



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 16 lipca 2026 roku

Sprawa: Odpowiedź na interpelację nr 18085
Znak sprawy: DRK3.054.3.2026
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 18085

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację poselską posłanek Ewy Kołodziej, Katarzyny Stachowicz dotyczącej problemów z dostępnością infolinii Krajowej Administracji Skarbowej dla przedsiębiorców, przedstawiam poniżej wyjaśnienia:

Jakie są średnie czasy oczekiwania na połączenie z infolinią Krajowej Administracji Skarbowej w latach 2024–2026?

Uprzejmie informuję, że średnie czasy oczekiwania na połączenie są przez nas na bieżąco monitorowane. Początek roku z uwagi na ustawowy termin rozliczeń podatkowych zawsze jest okresem wzmożonej liczby telefonów klientów, co może powodować wydłużony czas oczekiwania na połączenie z konsultantem.

W I i II kwartale 2026 roku obsłużyliśmy już prawie 2 mln połączeń, a średni poziom odbieralności utrzymywał się na poziomie ok. 85%, natomiast średni czas oczekiwania przez klientów na połączenie z konsultantem infolinii KAS wyniósł 2 min 2 sekundy. Czas ten świadczy o wysokiej efektywności funkcjonowania infolinii.

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

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, który wynosił ok. 1 min i 32 sekundy.

W 2024 roku obsłużyliśmy blisko 35 mln połączeń telefonicznych. Poziom odbieralności utrzymywał się w przedziale 90%. Średni czas oczekiwania przez klientów na połączenie z konsultantem infolinii KAS wynosił natomiast ok. 1 min 26 sekund.

Ile połączeń przychodzących do infolinii nie zostało obsłużonych w tym okresie?

Osiągamy bardzo wysoki procent odbieralności połączeń, który średnio kształtuje się na poziomie ponad 85%.

Dane w poszczególnych latach przedstawiają się następująco:

2024 r. – liczba połączeń odebranych : 3 489 699
2024 r. – liczba połączeń nieodebranych : 380 213
2025 r. – liczba odebranych : 3 712 145
2025 r. – liczba połączeń nieodebranych: 679 025
2026 r. – I, II Q – liczba odebranych: 1 969 155
2026 r. – I, II Q – liczba połączeń nieodebranych: 345 455

Czy Ministerstwo Finansów monitoruje poziom satysfakcji podatników i przedsiębiorców korzystających z infolinii? Jeśli tak, jakie są wyniki tych analiz?

Ministerstwo Finansów monitoruje poziom satysfakcji użytkowników infolinii KAS poprzez badanie satysfakcji, które prowadzone jest w trybie ciągłym na losowej próbie użytkowników.

W okresie styczeń-czerwiec 2026 r. w badaniu wzięło udział 17 262 klientów. Poziom satysfakcji za ten okres utrzymywał się na stabilnym poziomie ok. 88%.

Wyniki szczegółowe dla poszczególnych wskaźników (I-VI 2026 r.):

1. Czy jesteś zadowolony z rozmowy z konsultantem? - 88,4%
2. Czy uzyskałeś podczas tej rozmowy wszystkie informacje, których potrzebujesz ? - 88,5%.

Jakie działania zostały podjęte w celu poprawy dostępności infolinii oraz skrócenia czasu oczekiwania na połączenie?

1 października 2024 roku uruchomiliśmy zcentralizowaną infolinię Krajowej Administracji Skarbowej (KAS), dostępną pod jednym numerem telefonu. Rozwiązanie funkcjonuje w ramach systemu Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK). Na infolinii KAS konsultanci z urzędów skarbowych oraz Krajowej

Informacji Skarbowej udzielają klientom telefonicznie ogólnej informacji podatkowej i celnej oraz indywidualnej informacji podatkowej, po uwierzytelnieniu kodem telePIN

Wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji i uruchomienie ogólnopolskiej infolinii KAS realizuje cele ustawowe 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.

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 efektywne zarządzanie procesami obsługi dla rozproszonych lokalizacji.

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 tym kanale.

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 pokazuje 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 we wszystkich procesach obsługi realizowanych przez organy właściwe miejscowo, co znacznie usprawni obsługę bezpośrednią klientów w kanale telefonicznym w sprawach indywidualnych.

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

Czy planowane jest zwiększenie liczby konsultantów obsługujących infolinię Krajowej Administracji Skarbowej?

Zadania infolinii Krajowej Administracji Skarbowej obsługują pracownicy organów KAS. Liczbę konsultantów obsługujących infolinię ustalamy na podstawie analizy ruchu na poszczególnych kolejkach tematycznych.

