

Księgowi i doradcy podatkowi załatwią zdalnie więcej spraw klientów

📅 10.05.2024

Obsługa klienta KAS przez Internet, telefon, w urzędzie.

- Ministerstwo Finansów i Krajowa Administracja Skarbowa zorganizowały webinarium dla księgowych i doradców podatkowych dotyczące kolejnych ułatwień w obsłudze klientów.
- Eksperti wyjaśniali, w jaki sposób korzystać z identyfikacji telePIN w celu bezpiecznego uzyskania informacji objętych tajemnicą skarbową podczas rozmowy z konsultantem infolinii KAS.
- Podczas webinarium klienci dowiedzieli się również o tym, w jaki sposób realizować swoje obowiązki podatkowe lub uzyskać informacje w pozostałych kanałach zdalnych, w tym za pośrednictwem usług dostępnych w serwisie e-Urząd Skarbowy.

Ministerstwo Finansów i Krajowa Administracja Skarbowa rozwijają centralną infolinię KAS. Jej główną zaletą - dzięki mechanizmowi uwierzytelnienia telePIN-em - jest możliwość uzyskania przez telefon informacji objętych tajemnicą skarbową. Teraz taką możliwość mają już mieszkańcy sześciu województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, opolskiego, podlaskiego i wielkopolskiego. W kolejnych miesiącach dołączą następne województwa.

Klienci mogą również załatwić swoje sprawy podatkowe przez internet w serwisie e-Urząd Skarbowy, dzięki bezpiecznym formom logowania z wykorzystaniem platformy login.gov.pl. Korzystając z e-Urzędu Skarbowego klienci i ich pełnomocnicy mają możliwość załatwienia większości spraw bez wizyty w urzędzie skarbowym. W czasie webinarium dla podmiotów obsługujących podatników

ekspersi wyjaśniali, w jaki sposób księgowy lub doradca podatkowy mogą wykorzystać te narzędzia do efektywniejszej obsługi klientów.

Zbudowaliśmy system CRM, który pomaga naszym konsultantom udzielać spersonalizowanej odpowiedzi podczas rozmowy z klientem. Dzięki temu mogą udzielać odpowiedzi na większość nurtujących klientów pytań. Jeśli wymagają one np. specjalistycznej wiedzy, mogą zarezerwować klientowi wizytę w lokalnym urzędzie skarbowym, u pracownika specjalizującego się w danym obszarze zagadnień. W 2025 r. planujemy wprowadzić również możliwość bezpiecznego przełączenia rozmowy telefonicznej do pracownika w lokalnym urzędzie skarbowym. Cały czas istnieje też możliwość zadzwonienia „na biurko” konkretnego pracownika, jeśli klient dostał pismo dotyczące np. konkretnego postępowania. W takim piśmie jest podany numer telefonu, na który można zadzwonić.

– mówi Sylwia Zdebiak, dyrektor Departamentu Relacji z Klientami w Ministerstwie Finansów.

Konto organizacji z nowymi funkcjonalnościami

Księgowi i doradcy podatkowi mogą skorzystać z tych ułatwień na różne sposoby, w zależności od tego kogo reprezentują. Obsługujący przedsiębiorców, fundacje i stowarzyszenia mogą wykorzystywać funkcjonalności konta organizacji w e-Urzędzie Skarbowym (e-US). Tą drogą można szybko i wygodnie wyrazić zgodę na otrzymywanie korespondencji na konto w e-US, składać pisma do organów podatkowych, bezpłatnie występować o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach, składać zawiadomienia i przeglądać dane rejestracyjne organizacji, czy wygenerować raport podatnika. Aby skorzystać z tych funkcjonalności, wystarczy, że organizacja złoży wniosek o przyznanie dostępu do konta organizacji dla osoby fizycznej, do właściwego dla siebie naczelnika urzędu skarbowego. Wniosek dostępny jest na stronie podatki.gov.pl (<https://www.podatki.gov.pl/e-urzed-skarbowy/konto-organizacji/wideo-i-pliki-do-pobrania-ko/>)

Od kwietnia organizacje nie muszą już upoważniać pełnomocników, aby rozliczać się elektronicznie, ponieważ użytkownik konta organizacji może złożyć deklaracje z poziomu konta tej organizacji w e-Urzędzie Skarbowym.

– mówi Sylwia Zdebiak.

Użytkownik konta organizacji – podobnie jak pełnomocni ogólny - może też z wykorzystaniem swojego telePIN-u uzyskać na infolinii KAS informacje objęte tajemnicą skarbową, dotyczące organizacji, które reprezentuje.

Kiedy potrzebne jest pełnomocnictwo

Aby księgowi i doradcy podatkowi, świadczący usługi na rzecz osób fizycznych, mogli działać w imieniu swoich klientów we wszystkich sprawach podatkowych, powinni uzyskać pełnomocnictwo ogólne (PPO-1). Dzięki temu, dzwoniąc na infolinię i uwierzytelniając się swoim osobistym telePIN-em, będą mieli możliwość uzyskiwania informacji dotyczących klientów, których reprezentują.

Pracujemy nad funkcjonalnością, która zapewni dostęp do konta osoby fizycznej w e-Urzędzie Skarbowym innej osobie fizycznej. Dzięki temu rozszerzymy dostęp do informacji podatkowej dla podmiotów obsługujących podatników.

