



Minister  
Finansów

---

Warszawa, 24 kwietnia 2025 roku

---

Sprawa: Interpelacja nr 9044  
Znak sprawy: DRK3.054.1.2025  
Kontakt: Kancelaria MF  
tel.: +48 22 694 55 55  
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

---

**Szymon Hołownia**

Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej  
Kancelaria Sejmu  
ul. Wiejska 4/6/8  
00-902 Warszawa

## Odpowiedź na interpelację poselską nr 9044 dot. funkcjonowania Krajowej Informacji Skarbowej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację poselską dot. funkcjonowania Krajowej Informacji Skarbowej przedstawiam poniżej wyjaśnienia.

- 1. Czy możliwe jest wprowadzenie informacji o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie i uzyskanie porady? Infolinia KIS jest płatna, a brak takiej informacji powoduje nieuzasadnione koszty po stronie dzwoniących.**

Wdrożenie ww. zmiany wymaga budowy nowej funkcjonalności w systemie informatycznym wykorzystywanym do obsługi infolinii. Propozycja wprowadzenia takiej zmiany została już zgłoszona i jest obecnie na etapie analizy biznesowej i analizy systemowej.

Jednocześnie, pragnę zaznaczyć, że w I kwartale 2025 r.:

- średni czas oczekiwania na infolinii Krajowej Informacji Skarbowej wyniósł 3:29 min.

- średni czas oczekiwania na kolejną dodatkowo uruchomioną do obsługi akcji zeznań PIT wyniósł 2:24 min.
- 39,67% połączeń na infolinii Krajowej Informacji Skarbowej zostało odebranych w czasie krótszym niż 20 sekund.

**2. Czy istnieje możliwość wydłużenia i ujednolicenia godzin funkcjonowania infolinii? Obecne godziny pracy są niewystarczające dla wielu użytkowników, zwłaszcza dla księgowych i przedsiębiorców, którzy często potrzebują konsultacji poza standardowymi godzinami pracy.**

W zakresie oddzielania ogólnych informacji podatkowych i celnych infolinia Krajowej Administracji Skarbowej obsługuje Klientów w godzinach 8:00 – 18:00, co w naszej ocenie odpowiada na obecne potrzeby Klientów w tym obszarze.

W Krajowej Administracji Skarbowej funkcjonują również infolinie dziedzinowe, których godziny obsługi są dostosowane do możliwości realizacji danej sprawy przez jednostkę obsługującą proces. Przykładem będzie tu infolinia PUESC czy infolinia e-TOLL czynne całą dobę siedem dni w tygodniu.

Podkreślam, że w okresach wzmożonego zapotrzebowania na informacje podatkową np. akcja zeznań PIT, godziny dostępności infolinii są wydłużane i zapewniamy obsługę infolinii również w dni wolne od pracy (sobota).

Minister Finansów w trybie ciągłym prowadzi badanie satysfakcji Klienta. Na podstawie wyników badań potwierdzamy skuteczność wprowadzanych zmian w procesach obsługi Klienta KAS w kanale telefonicznym.

W 2025 roku odnotowaliśmy 80% pozytywnych komentarzy dot. obsługi w kanale telefonicznym. To wzrost o ok 40 % w stosunku do wyniku tego badania prowadzonego w 2021 r.

Jednocześnie, Krajowa Administracja Skarbowa udostępnia serwis e-Urząd Skarbowy. Korzystając z e-Urzędu Skarbowego podatnicy mogą załatwić większość spraw podatkowych, bez konieczności wychodzenia z domu, przez całą dobę, z dowolnego miejsca i z dowolnego urządzenia z dostępem do Internetu.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów

**Małgorzata Krok**

Podsekretarz Stanu Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej