



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 3 kwietnia 2026 roku

Sprawa: Odpowiedź na interpelację nr 16109
Znak sprawy: DRK3.054.2.2026
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

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

Odpowiedź na interpelację nr 16109

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację poselską posła Artura Jarosława Łąckiego, dotyczącą dostępności telefonicznej urzędów skarbowych, przedstawiam poniżej wyjaśnienia:

Czy decyzja o ograniczeniu publicznej dostępności bezpośrednich numerów telefonów do urzędów skarbowych była świadomą decyzją organizacyjną Krajowej Administracji Skarbowej?

Kierunki rozwoju modelu biznesowego Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) koncentrują się na optymalizacji procesów komunikacji i wparcia podatników oraz przeniesieniu tych procesów do kanałów zdalnych. Nasze działania są odpowiedzią na oczekiwania obywateli i przedsiębiorców w zakresie użyteczności oraz wysokiej jakości usług świadczonych przez administrację skarbową.

Wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji w KAS (eMCeK) oraz uruchomienie w jego ramach jednej ogólnopolskiej infolinii podatkowej wpisuje się w naszą strategię.

Nowy model obsługi telefonicznej w urzędach skarbowych funkcjonuje od października 2024 roku. Na infolinii klient może uzyskać ogólną i indywidualną informację podatkową w swojej sprawie. Rozmowa kierowana jest do właściwego konsultanta w ramach intuicyjnego IVR.

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Wdrożyliśmy bezpieczną metodę uwierzytelniania klientów w kanale telefonicznym, za pomocą kodu telePIN, co pozwala nam na udzielanie informacji indywidualnej i przekazanie danych objętych RODO czy tajemnicą skarbową.

Obsługujemy również pełnomocników ogólnych naszych klientów i użytkowników konta organizacji w e-Urzędzie Skarbowym.

Wprowadzenie infolinii nie oznacza całkowitego wyłączenia możliwości bezpośredniego kontaktu telefonicznego z właściwym urzędem skarbowym.

W korespondencji wychodzącej do podatników z urzędów skarbowych (tj. pismach, wezwaniach i innych dokumentach) wskazujemy bezpośredni numer telefonu do pracownika prowadzących sprawę. W związku z tym, w konkretnej sprawie nadal istnieje możliwość bezpośredniego kontaktu telefonicznego z pracownikiem urzędu skarbowego, który prowadzi sprawę.

Jaki był cel wprowadzenia takiego rozwiązania oraz jakie analizy poprzedzały tę zmianę?

Wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji i uruchomienie ogólnopolskiej infolinii KAS zapewniło realizację celów ustawowych KAS:

1. Obsługa oraz wsparcie klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych;
2. Obsługa i wsparcie przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych;
3. Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego.

Konsultanci infolinii KAS mogą obecnie bezpiecznie udzielać informacji w indywidualnych sprawach objętych tajemnicą skarbową. Ochronę danych umożliwia uwierzytelnianie za pomocą specjalnego kodu telePIN, który klient ustanawia samodzielnie w e-Urzędzie Skarbowym.

Nasi klienci otrzymują pomoc oraz rzetelne informacje konieczne do prawidłowego wypełnienia swoich obowiązków podatkowych, co przekłada się na terminowe wpływy podatkowe.

Wdrożenie eMCeK poprzedzone było przygotowaniem Opisu Założeń Projektu Informatycznego, zatwierdzanego przez Komitet Ministrów ds. Cyfryzacji.

W ramach dokumentu zidentyfikowaliśmy wyzwania Krajowej Administracji Skarbowej w zakresie zwiększenia wydajności i jakości świadczonych usług publicznych, w szczególności brak jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi i niedostępność mechanizmów identyfikacji w kanale telefonicznym. Usługa uwierzytelniania klienta była niezbędna do uzyskania spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych.

Wskazaliśmy również na wyzwania związane z zarządzaniem procesami obsługi. Do najważniejszych problemów zaklasyfikowaliśmy tu komunikację wielu różnych numerów telefonów, niedostosowanie lokalnych centralk telefonicznych do zarządzania pracą, znaczne ograniczenia w globalnej konfiguracji i brak modułów raportowych.

Wdrożenie usługi poprzedziliśmy 3 -etapowym pilotażem w wybranych izbach administracji skarbowej, który trwał od 1.09.2023 r. do 30.09.2024 r.

W pilotażu potwierdziliśmy liczbę połączeń telefonicznych w poszczególnych kolejkach tematycznych i dostosowaliśmy liczbę osób potrzebnych do realizacji tego zadania na poziomie kraju.

Wdrożyliśmy mechanizm uwierzytelnienia podatnika i potwierdziliśmy bezpieczeństwo oraz efektywność tej funkcjonalności.