Liczba zmienia się w trakcie roku podatkowego, w zależności od bieżących potrzeb oraz natężenia obsługi.

Jest to dynamiczny proces, który wymaga stałej uwagi i bieżącego monitorowania, dlatego decyzje o ewentualnych zwiększeniach liczby konsultantów na infolinii KAS podejmowane są na bieżąco na podstawie analizy efektywności obsługi, tj. m.in. poziomu odbieralności i czasu oczekiwania klientów na połączenie z konsultantem.

Z jakich powodów konsultanci infolinii często nie są w stanie udzielić szczegółowych informacji dotyczących indywidualnych spraw przedsiębiorców?

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

Konsultanci Krajowej Administracji Skarbowej są zobowiązani do postępowania zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz przepisami prawa i nie mogą udzielać informacji objętej tajemnicą skarbową osobom, które nie są do tego uprawnione.

Zakres merytoryczny informacji udzielanych przez konsultantów infolinii KAS pokrywa się z zakresem informacji udzielanej klientom na co dzień w ramach obsługi bezpośredniej przez pracowników w urzędach skarbowych. Dla części spraw wymagane jest potwierdzenie tożsamości.

Klient, który chce uzyskać informacje o swoich rozliczeniach lub rozliczeniach swojego mocodawcy w kanale telefonicznym musi zatem potwierdzić swoją tożsamość identyfikatorem podatkowym i kodem telePIN. Brak takiego uwierzytelnienia przez klienta wyklucza tym samym możliwość udzielenia indywidualnej informacji podatkowej na infolinii KAS.

To rozwiązanie zapewnia bezpieczeństwo przetwarzania danych i chroni klientów KAS przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich do ich indywidualnych informacji podatkowych objętych tajemnicą skarbową.

Czy Ministerstwo Finansów rozważa wprowadzenie nowych rozwiązań, takich jak dedykowana infolinia dla przedsiębiorców, system oddzwaniania lub rozszerzenie możliwości uzyskiwania informacji drogą elektroniczną?

Krajowa Administracja Skarbowa sukcesywnie buduje nowy model biznesowy oparty na kompleksowej obsłudze obywateli i przedsiębiorców z preferencją kanałów elektronicznych.

Zapewniamy możliwość realizacji obowiązków podatkowych w e-Urzędzie Skarbowym w trybie 24/7.

Klient KAS za pośrednictwem serwisu e-Urząd Skarbowy może załatwić swoje sprawy online w zależności od zakresu obowiązków oraz wymaganych lub udostępnianych mu danych.

System zapewnia dostęp do zintegrowanych spersonalizowanych danych podatkowych i do katalogu usług elektronicznych. Kluczowym sukcesem serwisu jest uzyskanie mobilności oraz personalizacji treści dla każdego użytkownika, co znacznie skróciło czas realizacji obowiązków podatkowych i wymaganych czynności.

Procesy obsługi i wsparcia obywateli i przedsiębiorców realizowane są również w innych kanałach w ramach Multikanałowego Centrum Komunikacji - eMCeK. System umożliwia bezpieczną, spersonalizowaną komunikację w kanałach – telefon, czat, e-mail, wideorozmowa. Wdrożyliśmy rozwiązanie, które polega na połączeniu nowoczesnej technologii (Voicebot, Chatbot, CRM, raportowanie, Work Force Management) z nowym modelem organizacyjnym – odmiejscowioną obsługą klienta w skali kraju. W nowym modelu połączenia trafiają do wyspecjalizowanej, przeszkolonej grupy pracowników.

Na infolinii KAS funkcjonują dedykowane linie (kolejki tematyczne) wspierające podmioty prowadzące działalność gospodarczą, m.in. KSeF, Centrum Obsługi Kluczowych Podmiotów, PIT dla osób prowadzących działalność gospodarczą, kolejki VAT i CIT.

W 2025 roku wdrożyliśmy również usługę wideorozmowy ze wsparciem tłumacza Polskiego Języka Migowego – usługa skierowana jest dla osób posługujących się językiem migowym.

Obecnie nie planujemy wdrożenia innych rozwiązań do obsługi przedsiębiorców na infolinii KAS.

Udostępniamy ponadto serwis podatki.gov.pl. Zakres informacji serwisu uwzględnia kluczowe (i archiwalne) informacje w zakresie podatków i ceł, w tym zakres rozliczeń, ulgi i odliczenia, obowiązki podatkowe w podziale na rodzaje podatków i podmioty.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Marcin Łoboda

Sekretarz Stanu Szef Krajowej Administracji Skarbowej

w Ministerstwie Finansów