

Ministerstwo Finansów

Podsekretarz Stanu, Zastępca Szefa KAS
Małgorzata Krok

Warszawa, 19 grudnia 2024 roku

Sprawa: Wdrożenie eMCeK w Centrum Rozliczeń
Znak sprawy: DRK3.057.50.2024
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Pani Jolanta Haron
Przewodnicząca
Związek Zawodowy Celnicy PL

Odpowiedź na pytania dot. wdrożenia eMCeK w Centrum Rozliczeń w US w Nowym Targu

Szanowna Pani Przewodnicząca,

bardzo dziękuję za pismo z 28 listopada 2024 roku znak 110/2024, w którym przesłali Państwo pytania dotyczące wdrożenia Multikanalowego Centrum Komunikacji (eMCeK) w Centrum Rozliczeń w Nowym Targu.

Wdrożenie eMCeK do obsługi części procesów obsługiwanych przez Centrum Rozliczeń (CR) w Urzędzie Skarbowym w Nowym Targu jest realizowane na wniosek Naczelnika tego urzędu w porozumieniu z Izbą Administracji Skarbowej w Krakowie.

Zakładamy, że pracownicy CR zostaną włączeni do eMCeK wyłącznie do wewnętrznej kolejki w strumieniu Akcyza. Konsultant na kolejce Akcyza przełączy do pracownika CR rozmowy dot. rozliczeń w akcyzie, tam gdzie wystąpi taka konieczność.

Infolinia obecnie funkcjonująca w Centrum Rozliczeń zostanie podzielona w następujący sposób:



Krajowa Administracja
Skarbowa

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

Tabela nr 1

I.p.	Kanał udzielania informacji	Zakres informacji
1.	Infolinia KAS - eMCeK	Informacje dotyczące rozliczenia podatku akcyzowego, w tym podatku akcyzowego związanego z nabyciem wewnątrzwspólnotowym samochodów osobowych, podatku od gier i dopłat, podatku od wydobywania niektórych kopalin oraz podatku od towarów i usług z tytułu wewnątrzwspólnotowego nabycia paliw silnikowych. Ten zakres dotychczas był obsługiwany w infolinii CR pod numerem 1.
2.	Infolinia CR CŁO	Informacje dotyczące rozliczenia należności celnych i innych opłat związanych z przywozem i wywozem towarów, podatku od towarów i usług z tytułu importu, mandatów, kar pieniężnych, kar porządkowych, kar grzywny, kosztów postępowań, opłat za udostępnianie danych oraz kosztów wytworzenia znaków akcyzowych
3.	Infolinia CR OPŁATY	Informacje dotyczące rozliczenia opłaty paliwowej, zabezpieczeń gotówkowych jednorazowych celnych i akcyzowych, wpłaty z tytułu dobrowolnego poddania się odpowiedzialności, kaucji, opłat i kar za przejazd pojazdów nienormatywnych oraz dopłat do gier hazardowych

Poniżej udzielam odpowiedzi na pytania pracowników podniesione w Państwa piśmie.

1. Czy wraz z uruchomieniem infolinii eMCeK:

- a. Dotychczasowa infolinia Centrum Rozliczeń w US w Nowym Targu, która funkcjonuje od 2015 r. zostanie wyłączona?**

Infolinia w Centrum Rozliczeń w Urzędzie Skarbowym w Nowym Targu nie zostanie wyłączona.

2. Jakie są przyczyny:

- a. wyłączenia Centrum Mandatowego z systemu eMCeK**

Centra kompetencyjne będą włączane do eMCeK w 2025 i 2026 roku. W przypadku Centrum Mandatowego nie przewidujemy wyjątku. Jeśli jednak dane centrum zgłosi gotowość, może zostać włączone do eMCeK wcześniej.

- b. czasowego odłożenia jego wdrożenia w Centrum Rozliczeń w zakresie cel i innych należności scentralizowanych,**

- c. wdrożenia systemu w Centrum Rozliczeń w pionie podatkowym (rozliczenia akcyzy, Vat14, kopalin, VAT od importu oraz zwroty),**

Na tym etapie włączyliśmy do eMCeK (Infolinii KAS) sprawy dot. rozliczenia podatku akcyzowego, w tym podatku akcyzowego związanego z nabyciem wewnątrzwspólnotowym samochodów osobowych, podatku od gier i dopłat,

podatku od wydobycia niektórych kopalin oraz podatku od towarów i usług z tytułu wewnątrzwspólnotowego nabycia paliw silnikowych.

Dotychczas ten zakres był obsługiwany w ramach infolinii CR pod numerem 1.

Decyzja wynika z konieczności domknięcia procesu obsługi podatników akcyzy w eMCeK. W tej chwili udzielamy informacji ogólnej i indywidualnej, dołączenie spraw związanych z rozliczeniami w tym podatku pozwoli na kompleksową obsługę naszych Klientów.

Decyzja o włączeniu całego zakresu infolinii Centrum Rozliczeń, w szczególności w zakresie dotyczącym należności celnych, wymaga pogłębionej analizy punktów styku z jednostkami KAS, które dziś nie wykorzystują eMCeK (UCS), częściowej integracji z PUESC oraz dodatkowych sposobów uwierzytelnienia. Stąd, proces ten wymaga więcej czasu, aby należycie przygotować wdrożenie.

- d. braku informacji na stronach internetowych o infolinii CR w sprawach rozliczeń w ogłoszeniach, które promują eMCeK przy jednoczesnym braku opisu, że w tym zakresie podatnicy będą mogli uzyskać informację w ramach nowego systemu.**

Kampania informacyjna zostanie uruchomiona przed udostępnieniem usługi, zmienimy zapisy na stronie internetowej, przygotujemy komunikaty i zapowiedzi głosowe, tak aby przekierować Klientów Centrum do właściwego kanału.

Planowane uruchomienie eMCeK w Centrum Rozliczeń – 2 stycznia 2025 r.

- 3. Czy konsultowano z US w Nowym Targu wdrożenie systemu eMCeK w Centrum Rozliczeń? Czy US lub IAS w Krakowie zgłaszali uwagi w tym zakresie? Jeżeli tak, to prosimy o ich przekazanie wraz z ustosunkowaniem się do nich.**

Wdrożenie eMCeK do obsługi części procesów obsługiwanych przez Centrum Rozliczeń w US w Nowym Targu (tj. części procesów wskazanych w pierwszym wierszu Tabeli nr 1 zamieszczonej powyżej) jest realizowane na wniosek Naczelnika tego urzędu i w porozumieniu z Izłą Administracji Skarbowej w Krakowie.

- 4. Czy pracownicy Centrum Rozliczeń w Nowym Targu w eMCeK będą włączeni do ogólnej infolinii skarbowej w zakresie udzielania informacji ogólnej (nie tylko dot. CR)?**

Pracownicy Centrum Rozliczeń w Nowym Targu będą obsługiwać wewnętrzną kolejkę. Pracownicy CR będą udzielać informacji w tym samym zakresie co obecnie funkcjonująca kolejka nr 1 na infolinii CR.

Planowane jest, że pracownicy CR zostaną włączeni do eMCeK wyłącznie do wewnętrznej kolejki w strumieniu Akcyza. Konsultant na kolejce Akcyza przełączy do pracownika CR rozmowy dot. rozliczeń w akcyzie, tam gdzie wystąpi taka konieczność. Zmiana będzie zatem polegać na zastąpieniu telefonu tradycyjnego i wdrożeniu narzędzia eMCeK.

5. Czy będą dedykowane osobne numery dla informacji wyłącznie z zakresu zagadnień obsługiwanych przez Centrum Rozliczeń z takim podziałem, jak jest to obecnie?

Infolinia w Centrum Rozliczeń w Urzędzie Skarbowym w Nowym Targu nie zostanie wyłączona, numer telefonu do obsługi spraw CR w US w Nowym Targu nie zostanie zmieniony.

Zakładamy, że infolinia obecnie funkcjonująca w Centrum Rozliczeń zostanie podzielona tak jak wskazano w Tabeli nr 1 powyżej.

Podatnicy chcący uzyskać informację w zakresie rozliczeń akcyzy, otrzymają komunikat z instrukcją i numerem telefonu eMCeK. Pozostali Klienci będą obsługiwani tak jak dotychczas.

6. Jeżeli tak, to czy prowadzono analizę wpływu tych zmian na dostępność dla osób dotychczas obsługiwanych przez infolinię i zwiększenie obowiązków pracowników US i obciążeń dla podatników?

Wdrożenie eMCeK do obsługi części spraw infolinii CR w Nowym Targu ma na celu usprawnienie obsługi Klienta KAS. System ten jest już wykorzystywany do obsługi telefonicznej większości spraw realizowanych w resorcie finansów (KIS, trezor, e-TOLL, PUESC, BWIP i inne).

eMCeK jest narzędziem zaawansowanym technologicznie, umożliwia efektywne zarządzanie ruchem i połączeniami, bada obciążenie pracą, wspiera zarządzanie jakością. Na podstawie dotychczasowych doświadczeń w innych obszarach należy uznać, że włączenie zagadnień związanych z rozliczeniami wpłynie pozytywnie na dostępność informacji i sprawność obsługi podatników.

Przeniesienie obsługi tej części spraw infolinii CR w Nowym Targu do narzędzia eMCeK nie nałoży dodatkowych zadań na pracowników CR w Nowym Targu.

7. Czy przewiduje się uproszczony sposób weryfikacji dzwoniących, którzy nie mogą uzyskać telePINu?

Usługa uwierzytelniania poprzez telePIN nie jest obowiązkowa. Ten rodzaj uwierzytelniania może być wykorzystywany podczas rozmów telefonicznych, gdy zachodzi potrzeba potwierdzenia tożsamości rozmówcy (w przypadkach udzielania informacji objętych tajemnicą skarbową i RODO).

Usługa uwierzytelniania spełnia wymogi bezpieczeństwa i obecnie nie planujemy budowy innego sposobu potwierdzania tożsamości.

Ocena, czy komunikacja wymaga potwierdzenia tożsamości, pozostaje po stronie pracownika obsługującego klienta telefonicznego i jest możliwa po ustaleniu celu tego kontaktu.

Z wyrazami szacunku

Małgorzata Krok

Podsekretarz Stanu Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej