za pomocą telePIN

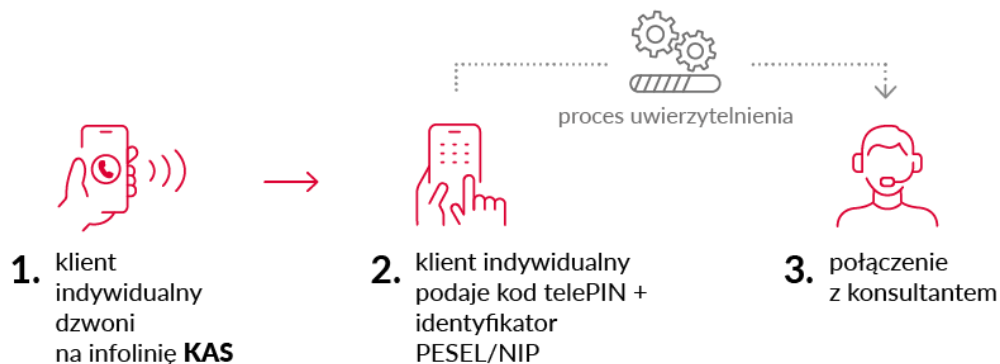
Każdy podatnik będzie mógł zadzwonić na infolinię KAS i uzyskać informacje dotyczące swoich spraw podatkowych, objęte tajemnicą skarbową, po uwierzytelnieniu kodem telePIN.

Klient samodzielnie ustawia kod telePIN po zalogowaniu się do e-Urzędu Skarbowego na stronie www.podatki.gov.pl.

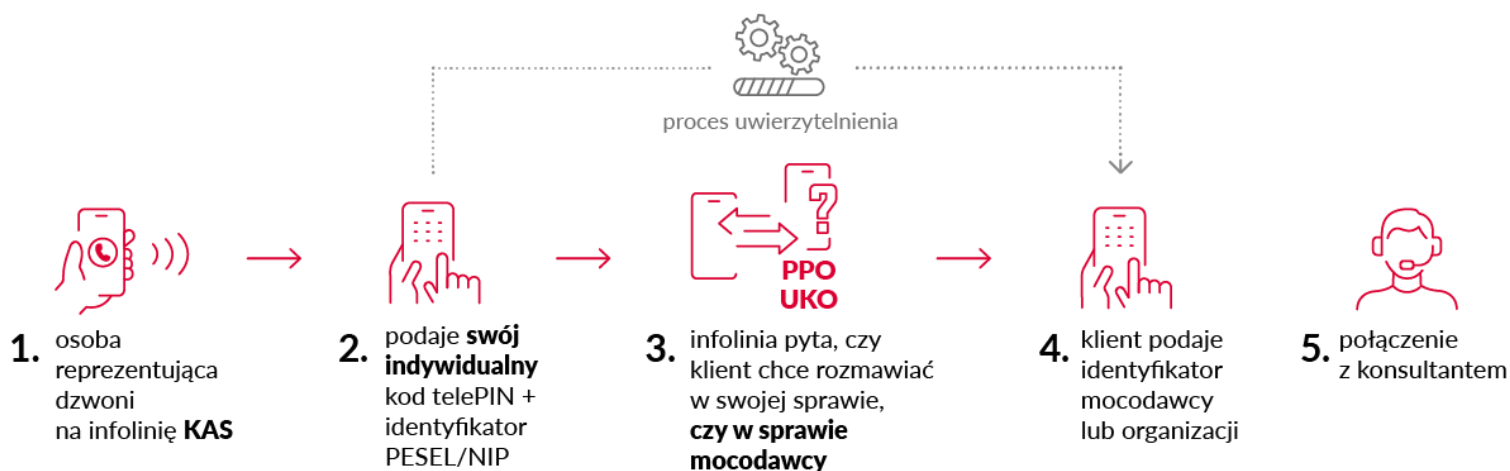
Pełnomocnicy działający na podstawie pełnomocnictwa ogólnego PPO-1 lub użytkownicy konta organizacji w e-Urzędzie Skarbowym(UKO) także będą mogli uzyskać dostęp do informacji objętych tajemnicą skarbową, a dotyczących swoich mocodawców lub organizacji, do konta której są upoważnieni.

Jak to będzie działało w praktyce pokazują poniższe schematy.

Jeśli dzwoniący chce porozmawiać w swojej sprawie:



Jeśli dzwoniący chce porozmawiać w sprawie mocodawcy (PPO) lub organizacji (UKO):



Pliki do pobrania:

[Prezentacja na temat Centralnej infolinii dla klientów KAS \(PDF, 1 397\)](#)