

## Raport z działalności infolinii podatkowej i celnej od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 roku<sup>1</sup>

Krajowa Informacja Skarbowa jako część Krajowej Administracji Skarbowej realizuje m.in. zadania z zakresu udzielania informacji podatkowej i celnej: telefonicznie i elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej podatki.gov.pl.

Pierwsze miesiące roku ze względu na przypadające w nich terminy składania rocznych zeznań podatkowych są czasem wzmożonego zainteresowania informacją podatkową i celną, w tym rozliczeniami za pomocą usługi *Twój e-PIT*. Tegoroczna akcja zeznań, analogicznie do zeszłorocznej, przypadła na trudny czas zagrożenia epidemicznego.

Od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r. pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej udzielali informacji:

- w standardowych grupach tematycznych (VAT, PIT, CIT itp.),
- na temat składania zeznań rocznych rozliczeń podatkowych,
- w ramach kampanii informacyjnej *Twój e-PIT* dotyczącej rocznego rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych,
- w ramach współpracy z Departamentem Nadzoru nad Kontrolami w zakresie JPK na żądanie,
- w ramach współpracy z KPRM w zakresie udzielania odpowiedzi na pytania kierowane na infolinię Głównego Inspektoratu Sanitarnego,
- dot. zagadnień związanych z Brexit, kierowanych przez zainteresowanych do Departamentu Spraw Europejskich Ministerstwa Rozwoju, Pracy

---

<sup>1</sup> Niniejsze opracowanie ma charakter informacyjny i nie stanowi źródła ani wykładni prawa.

Zapraszamy do korzystania z usług Krajowej Informacji Skarbowej - [www.kis.gov.pl](http://www.kis.gov.pl)

Informujemy, że pod numerem infolinii:

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

Krajowa Informacja Skarbowa udziela telefonicznych informacji dotyczących prawa podatkowego i celnego od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 18.00.

Zapraszamy również do kontaktu za pomocą formularza umieszczonego na stronie [www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl) – przez wybranie z menu pozycji Skontaktuj się z nami.

Przydatne linki:

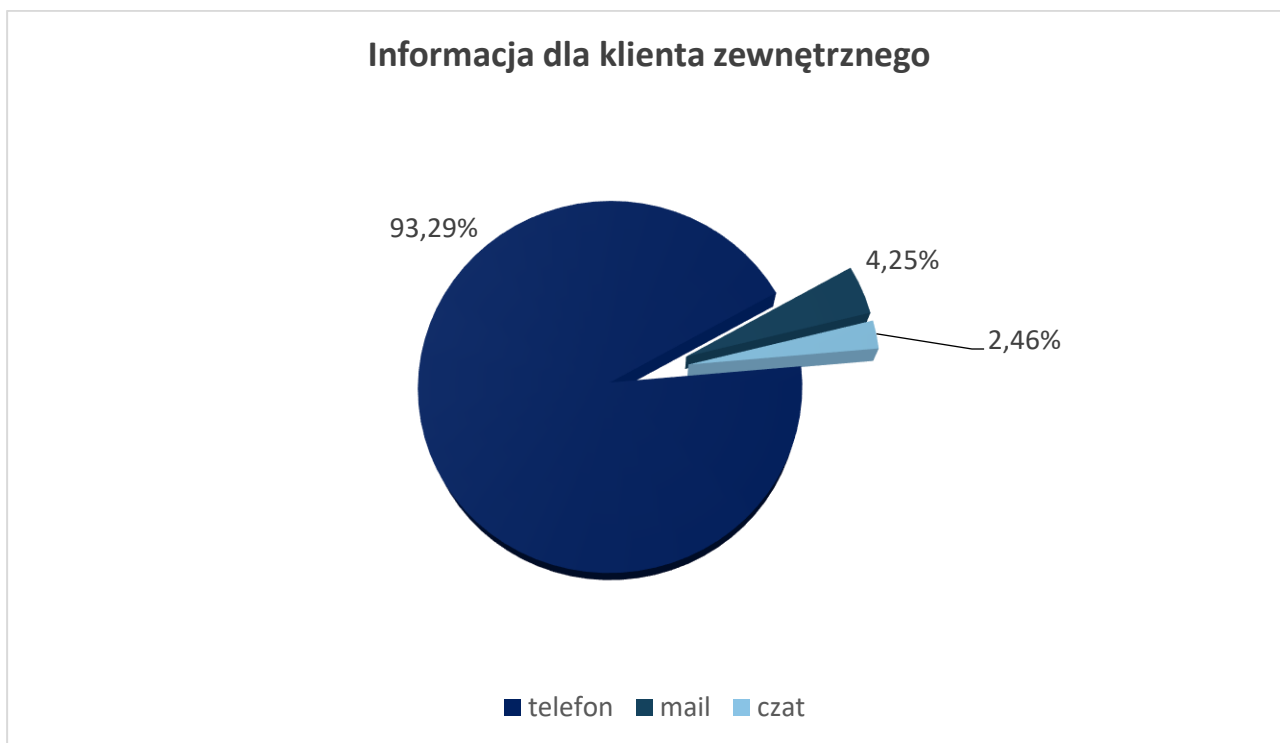
[www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl)