– zapowiada Sylwia Zdebiak.

Eksperti resortu finansów wskazują, że do czasu udostępnienia tej funkcjonalności pełnomocnikom osób fizycznych przydatne w bieżącej obsłudze klientów mogą być usługi dostępne w e-Urzędzie Skarbowym: Raport Podatnika i Rozliczenia.

Te funkcjonalności umożliwiają wygenerowanie przez podatnika dedykowanych raportów, które zawierają informacje niezbędne do załatwienia większości spraw podatkowych.

– radzi Sylwia Zdebiak.

Na przykład w Raporcie Podatnika, znajdują się m.in.: informacje o ewentualnych zaległościach podatkowych, o prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym, rozliczeniach zaliczek i deklaracji podatkowych, dane o rachunkach bankowych w tym mikrorachunku podatkowym, wykaz pełnomocników i ich uprawnienia, informacje o przynależności do grupy VAT lub kapitałowej oraz wszelkie dane identyfikacyjne i adresowe, w tym dotyczące formy opodatkowania.

Z kolei w Rozliczeniach są informacje dotyczące zaksięgowanych deklaracji, zeznań podatkowych, rozliczeń, dokonanych wpłat i zrealizowanych zwrotów oraz inne szczegóły rozliczeń np. informacje o błędnych deklaracjach.

Centralna infolinia, jednolite procedury

Wdrożenie centralnej infolinii KAS zapewni też ujednolicenie procedur i procesów w całym kraju.

Z informacji, które do nas trafiają wynika, że zdarzają się przypadki, w których różne urzędy skarbowe wymagają np. innych dodatkowych dokumentów do wniosków o wydanie zaświadczeń. Centralizacja infolinii wiąże się z ustaleniem jednolitych procedur w całym kraju. To powinno ułatwić pracę księgowym czy doradcom podatkowym, reprezentującym klientów pozostających we właściwości różnych urzędów skarbowych, a także samym podatnikom.

– zapowiada Sylwia Zdebiak.

Komfortowo w placówce

Jeśli klient lub jego reprezentant wolą załatwić sprawy w placówce, to mogą skorzystać z opcji umawiania wizyty w urzędzie skarbowym. Na spotkanie z pracownikiem urzędu można się umówić samodzielnie przez internet, telefonicznie lub osobiście w urzędzie skarbowym. Można też poprosić o to konsultanta na infolinii KAS. Rezerwując wizytę, klient może skorzystać z dostępnego katalogu spraw i wyszukiwarki usług, można również dodać komentarz ze wskazaniem danego urzędnika lub konkretnej sprawy.

Dzięki umówieniu wizyty, klienci nie tracą czasu stojąc w kolejce. Przychodzą na ustaloną godzinę i ekspert jest do ich dyspozycji przez określony przy zgłoszeniu czas. To ważne dla klientów, a w szczególności pełnomocników, którzy mogą w ten sposób rozplanować sobie dzień pracy i mieć pewność, że w danym terminie załatwią swoje sprawy.

– wyjaśnia Sylwia Zdebiak.

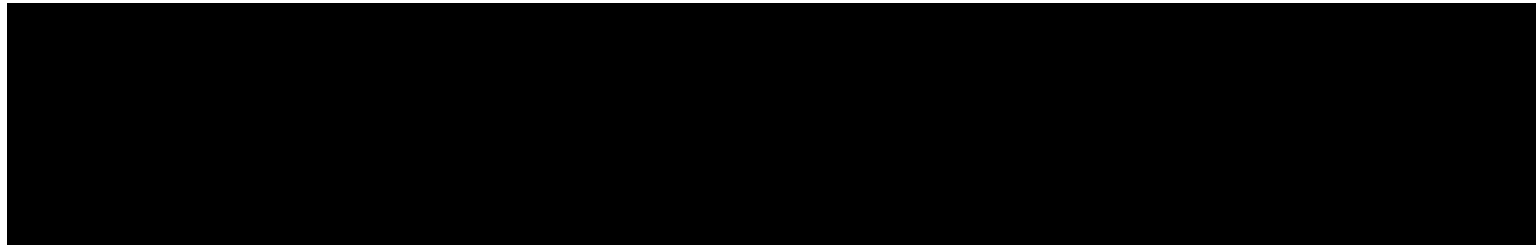
Kolejne webinarium dla klientów

Przypominamy, że już 15 maja, o godzinie 10.00, odbędzie się webinarium skierowane do podatników. Eksperci będą podpowiadali krok po kroku jak ustawić telePIN. Wyjaśnią też jak uwierzytelnić się w czasie rozmowy telefonicznej. Podadzą też przykłady spraw, w których kontakt telefoniczny i przez internet będzie umożliwiał załatwienie sprawy bez konieczności wizyty w urzędzie.

Do webinarium będzie można dołączyć pod poniższym linkiem:

- 15 maja, godz. 10.00 – webinarium dla podatników - [link na MS Teams](#).

Obsługa klienta KAS przez Internet, telefon, w urzędzie.





Do pobrania

 [Prezentacja - webinarium dla podmiotów obsługujących podatników \(PDF, 4389 kB\)](#)