

Umów wizytę w urzędzie skarbowym – teraz zrobisz to online przy pomocy e-Urzędu Skarbowego

 16.09.2025

 Na czerwonym polu symbol kalendarza, napis Umów wizytę w urzędzie skarbowym, kursor w kształcie dłoni, wskazujący pole z napisem.

- Użytkownicy e-Urzędu Skarbowego (e-US) mogą umówić wizytę w urzędzie skarbowym.
- Do tej pory takie wizyty można było umawiać za pośrednictwem formularza na stronie internetowej, telefonicznie lub osobiście w urzędzie.
- W pierwszym półroczu 2025 r. podatnicy w całym kraju umówili przez usługę „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” ponad 2,3 mln spotkań. 94 proc. osób było zadowolonych ze swojej wizyty. Średni czas obsługi podatnika wyniósł 18 minut.
- Przypominamy, że nie trzeba umawiać wizyty, aby złożyć dokument w urzędzie.

Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom i e-usługom KAS wiele spraw podatkowych można dziś załatwić online. W przypadku bardziej skomplikowanych spraw, które wymagają spotkania z pracownikiem urzędu skarbowego, możemy umówić się na wizytę w urzędzie. Umożliwienie rezerwacji wizyty za pomocą e-Urzędu Skarbowego to kolejny krok w kierunku cyfryzacji usług publicznych, który ułatwi kontakt obywateli z administracją skarbową

– podkreśla wiceminister finansów zastępca Szefa KAS Małgorzata Krok.

Integracja usługi „Umów wizytę” z systemem e-Urząd Skarbowy jest odpowiedzią na potrzeby użytkowników, którzy oczekują prostych, intuicyjnych i dostępnych cyfrowo rozwiązań. Nowa funkcjonalność upraszcza rezerwację wizyty w urzędzie, niezależnie od tego, czy podatnik korzysta z komputera, telefonu czy innego urządzenia mobilnego

– dodaje wiceminister Małgorzata Krok.

Co się zmienia?

Dotychczas wizytę w urzędzie skarbowym można było zarezerwować internetowo za pomocą elektronicznego formularza dostępnego na stronie podatki.gov.pl. Rezerwacji wizyty można było dokonać także telefonicznie – poprzez Infolinię Krajowej Administracji Skarbowej lub osobiście w urzędzie skarbowym.

Na początku września 2025 r. w e-Urzędzie Skarbowym została udostępniona nowa funkcjonalność – Umów wizytę. Użytkownicy korzystający z wersji przeglądarkowej e-US mogą teraz w prosty i intuicyjny sposób zaplanować wizytę w wybranym urzędzie skarbowym bez konieczności korzystania ze strony podatki.gov.pl czy kontaktu telefonicznego.

Jeszcze we wrześniu zostanie udostępniona zaktualizowana wersja aplikacji mobilnej e-US. Nowa wersja aplikacji będzie umożliwiać pełną obsługę usługi „Umów wizytę” z poziomu smartfona – szybko, wygodnie i bezpiecznie.

Dzięki nowej funkcjonalności użytkownik e-US może wybrać konkretny urząd skarbowy, określić cel wizyty, wskazać dogodny termin spotkania, a następnie otrzymać potwierdzenie rezerwacji drogą mailową lub za pośrednictwem wiadomości SMS. Osoba zalogowana do serwisu e-Urząd Skarbowy nie musi ręcznie wprowadzać swoich danych osobowych. System automatycznie pobiera niezbędne informacje z profilu użytkownika. Skraca to czas rezerwacji i minimalizuje ryzyko błędów. Dodatkowo, w przypadku gdy użytkownik wyraził zgodę na e-korespondencję w e-US, dane kontaktowe – czyli adres e-mail oraz numer telefonu – zostaną automatycznie przeniesione i wykorzystane w trakcie procesu rezerwacji wizyty. Dane te zostaną wykorzystane tylko na potrzeby rezerwacji wizyty i kontaktu w tej sprawie.

