
 <b>Krajowa Administracja Skarbowa</b>	<b>KARTA USŁUGI</b>	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 28.08.2024 r.
	<b>Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej</b>	

1/4

<b>Co chcę załatwić?</b>	[Otrzymać informację na temat podatków lub cła przez telefon lub drogą elektroniczną.]
<b>Kogo dotyczy?</b>	[Osoby, która ma wątpliwości co do sposobu stosowania prawa podatkowego lub celnego.]
<b>Co przygotować?</b>	<p>Zanim się z nami skontaktujesz, zastanów się i spróbuj zidentyfikować podatek/zagadnienie, którego dotyczy pytanie. Możesz skorzystać z poniższych źródeł informacji. Pomogą Ci one zrozumieć istotę zagadnienia i być może znajdziesz tam rozwiązanie problemu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ strona internetowa Krajowej Administracji Skarbowej: <a href="http://www.gov.pl/web/kas">www.gov.pl/web/kas</a>,</li> <li>▪ strona internetowa Ministerstwa Finansów: <a href="http://www.gov.pl/web/finanse">www.gov.pl/web/finanse</a>,</li> <li>▪ strona internetowa <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a>,</li> <li>▪ strona internetowa Krajowej Informacji Skarbowej: <a href="http://www.kis.gov.pl/start">www.kis.gov.pl/start</a>,</li> <li>▪ wyszukiwarka interpretacji podatkowych i innych informacji podatkowych <a href="http://www.podatki.gov.pl/wyszukiwarki/eureka/">www.podatki.gov.pl/wyszukiwarki/eureka/</a> lub <a href="http://eureka.mf.gov.pl">eureka.mf.gov.pl</a>,</li> <li>▪ strony internetowe izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych lub urzędów celno-skarbowych,</li> <li>▪ możesz też zapytać w najbliższym urzędzie skarbowym, urzędzie celno-skarbowym lub izbie administracji skarbowej.</li> </ul> <p>Jeżeli chcesz zadać pytanie drogą elektroniczną, przygotuj adres Twojej skrzynki e-mail.]</p>
<b>Jakie dokumenty muszę wypełnić?</b>	[Nie musisz wypełniać żadnych dokumentów.]
<b>Jak wypełnić dokumenty?</b>	[Nie musisz wypełniać żadnych dokumentów.]
<b>Ile muszę zapłacić?</b>	[Uzyskana przez Ciebie informacja jest bezpłatna. Płacisz tylko za połączenie: koszt połączenia jest liczony jak za połączenie lokalne lub zgodnie ze stawką operatora.]
<b>Kiedy złożyć dokumenty?</b>	[Nie składasz żadnych dokumentów.]


\*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 Krajowa Administracja Skarbowa	<b>KARTA USŁUGI</b>	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 28.08.2024 r.
	<b>Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej</b>	

2/4

<b>Gdzie załatwię sprawę?</b>	<p>Informacje na interesujący Cię temat podatkowy lub celny uzyskasz w następujący sposób:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dzwoniąc pod nr telefonu: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (22) 330 03 30 w przypadku połączeń z telefonów komórkowych,</li> <li>▪ 801 055 055 w przypadku połączeń z telefonów stacjonarnych,</li> <li>▪ +48 22 330 03 30 (z zagranicy).</li> </ul> <p>Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00.</p> <p>Informacje w zakresie potwierdzania numerów identyfikacyjnych VAT kontrahentów z Unii Europejskiej możesz uzyskać w godzinach od 8.00 do 14.00.</p> <p>Po połączeniu z nami system zapowiedzi głosowych poprowadzi Cię po menu. Poprosimy Cię o wybranie cyfry odpowiadającej interesującemu Cię zagadnieniu, np. podatek dochodowy od osób fizycznych, podatek od towarów i usług, cło.</p> <p>Po wybraniu numeru „1” wirtualna asystentka zapyta cię o sprawę, w jakiej dzwoniś, i temat rozmowy. Jeżeli wirtualna asystentka nie zrozumie twoich słów, to poprosi cię o wybranie cyfry przyporządkowanej zagadnieniu.</p> </li> <li>2. Korzystając z formularza do zadawania pytań elektronicznych na stronie <a href="http://podatki.gov.pl">podatki.gov.pl</a> <p>Aby otrzymać informację na temat cła lub podatków na Twój adres e-mail, odwiedź stronę internetową <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a> i wybierz pozycję: <i>Skontaktuj się z nami</i>. Następnie wybierz opcję <i>Napisz do nas</i> i postępuj zgodnie z zawartą tam instrukcją.</p> </li> <li>3. Za pośrednictwem czatu dostępnego na Portalu Podatkowym <p>Aby skorzystać z czatu, odwiedź stronę internetową Portalu Podatkowego <a href="http://www.podatki.mf.gov.pl">www.podatki.mf.gov.pl</a> i wybierz pozycję: <i>Skontaktuj się z nami</i>. Następnie wybierz opcję <i>Czat</i> i postępuj zgodnie z zawartą tam instrukcją. Możesz uzyskać informacje online podczas czatu z konsultantem Krajowej Informacji Skarbowej (KIS) lub Wirtualnym Asystentem Klienta Kaspro.</p> <p>Czat z konsultantem KIS dostępny jest w godzinach od 8 do 16.  </p> </li> </ol>
-----------------------------------	--