[www.gov.pl/web/finanse](http://www.gov.pl/web/finanse)

i Technologii – w ramach współpracy z Departamentem Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej,

- w ramach współpracy z serwisem powroty.gov.pl.

W tym czasie infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła łącznie **840 061** odpowiedzi na zapytania podatników kierowane drogą telefoniczną, mailową, a także na czacie.

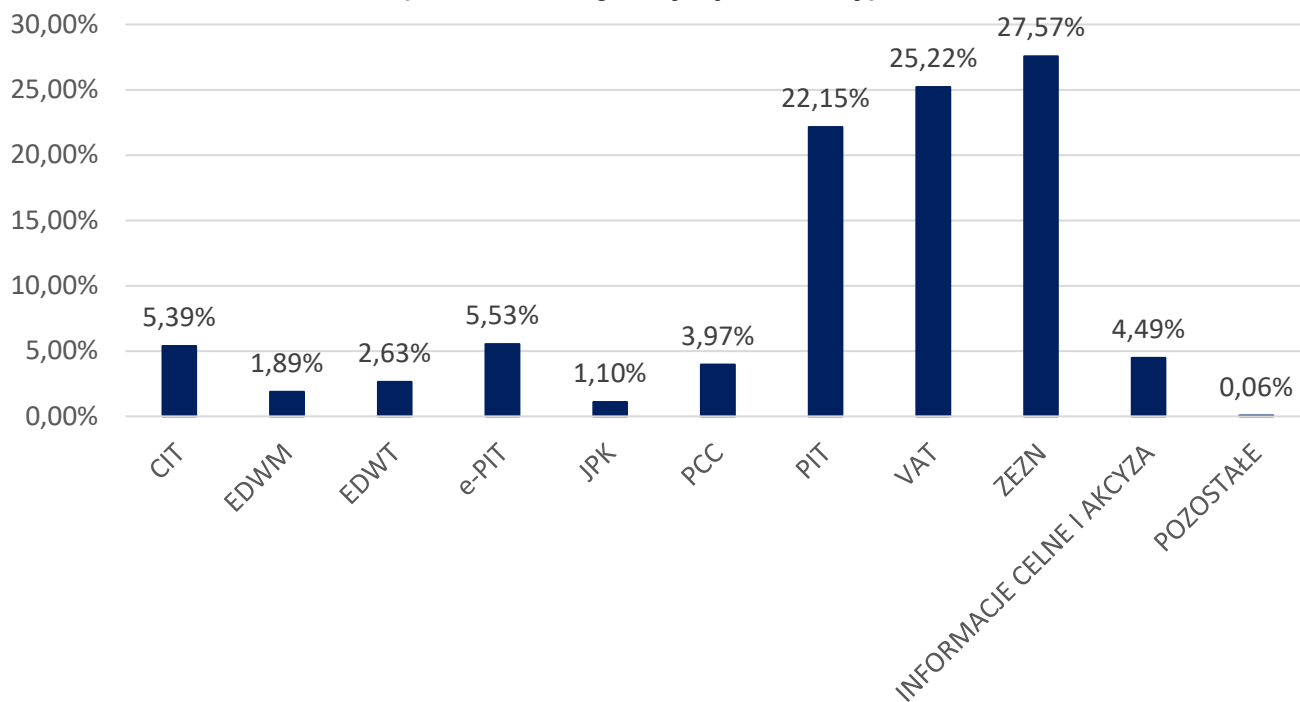


Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

### **Obsługa telefoniczna**

W ciągu pierwszych czterech miesięcy 2021 roku infolinia Krajowej Informacji Skarbowej udzieliła łącznie **783 715** odpowiedzi na zapytania telefoniczne podatników (782 494 rozmów) oraz pracowników sal obsługi urzędów skarbowych (1 221 rozmów).

