

## Zarezerwuj wizytę w urzędzie skarbowym

We wszystkich urzędach skarbowych posługujemy się jednakowymi standardami obsługi klienta. Każda wizyta w urzędzie musi być poprzedzona rezerwacją. A co to jest wizyta? To każdy bezpośredni kontakt klienta z pracownikiem w urzędzie skarbowym, który wymaga zaangażowania i czasu pracownika realizującego dana sprawę. Zarezerwowanie wizyty jest proste. Wystarczy zadzwonić do urzędu skarbowego lub umówić wizytę internetowo na stronie [wizyta.podatki.gov.pl](http://wizyta.podatki.gov.pl). Jeśli klient przyjdzie do urzędu bez umówienia wizyty wtedy umówimy go na miejscu, ale na pierwszy wolny termin. Pierwszeństwo mają osoby z zarezerwowanymi wizytami. Dlatego bardzo gorąco zachęcam do umawiania się samodzielnie. Wizytę można zaplanować na 21 dni przed. Osoba może sama wybrać dzień i godzinę wizyty mając do wyboru czytelny terminarz, samą czynność umówienia wizyty może zrobić przez 7 dni w tygodniu o każdej porze. Usługa pomoże przygotować się do wizyty, podpowie jakie są potrzebne dokumenty, opłaty. Pozwoli to na załatwienie wielu spraw już podczas pierwszej wizyty. W ten sposób ograniczymy możliwe kolejki, które mogą powstać w związku ze zbliżającym się czasem rozliczeń podatkowych.

## Elektroniczny urząd skarbowy

### Co to jest e-US

e-Urząd Skarbowy to nowoczesny sposób komunikacji pomiędzy klientem, a urzędem. Jeśli masz urządzenie podłączone do internetu to urząd działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dlatego szybko i wygodnie można załatwić sprawy podatkowe - bez osobistej wizyty w urzędzie skarbowym, czy na poczcie.

Taki sposób załatwiania spraw jest ciągle ulepszany, korzysta z niego coraz więcej osób i coraz większa liczba spraw jest załatwiana. Program do elektronicznych usług jest prosty i intuicyjny. Cały czas ulepszany i dostosowywany do potrzeb klientów.

### Co można załatwić w eUS

Dostępnych jest już 20 konkretnych usług. Serwis jest też przyjazny dla obcokrajowców – dostęp jest w wersji angielskiej oraz ukraińskiej.

Obecnie dostępne są usługi:

- Twój e-PIT – czyli możliwość złożenia zeznania podatkowego
- Możliwość elektronicznego wysyłania pism do organów podatkowych
- Pobieranie zaświadczeń, np. o dochodach, o niezaleganiu w podatkach
- Sprawdzenie informacji na temat zwrotów PIT i VAT
- Sprawdzenie i możliwość aktualizacji danych podatnika

- Aplikacja e-mikrofirma dla przedsiębiorców – teraz też zintegrowana z Krajowym Systemem e-Faktur
- Sprawdzenie nałożonych na klienta mandatów karnych + możliwość ich opłacenia

## Usługa eZaświadczenie

Coraz większym zainteresowaniem cieszy się usługa e-zaświadczeń – jeśli korzystamy z tej usługi wtedy **bezpłatnie, bez uiszczania opłaty skarbowej, automatycznie, nawet w ciągu kilku sekund możemy otrzymać zaświadczenie.**

Od wprowadzenia tej usługi do eUS nasz urząd „wydał” 200 eZaświadczeń, najwięcej bo 190 o dochodach. Jeśli sprawa wymaga wyjaśnienia wtedy kierujemy elektroniczny wniosek na obsługę manualną. Chodzi np. o sytuacje gdy złożono wniosek o wydanie zaświadczenia o dochodach, a nie złożono zeznania podatkowego. Takich spraw też mieliśmy już kilkadziesiąt.

## Doręczenia elektroniczne eUS

Jeśli wyrazimy zgodę na komunikację w systemie eUS, wtedy wymiana korespondencji z urzędem skarbowym będzie odbywać się w formie elektronicznej. Jeśli jakaś korespondencja będzie do odebrania w e-urzędzie wtedy klient otrzyma zawiadomienie SMS-em lub mailem (również jednocześnie na te 2 kanały), tak jak zaznaczył w swoim wniosku o zgodzie na komunikację elektroniczną.

## e-Rezerwacja

Jeśli konieczna jest wizyta w urzędzie skarbowym można się na nią umówić rezerwując swoją wizytę na wybrany dzień i godzinę. Można to zrobić dzwoniąc do urzędu pod numer 632456877 i wybierając wew. 1, można przyjść i umówić się w samym urzędzie na Sali obsługi, ale najlepiej jest zarezerwować wizytę poprzez stronę **[wizyta.podatki.gov.pl](http://wizyta.podatki.gov.pl)** wybierając województwo i urząd który chcemy odwiedzić i sprawę którą chcemy załatwić. Każda osoba, która podała adres e-mail, otrzyma link do anonimowej ankiety. W ten sposób chcemy poznać opinie i wskazówki, co powinniśmy poprawić w pracy urzędu, tak, aby klienci czuli się jak najbardziej komfortowo, abyśmy mogli określić ogólne zadowolenie z wizyty, czy poziom wysiłku, który klient włożył w załatwienie swojej sprawy. Ankietowani proszeni są również o ocenę czy pracownik urzędu był kompetentny, uprzejmy, pomocny, sprawny, komunikatywny i przyjazny.

30 stycznia 2023 roku

Izabela Stasiak

Zastępca Naczelnika  
Urzędu Skarbowego w Koninie