\*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 <b>Krajowa Administracja Skarbowa</b>	<b>KARTA USŁUGI</b>	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 28.08.2024 r.
	<b>Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej</b>	

3/4

<b>Co zrobi urząd?</b>	<p>[W przypadku informacji telefonicznej po połączeniu i wybraniu z menu jednej z kategorii następuje połączenie z konsultantem. W trakcie rozmowy konsultant udzieli Ci odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytanie. Rozmowa może być również zawieszona w celu odszukania odpowiedzi na Twoje pytanie. W trudnych przypadkach konsultant może połączyć Cię z ekspertem. Ekspert może:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ udzielić odpowiedzi na Twoje pytanie,</li> <li>▪ poprosić Cię o kontakt w późniejszym terminie,</li> <li>▪ wskazać dodatkowo na możliwość potwierdzenia stanowiska przez złożenie wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej przepisów prawa podatkowego.</li> </ul> <p>W podobny sposób przebiega czat z konsultantem. Za pośrednictwem czatu możesz uzyskać informacje w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIT: podatku dochodowego od osób fizycznych,</li> <li>• VAT: podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej,</li> <li>• PCC, SD: podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku od spadków i darowizn.</li> </ul> <p>W zakresie PIT, VAT rozmowa będzie przekierowana bezpośrednio do konsultanta.</p> <p>W zakresie PCC, SD rozmowa rozpocznie się od kontaktu z czatbotem Kaspro.</p> <p>Czatbot Kaspro dostępny jest przez całą dobę.</p> <p>Czat z konsultantem Krajowej Informacji Skarbowej jest dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00. W trudniejszych przypadkach konsultant może połączyć Cię z ekspertem lub zaproponować skorzystanie z innych usług Krajowej Informacji Skarbowej.</p> <p>Aby rozpocząć rozmowę, kliknij ikonę czatu, która znajduje się w prawym dolnym rogu. Po otwarciu okna zaakceptuj regulamin oraz potwierdź, że nie jesteś robotem. Aby zadać pytanie, napisz je w oknie czatu. Nie masz możliwości wklejenia treści wiadomości ani obrazów. Pamiętaj – jeśli nie będziesz kontynuować rozmowy, po 3 minutach czat zostanie zakończony.</p> <p>W przypadku pytań elektronicznych składanych za pośrednictwem Portalu Podatkowego konsultant udzieli Ci odpowiedzi, którą prześle na wskazany przez Ciebie w formularzu adres e-mail.  </p>
<b>Jaki jest czas realizacji?</b>	<p>[Odpowiedzi telefonicznej oraz w formie czatu udzielamy natychmiast po połączeniu, podczas rozmowy. Na pytania elektroniczne odpowiadamy niezwłocznie, zgodnie z kolejnością wpływu zapytań.]</p>

\*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 <b>Krajowa Administracja Skarbowa</b>	<b>KARTA USŁUGI</b>	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 28.08.2024 r.
	<b>Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej</b>	

4/4

<b>Jak się odwołać?</b>	W tym przypadku nie jest przewidziana droga odwoławcza.
<b>Informacje dodatkowe</b>	Uzyskana odpowiedź ma charakter informacyjny i może stanowić pomoc w Twojej sprawie. Pamiętaj, że dla zapewnienia jednolitej informacji podatkowej i celnej rozmowy są nagrywane.
<b>Podstawa prawna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ustawa z 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej</li> </ul>

\*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa