

Raport z działalności infolinii podatkowej i celnej od 2 stycznia do 31 maja 2020 roku¹

Krajowa Informacja Skarbowa jako część Krajowej Administracji Skarbowej realizuje m.in. zadania z zakresu udzielania informacji podatkowej i celnej: telefonicznie i elektronicznie za pośrednictwem Portalu Podatkowego.

Pierwsze miesiące roku ze względu na przypadające w nich terminy składania rocznych zeznań podatkowych są czasem wzmożonego zainteresowania informacją podatkową i celną, w tym rozliczeniami za pomocą usługi *Twój e-PIT*. Tegoroczna akcja zeznań, dłuższa o miesiąc, przypadła na trudny czas zagrożenia epidemicznego. W związku z nałożonymi ograniczeniami (zamknięcie szkół i placówek opiekuńczych spowodowało konieczność zapewnienia opieki dzieciom) infolinia Krajowej Informacji Skarbowej dysponowała mniejszą liczbą konsultantów, skróciła godziny pracy, a część pracowników realizowała zadania w ramach pracy zdalnej.

Od 2 stycznia do 31 maja 2020 r. pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej udzielali informacji:

- w standardowych grupach tematycznych (VAT, PIT, CIT itp.),
- na temat składania zeznań rocznych rozliczeń podatkowych,
- w ramach kampanii informacyjnej *Twój e-PIT* dotyczącej rocznego rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych,

¹ Niniejsze opracowanie ma charakter informacyjny i nie stanowi źródła ani wykładni prawa.

Zapraszamy do korzystania z usług Krajowej Informacji Skarbowej - www.kis.gov.pl

Informujemy, że pod numerem infolinii:

- 801 055 055 (z telefonów stacjonarnych)
- 22 330 03 30 (z telefonów komórkowych)
- +48 22 330 03 30 (z zagranicy)

Krajowa Informacja Skarbowa udziela telefonicznych informacji dotyczących prawa podatkowego i celnego od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 18.00.

Zapraszamy również do kontaktu za pomocą formularza umieszczonego na stronie www.podatki.gov.pl wybierając z menu pozycję Skontaktuj się z nami.

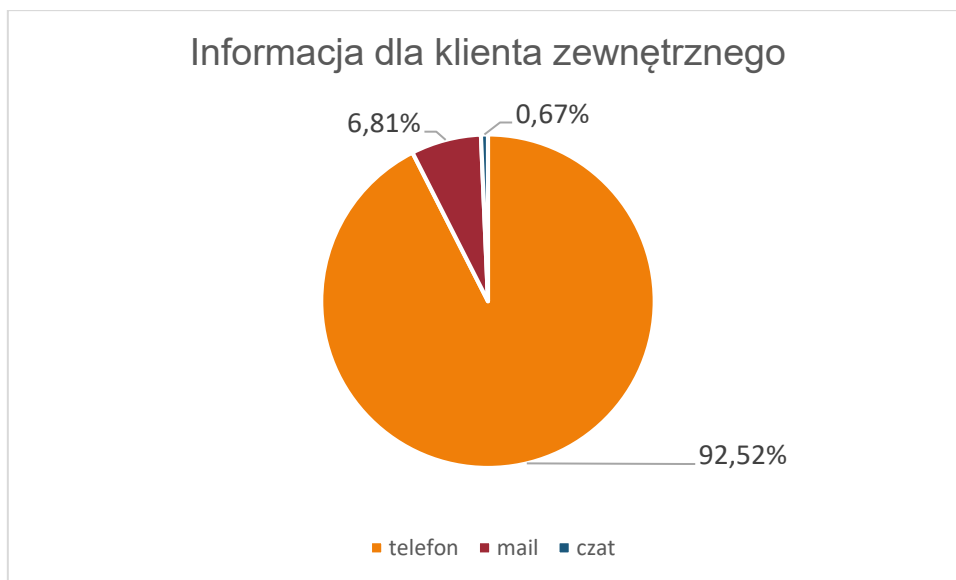
Przydatne linki:

Portal Podatkowy Ministerstwa Finansów www.podatki.gov.pl

strona internetowa Ministerstwa Finansów www.gov.pl/web/finanse

- w ramach wsparcia Telefonicznej Informacji Pacjenta NFZ (TIP) w zakresie informacji o postępowaniu w sytuacjach związanych z koronawirusem oraz przepisów dot. Tarczy Antykryzysowej.