Coraz więcej osób umawia wizyty w urzędach skarbowych

Umawianie wizyt w urzędach skarbowych cieszy się dużą popularnością i jest chętnie wykorzystywane przez klientów administracji skarbowej już od niemal pięciu lat.

Umówienie wizyty w urzędzie skarbowym nie jest obowiązkowe. Rezerwując wizytę podatnik może jednak ustalić dogodny dla siebie termin spotkania, nie czeka w kolejce i szybko załatwi swoją sprawę podatkową.

W I półroczu 2025 r. klienci urzędów skarbowych umówili w całym kraju ponad 2,3 mln wizyt a ich ogólna liczba była o 6% większa w porównaniu do analogicznego okresu w 2024 r. Każdego dnia było rejestrowanych około 19 tys. wizyt w urzędach skarbowych. Średni czas obsługi podatnika podczas umówionego spotkania wynosił 18 minut. W przypadku niektórych spraw – takich jak potwierdzenie profilu zaufanego, czy spraw związanych z rejestracją podatkową – czas obsługi podatnika był jeszcze krótszy.

Podatnicy najczęściej rezerwowali wizyty w sprawach dotyczących podatków majątkowych oraz w celu uzyskania zaświadczeń. Dzięki możliwości uzyskania wybranych zaświadczeń za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego corocznie maleje udział wizyt dotyczących zaświadczeń w ogólnej liczbie wszystkich spotkań. Najrzadziej do urzędów skarbowych zgłaszano się w celu uzyskania informacji na temat ulg w spłacie zobowiązań oraz w sprawach dotyczących podatku akcyzowego.

Z ankiet przeprowadzanych po zakończonych wizytach wynika, że aż 94 proc. podatników było zadowolonych z przebiegu spotkania oraz poziomu udzielonej pomocy.

Rosnąca popularność usługi „Umów wizytę” w okresie rozliczeń PIT

Okres składania deklaracji PIT to czas, kiedy wiele osób szuka profesjonalnej pomocy w przygotowaniu i złożeniu zeznań podatkowych czy uzyskaniu szczegółowych informacji dotyczących stosowania ulg podatkowych. Dlatego podatnicy częściej odwiedzają wtedy urzędy skarbowe, wcześniej rezerwując dogodny termin wizyty. Pozwala to na sprawniejszą obsługę dopasowaną do oczekiwań odwiedzających.

W okresie kampanii PIT, trwającej od 15 lutego do 30 kwietnia 2025 r., klienci umówili 1,15 mln wizyt, z czego prawie 240 tys. dotyczyło bezpośrednio zagadnień związanych z podatkiem PIT i składaniem zeznań podatkowych. Średni czas obsługi tych spotkań wyniósł około 15 minut.

Po wizycie oceń nową usługę KAS

Każda osoba, która umówiła wizytę w usłudze „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” i podała adres e-mail, po swojej wizycie otrzymuje wiadomość z linkiem do anonimowej ankiety. Pytania dotyczą ogólnego zadowolenia z wizyty i emocji, które towarzyszyły klientowi podczas załatwiania sprawy. Dodatkowo zawarte są w niej dwa pytania otwarte, które umożliwiają ankietowanym przekazać uwagi dotyczących poszczególnych aspektów wizyty w urzędzie.

Wypełnienie ankiety jest dobrowolne. Zachęcamy wszystkich klientów do jej wypełniania. W ten sposób pozyskujemy opinie i wskazówki, które pozwalają nam cały czas podnosić jakość obsługi w Krajowej Administracji Skarbowej.

Przedsięwzięcie e-Urząd Skarbowy 2.0 jest objęte wsparciem w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Wzmacniania Odporności finansowanego ze środków Instrumentu na Rzecz Odbudowy i Wzmacniania Odporności. Kwota wsparcia wynosi 159 922 104,00 zł.



Rzeczpospolita
Polska

Sfinansowane przez
Unię Europejską
NextGenerationEU