Wdrożenie rozwiązania poprzedzone było również dialogiem technicznym prowadzonym w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych. W tym procesie zidentyfikowaliśmy dostępne narzędzia informatyczne, możliwe do wykorzystania w systemie zdalnej obsługi klienta, w szczególności w kanale telefonicznym.

Uruchomienie jednej infolinii i wdrożenie systemu eMCeK wzmocniło zdolność KAS do efektywnej i profesjonalnej obsługi klienta niezidentyfikowanego oraz zidentyfikowanego w różnych kanałach, takich jak telefon, czat, e-mail, wideo. Elastyczne konfigurowanie schematów połączeń, rozbudowany moduł raportowania oraz nagrywanie rozmów umożliwiły nam efektywne zarządzanie procesami obsługi dla rozproszonych lokalizacji. Dodatkowo zapewniliśmy automatyzację procesu pomiaru poziomu satysfakcji klienta.

Czy Ministerstwo Finansów monitoruje czas oczekiwania podatników na połączenie z konsultantem infolinii KAS oraz efektywność rozwiązywania spraw w tym systemie?

Zarządzanie procesami obsługi monitorowane jest w zakresie efektywności i obciążenia jednostek KAS, pod kątem jakości udzielanych informacji oraz badania satysfakcji klientów po rozmowie telefonicznej.

Raporty wewnętrzne i wyniki badań satysfakcji jednoznacznie wskazują, że zapewniamy publiczną dostępność do organów KAS.

W 2025 roku obsłużyliśmy ponad 3,7 mln połączeń telefonicznych. Mimo tak wysokiego poziomu zapotrzebowania na informację telefoniczną, osiągnęliśmy bardzo wysoki poziom odbieralności ok. 85% i krótki średni czas oczekiwania na połączenie - ok 1 min i 32 sekundy.

Natomiast w I kwartale 2026 roku obsłużyliśmy już ponad 1 mln połączeń, średni poziom odbieralności utrzymywał się na poziomie ok. 85%, a średni czas oczekiwania wyniósł 2 min 12 sekund.

W badaniu satysfakcji klientów infolinii KAS również osiągamy wysokie wyniki. W I kwartale tego roku ponad 88% respondentów pozytywnie oceniło przebieg rozmowy z konsultantem infolinii. Klienci potwierdzili, że otrzymali wszystkie potrzebne informacje. Szczególnie podkreślili profesjonalizm, kompetencje, uprzejmość oraz krótki czas oczekiwania na połączenie.

Czy rozważane jest przywrócenie publicznej dostępności bezpośrednich numerów telefonów do urzędów skarbowych, tak aby podatnicy mogli kontaktować się bezpośrednio z właściwą jednostką?

Wyniki badania satysfakcji klientów infolinii KAS – również w części obsługiwanej przez pracowników urzędów skarbowych – jednoznacznie pokazują, że wdrożenie zmian w modelu obsługi telefonicznej przyniosło oczekiwany efekt.

Nie zakładamy powrotu do obsługi kanału telefonicznego w modelu rozproszonym.

Obsługa telefoniczna prowadzona w modelu odmiejscowionym i scentralizowanym realizowana przez wyspecjalizowaną grupę konsultantów jest efektywna. Dzięki infolinii pracownicy w urzędzie skarbowym mogą skoncentrować się na zadaniach na rzecz poboru podatków.

Analiza danych i informacji zarządczej z raportów systemu eMCeK również wskazują na efektywność i dostępność informacji podatkowej, zarówno na poziomie ogólnym jak i informacji spersonalizowanej.

Wyniki pogłębionego badania sentymentu klienta, które prowadzimy, także wskazują na wyższą jakość obsługi telefonicznej po wdrożeniu jednej infolinii KAS.

Analiza kontekstu wypowiedzi klientów dotyczących procesów obsługi w kanale telefonicznym pokazała znaczny wzrost pozytywnych opinii. W 2021 roku pozytywne komentarze stanowiły 40%, natomiast w 2025 roku osiągnęły niemal 80%, co obrazuje pozytywny efekt wdrożenia zmian modelu obsługi w kanale telefonicznym.

Obecnie pracujemy nad przygotowaniem koncepcji wdrożenia systemu eMCeK do wszystkich procesów obsługi realizowanych przez organy właściwe miejscowo, co znacznie usprawni obsługę bezpośrednią klientów w kanale telefonicznym w sprawach indywidualnych.

Krajowa Administracja Skarbowa dzięki profesjonalizmowi, nowoczesnym narzędziom oraz wysokim standardom obsługi skutecznie realizuje swoje zadania.

Kontynuujemy zmianę biznesową w KAS, tak żeby z jednej strony koncentrować procesy na potrzebach i oczekiwaniach podatników, a jednocześnie wykorzystać rozwiązania informatyczne i technologiczne usprawniające funkcjonowanie organów KAS.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki/

Marcin Łoboda

Sekretarz Stanu Szef Krajowej Administracji Skarbowej

w Ministerstwie Finansów