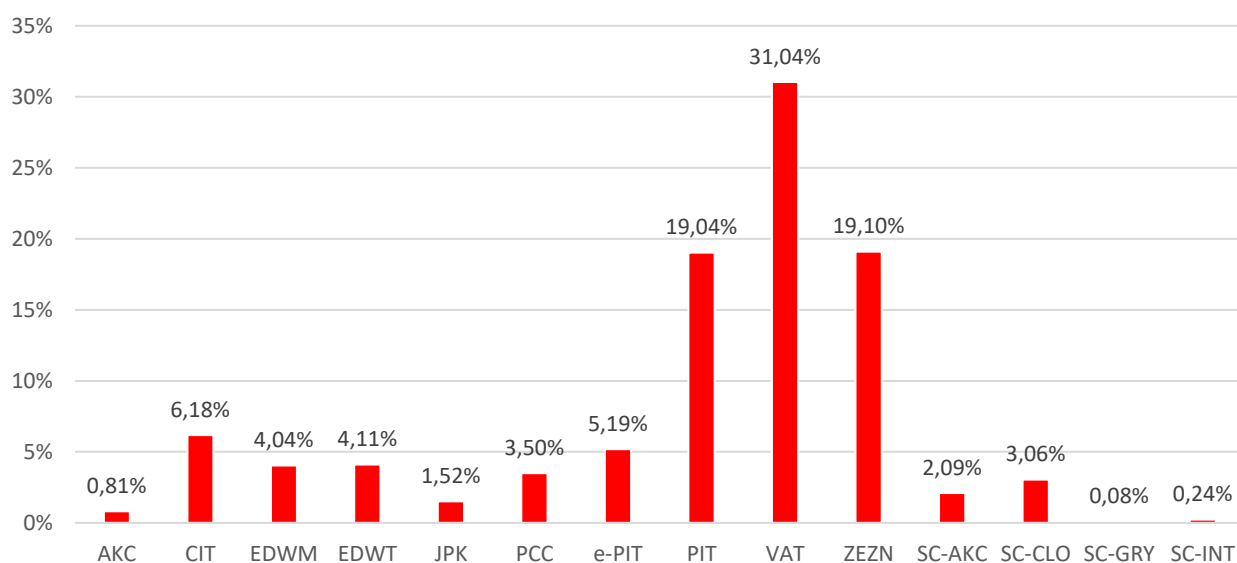
W tym czasie infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła łącznie **630 176** odpowiedzi na zapytania podatników kierowane drogą telefoniczną, mailową, a także na czacie.



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

W pięciu pierwszych miesiącach 2020 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła łącznie **583 016** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników (581 707 rozmów) oraz pracowników sal obsługi urzędów skarbowych (1 309 rozmów).

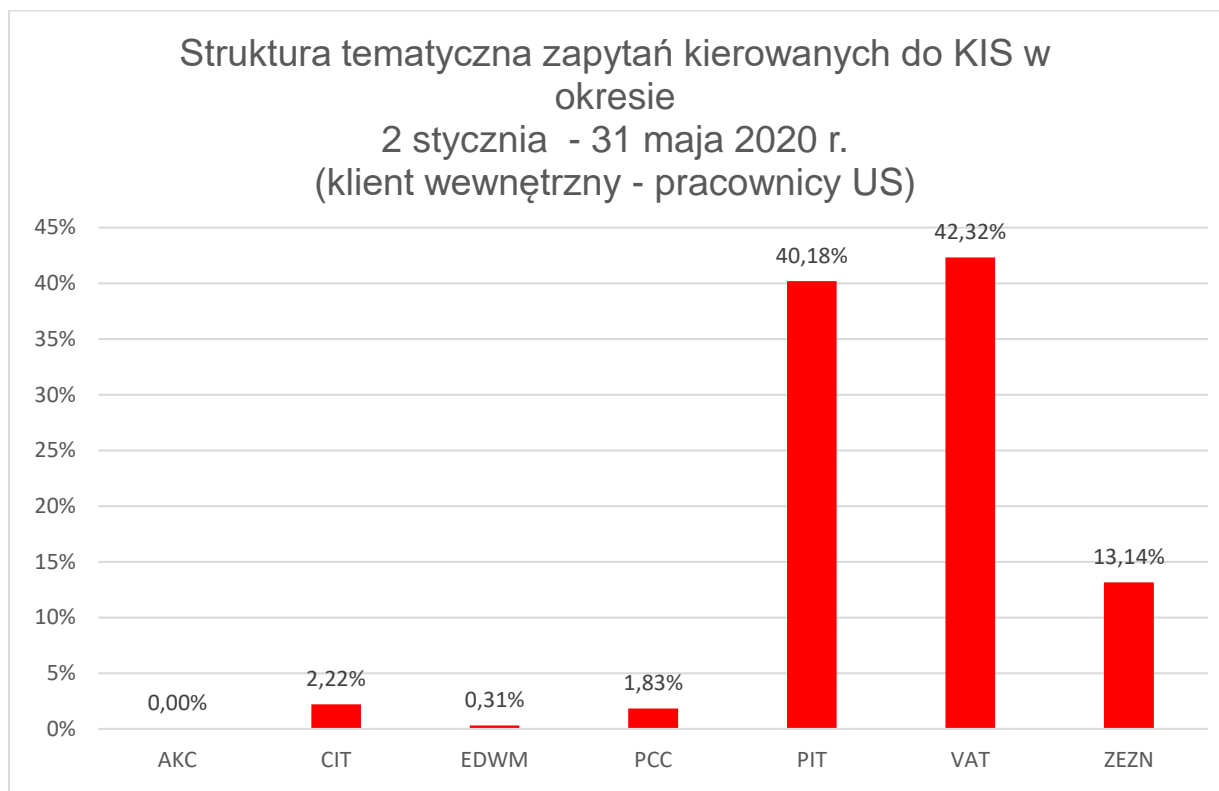
Struktura tematyczna zapytań kierowanych do KIS w okresie
2 stycznia - 31 maja 2020 r.
(klient zewnętrzny - podatnicy)



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

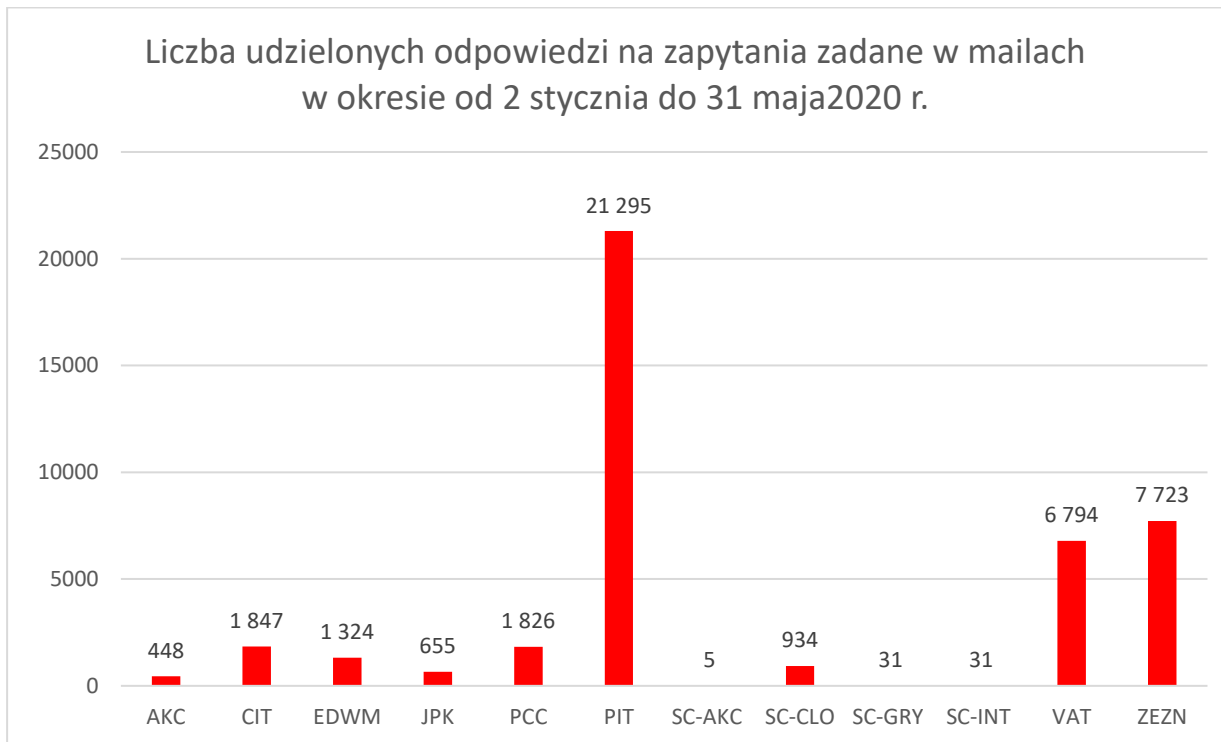
Objaśnienia:

- AKC - informacje podatkowe w zakresie akcyzy
- CIT - informacje podatkowe w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych
- EDWM - informacje w zakresie procedur związanych z Portalem Podatkowym i elektronicznym wypełnianiem zeznań i deklaracji
- EDWT - informacje w zakresie pomocy technicznej dla Portalu Podatkowego, wstępnie wypełnionego zeznania podatkowego PFR oraz systemu e-deklaracje
- JPK - informacje w zakresie Jednolitego Pliku Kontrolnego (JPK)
- PCC - informacje podatkowe w zakresie podatku od czynności cywilnoprawnych, spadków i darowizn
- e- PIT - informacje w zakresie usługi Twój e-PIT
- PIT - informacje podatkowe w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych
- VAT - informacje podatkowe w zakresie podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej, zwrotu VAT na materiały budowlane
- ZEZN - informacje w zakresie zeznań podatkowych osób fizycznych
- SC-AKC - informacje celne w zakresie podatku akcyzowego
- SC-CLO - informacje celne w zakresie cła
- SC-GRY - informacje celne w zakresie podatku od gier hazardowych
- SC-INT - informacje celne w zakresie INTRASTATU



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej odpowiadali na zapytania mailowe przesyłane za pośrednictwem formularza umieszczonego na Portalu Podatkowym. Od 2 stycznia do 31 maja 2020 r. udzielili **42 913** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą.



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Konsultanci Krajowej Informacji Skarbowej odpowiadali także na pytania zadawane podczas czatu. Od początku roku przeprowadzili **4 247** takich rozmów. Usługa była zawieszona od 15 stycznia do 18 maja, a pracowników zaangażowano do obsługi rozmów telefonicznych – jako formy kontaktu, gdzie zainteresowanie informacją skarbową podatników było największe w analizowanym okresie.