

Raport z działalności infolinii podatkowej i celnej od 2 stycznia do 30 kwietnia 2018 roku¹

Krajowa Informacja Skarbowa działając w ramach struktur Krajowej Administracji Skarbowej realizuje zadania z zakresu udzielania informacji podatkowej i celnej: telefonicznie i elektronicznie za pośrednictwem Portalu Podatkowego.

W okresie od 2 stycznia do 30 kwietnia 2018 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła **629 174** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników oraz pracowników urzędów skarbowych.

Pierwsze miesiące roku to czas wzmożonego zainteresowania usługami informacyjnymi ze względu na przypadające w tym okresie terminy składania rocznych zeznań podatkowych. Dodatkowo w tym roku w styczniu i lutym odnotowano wzrost zapytań związanych z wprowadzeniem obowiązku comiesięcznego składania jednolitego pliku kontrolnego (JPK_VAT) przez mikroprzedsiębiorców. W okresie od 2 stycznia do 30 kwietnia 2018 r. pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej udzielali informacji:

- w zakresie standardowych grup tematycznych,
- na temat składania zeznań dot. rocznych rozliczeń podatkowych,
- w zakresie wdrożenia zmian dot. *JPK_VAT* (Jednolitego Pliku Kontrolnego),
- w ramach kampanii informacyjnej *Szybki 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.

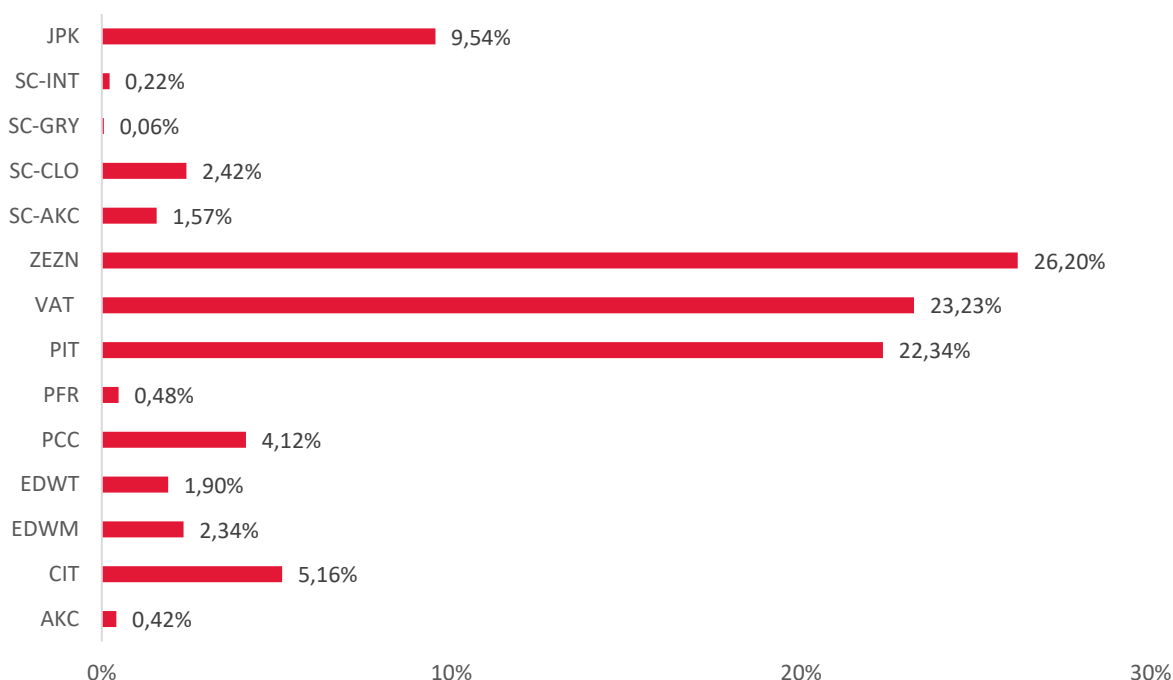
Zapraszamy również do kontaktu za pomocą formularza umieszczonego na stronie www.finance.mf.gov.pl/web/wp/pp, wybierając z menu pozycję Zadaj pytanie.

Przydatne linki:

Portal Podatkowy Ministerstwa Finansów www.portalpodatkowy.mf.gov.pl

strona internetowa Ministerstwa Finansów www.finance.mf.gov.pl

Struktura tematyczna zapytań kierowanych do KIS w okresie
2 stycznia - 30 kwietnia 2018 r.



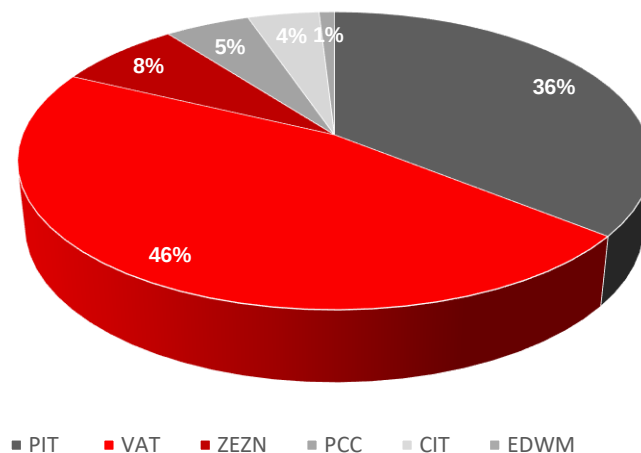
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

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
- PCC - informacje podatkowe w zakresie podatku od czynności cywilnoprawnych, spadków i darowizn
- PFR - informacje merytoryczne dot. wstępnie wypełnionego zeznania podatkowego, wniosku PIT-WZ oraz oświadczenia PIT-OP
- 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-INT - informacje celne w zakresie INTRASTATU
- SC-GRY - informacje celne w zakresie podatku od gier hazardowych
- JPK - informacje w zakresie jednolitego pliku kontrolnego

Konsultanci i eksperci infolinii udzielali również wsparcia merytorycznego dla pracowników sal obsługi klienta w urzędach skarbowych.

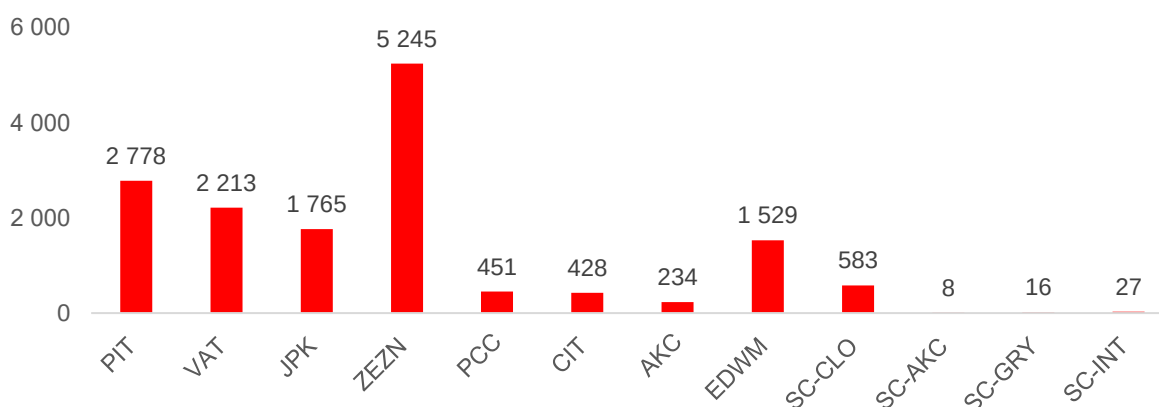
Struktura tematyczna zapytań kierowanych do KIS z US w okresie
2 stycznia - 30 kwietnia 2018 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Krajowa Informacja Skarbowa odpowiada na zapytania mailowe przesyłane przez Klientów za pośrednictwem formularza umieszczonego na Portalu Podatkowym. W okresie od 2 stycznia do 30 kwietnia 2018 r. udzielono **15 277** odpowiedzi na pytania kierowaną tą drogą.

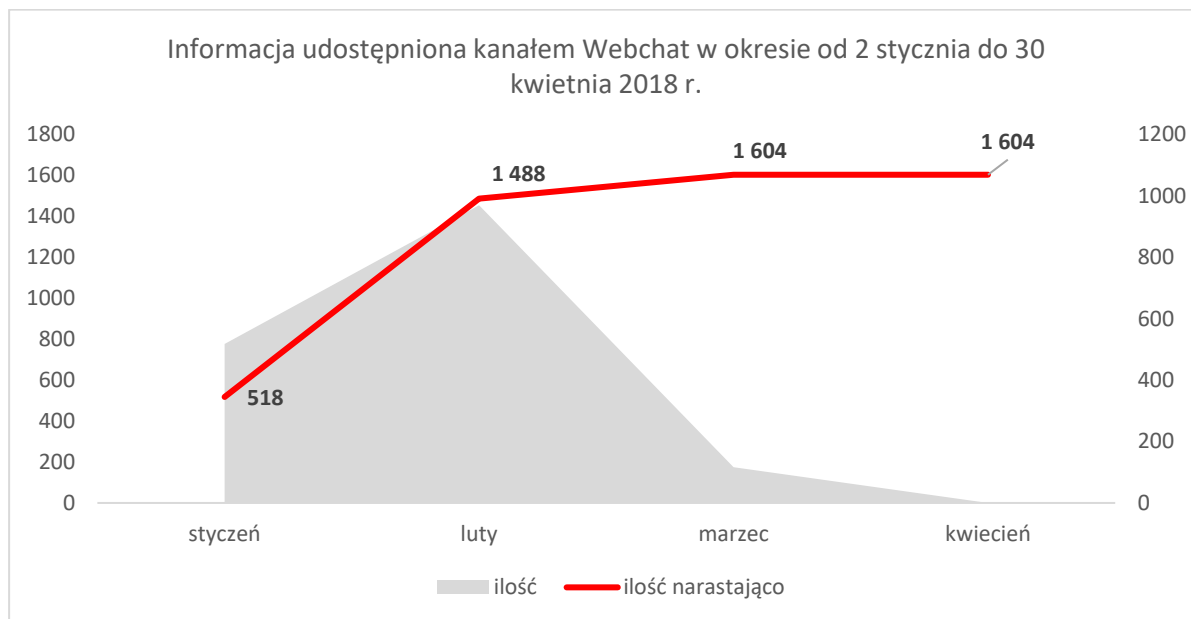
Liczba udzielonych odpowiedzi na zapytania zadane za pośrednictwem
kanału e-mail w okresie od 2 stycznia do 30 kwietnia 2018 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Od połowy roku 2017 r. Krajowa Informacja Skarbowa świadczy dla Klientów nową usługę – obsługę zapytań kierowanych za pośrednictwem Webchat. Obecnie za

pomocą czatu można uzyskać informacje w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

Przez pierwszy kwartał 2018 r. przeprowadzono **1 604** czatów, potem zawieszono usługę (do początku maja) z uwagi na prowadzenie akcji informacyjnej *Szybki PIT*. Zakres tematyczny udzielanych informacji będzie stopniowo poszerzany i docelowo obejmie wszystkie tytuły podatkowe obsługiwane przez Wydziały Obsługi Klienta.