

# Aktualności

24.05.2024 8:22

## Śląska Krajowa Administracja Skarbowa (KAS) rozpoczyna pilotaż infolinii pod numerem 22 460 59 96.

- Rozpoczęcie testów planowane jest na 3 czerwca.
- Oprócz standardowych połączeń, klient będzie mógł wybrać połączenie z potwierdzeniem tożsamości poprzez telePIN i uzyskać indywidualne informacje, co dotychczas nie było możliwe przez telefon.
- Informację podatkową i celną dla całego kraju nadal świadczy Krajowa Informacja Skarbowa.

W ramach pilotażu infolinii klienci KAS otrzymają możliwość skorzystania z nowego modelu obsługi telefonicznej. Od czerwca dzwoniący połączą się z przeznaczoną do tego infolinią, a nie z konkretnym urzędem skarbowym, jak dotychczas.

KAS przetestuje dwa typy połączeń – standardowe oraz z potwierdzeniem tożsamości. Jeśli dzwoniący potwierdzą swoją tożsamość telePIN-em, konsultanci z urzędów skarbowych będą mogli udzielić bardziej spersonalizowanej informacji.

Pilotaż nowej infolinii to kolejny krok w dążeniu administracji skarbowej do doskonalenia obsługi i zapewnienia wyższej jakości usług.

Pilotaż ma za zadanie dostarczyć KAS informacji o potrzebach klientów oraz o najlepszych możliwych rozwiązaniach, które administracja skarbową może wprowadzić w przyszłości w zakresie obsługi telefonicznej. Dlatego śląska KAS przeprasza za wszelkie możliwe niedogodności, które mogą wystąpić podczas działania jednego numeru. Dziękuje także za wyrozumiałość i cierpliwość w trakcie testów.

## Podstawowe informacje o infolinii:

Numer telefonu: 22 460 59 96

Koszt połączenia: jak za połączenie lokalne lub według taryfy operatora.

W skład oferowanych usług wchodzi dwa typy połączeń:

Bez potwierdzenia tożsamości:

- Ogólna informacja podatkowo-celna,
- Możliwość rezerwacji terminu wizyty w urzędzie skarbowym, co skraca czas oczekiwania na obsługę.

Po potwierdzeniu tożsamości kodem telePIN z e-Urzędu Skarbowego:

- Indywidualna i właściwa miejscowo informacja podatkowo-celna.
- Informowanie o stanie realizacji nadpłaty z zeznań lub deklaracji podatkowych.
- Możliwość rezerwacji terminu wizyty w urzędzie skarbowym, co skraca czas oczekiwania na obsługę.

Ważne: klient samodzielnie ustawia kod telePIN po zalogowaniu się do e-Urzędu Skarbowego na stronie [www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl).

\*\*\*\*

Testy infolinii to kolejny etap programu „Klient w centrum uwagi KAS”. Obecnie większość spraw (zaświadczenie, umówienie wizyty, korespondencja w bieżących sprawach, informacja o mandatach drogowych itd.) podatnicy mogą załatwić online w e-Urzędzie Skarbowym na stronie [www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl).

Informacji podatkowych i celnych niezmiennie udziela Krajowa Informacja Skarbowa (KIS) pod numerami:

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

[Przeźnij do początku](#)