**Struktura tematyczna zapytań kierowanych do KIS  
od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r.  
(klient zewnętrzny - podatnicy)**

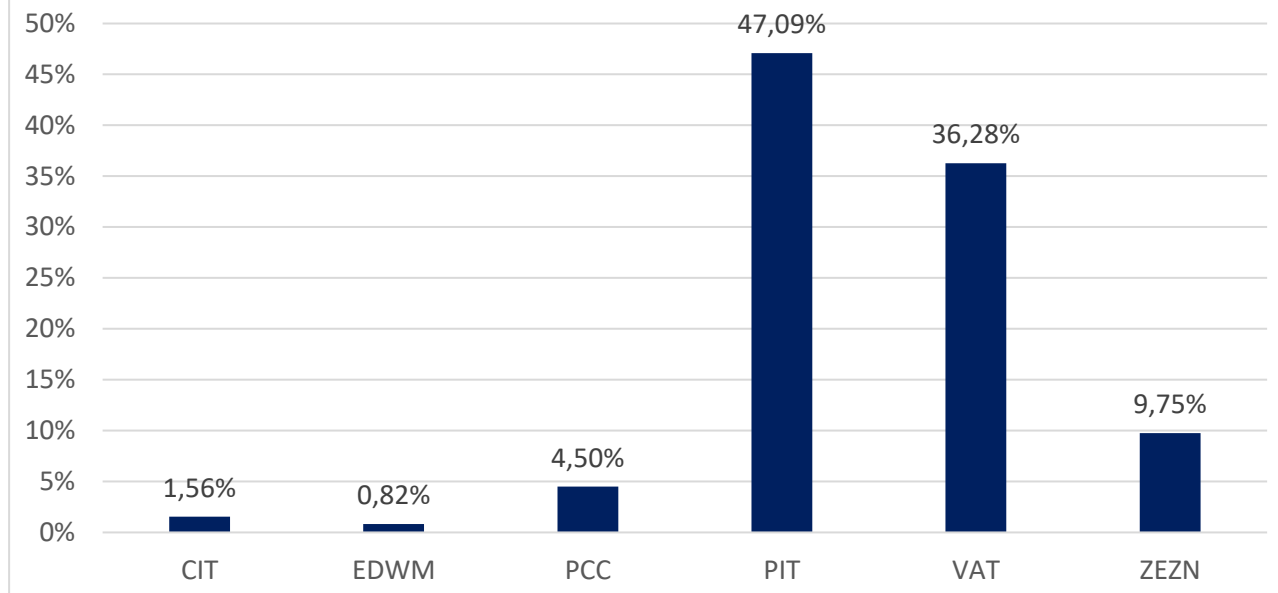


Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

**Objaśnienia:**

- CIT - informacje podatkowe w zakresie podatku dochodowego od osób prawnych
- EDWM - informacje w zakresie procedur związanych z Portalem Podatkowym, elektronicznym wypełnianiem zeznań i deklaracji oraz Centralnym Rejestrem Beneficjentów Rzeczywistych
- EDWT - informacje w zakresie pomocy technicznej dla Portalu Podatkowego, systemu e-deklaracje oraz usługi Twój e-PIT
- e- PIT - informacje w zakresie usługi Twój e-PIT
- JPK - informacje w zakresie Jednolitego Pliku Kontrolnego (JPK)
- PCC - informacje podatkowe w zakresie podatku od czynności cywilnoprawnych, spadków i darowizn
- PIT - informacje podatkowe w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych
- VAT - informacje podatkowe w zakresie podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej
- ZEZN - informacje w zakresie zeznań podatkowych osób fizycznych
- INFORMACJE CELNE I AKCYZA - informacje podatkowe w zakresie akcyzy, informacje celne w zakresie podatku akcyzowego, cła, podatku od gier hazardowych, INTRASTATU.

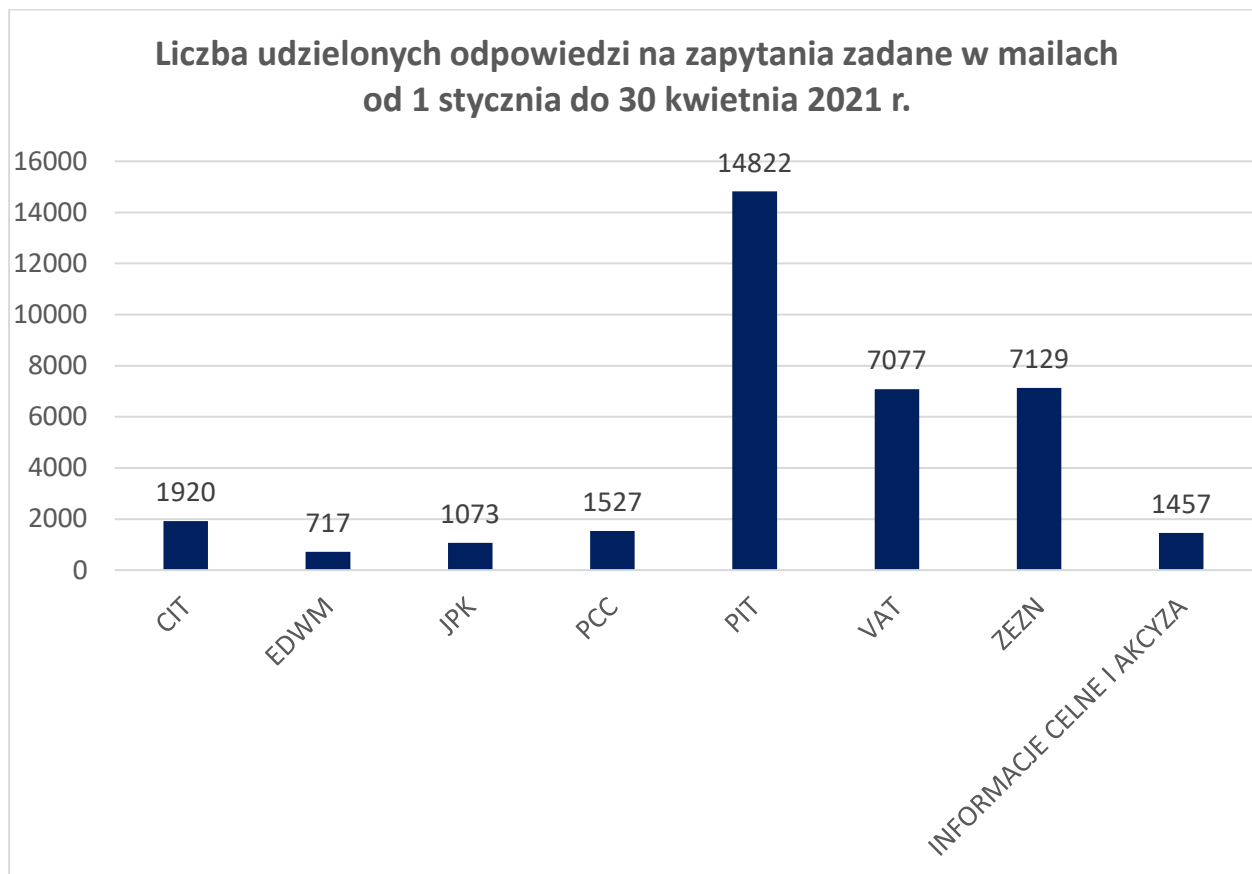
**Struktura tematyczna zapytań kierowanych do KIS  
od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r.  
(klient wewnętrzny - pracownicy US)**



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

**Obsługa mailowa**

Pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej odpowiadali na zapytania mailowe przesyłane za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie internetowej podatki.gov.pl. Od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r. udzielili **35 722** odpowiedzi na pytania kierowane tą drogą.



Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych KIS

### **Czat**

Konsultanci Krajowej Informacji Skarbowej odpowiadali także na pytania z zakresu PIT i zeznań rocznych zadawane podczas czatu. Od początku roku przeprowadzili **20 624** takich rozmów, z czego aż 65% w marcu i kwietniu.

### **Współpraca**

W okresie od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r. pracownicy Krajowej Informacji Skarbowej udzielali również odpowiedzi na pytania kierowane przez zainteresowanych na infolinię Głównego Inspektoratu Sanitarnego (udzielono **48 100** odpowiedzi) oraz w ramach współpracy z Departamentem Organizacji i Współpracy Międzynarodowej Krajowej Administracji Skarbowej dot. zagadnień Brexit (**207** odpowiedzi na zapytania mailowe).

### **Broszury informacyjne i najczęściej zadawane pytania**

Jak co roku na stronie internetowej Krajowej Informacji Skarbowej opublikowano broszury informacyjne dot. rozliczeń za 2020 rok.

W trakcie trwającej akcji składania zeznań przygotowywano i publikowano na stronach internetowych [kis.gov.pl](http://kis.gov.pl) i [podatki.gov.pl](http://podatki.gov.pl) najczęściej zadawane pytania wraz z odpowiedziami - m.in. z zakresu rocznych rozliczeń i usługi Twój e-PIT.