

Związek Zawodowy
Celnicy PL



Warszawa, dnia 28.11.2024 r.

ZZ Celnicy PL –110/2024
(Tylko elektronicznie)

Pan Marcin Łoboda
Sekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów
Szef Krajowej Administracji Skarbowej

Pani Małgorzata Krok
Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów
Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej

Szanowni Państwo,

W związku z wdrażaniem eMCeK oraz zgłoszonymi zapytaniami od pracowników Zarząd ZZ CELNICY PL zwraca się z uprzejmą prośbą o precyzyjną informację w poniższym zakresie.

1. Czy wraz z uruchomieniem infolinii eMCeK:
 - a. Dotychczasowa infolinia Centrum Rozliczeń w US w Nowym Targu, która funkcjonuje od 2015r zostanie wyłączona?
2. Jakie są przyczyny:
 - a. wyłączenia Centrum Mandatowego z systemu eMCeK,
 - b. czasowego odłożenia jego wdrożenia w Centrum Rozliczeń w zakresie ceł i innych należności scentralizowanych,
 - c. wdrożenia systemu w Centrum Rozliczeń w pionie podatkowym (rozliczenia akcyzy, Vat14, kopalin, VAT od importu oraz zwroty),
 - 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.
3. Czy konsultowano z US w Nowym Targu wdrożenie systemu e MCeK 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.
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)?
5. Czy będą dedykowane osobne numery dla informacji wyłącznie z zakresu zagadnień obsługiwanych przez Centrum Rozliczeń z takim podziałem, jak jest to obecnie?
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?

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

O ile platforma eMCeK może sprawdzić się w przypadku podmiotów oraz osób, które korzystają z nowych technologii, to widzimy bardzo duże zagrożenie dla kontaktów w sprawach specyficznych dla CR. Będzie utrudnieniem i barierą tam, gdzie dzwoniący będzie chciał uzyskać informację w imieniu osoby, która tylko upoważniła go do załatwienia spraw oraz ogromnej rzeszy podatników, dla której kontakt z US jest epizodyczny, osób bez dostępu do internetu, lub takich, które nie korzystają z nowych technologii.

Nawet przy obecnym funkcjonowaniu infolinia ta jest okresowo przeciążona. Były przypadki, że podatnicy mający do załatwienia pilną sprawę, osobiście musieli przyjechać do Centrum Rozliczeń, gdyż nie mogli się dodzwonić.

Na infolinii CR podatnik się dowiaduje o przyczynach problemów i zazwyczaj od ręki sprawa jest załatwiana. Zakłócenia w pracy infolinii, oprócz utrudnień dla podatników, skutkują wzrostem niezaksięgowanych wpłat, koniecznością angażowania właściwego urzędu skarbowego w celu wezwania podatnika, zwrotami wpłat (przy braku deklaracji i kontaktu z podatnikiem), koniecznością angażowania pracowników urzędów skarbowych.

O ile utrudnienie w uzyskaniu informacji z zakresu US skutkuje ewentualną wizytą w najbliższym urzędzie, o tyle analogiczne problemy w CR wiążą się z brakiem jakiegokolwiek kontaktu we własnej sprawie **lub koniecznością osobistej wizyty w tym jednym na całą Polskę urzędzie.**

Trudno sobie wyobrazić skutki braku możliwości kontaktu agencji celnych w sprawach z zakresu cła czy VAT z tyt. importu, ponieważ to może skutkować nawet zatrzymaniem transportów na granicy (gdy problem będzie dot. zwolnienia zabezpieczenia). W razie włączenia infolinii CR w system eMCeK z całą pewnością zwielokrotni się czas i liczba połączeń, a więc obsługa ulegnie pogorszeniu lub konieczne będzie oddelegowanie wielokrotnie większej liczby pracowników. To zaś odbędzie się kosztem rozliczeń czy zwrotów.

Wobec powyższego zwracamy się z uprzejmą prośbą rozpatrzenie możliwości wyłączenia całego Centrum Rozliczeń z systemu eMCeK.

Widzimy konieczność dopracowania systemu tj. w zakresie możliwości udzielenia informacji osobom upoważnionym przez podatnika i uwzględniającej specyfikę cła oraz wprowadzenie

uproszczonej weryfikacji podatników opartej o konkretny dokument lub wpłatę. Konieczne jest też wprowadzenie specjalnych numerów kierujących do infolinii z uwzględnieniem dotychczasowego podziału (rozliczenia celne i osobno podatkowe).

Następnie przeprowadzenie pilotażu i dopiero końcowym etapem powinno być wyłączenie CR do systemu eMCeK.

W ocenie Związku ryzyko problemów i pogorszenia obsługi jest bardzo wysokie. Brak informacji wśród pracowników w zakresie, w jakim zadajemy niniejsze pytania, utwierdza nas w tym przekonaniu. Jak wskazuje doświadczenie, wszelkie zakłócenia w prawidłowej obsłudze w CR uruchamia lawinę problemów w bieżącym funkcjonowaniu podmiotów i agencji celnych i natychmiast wzbudza zainteresowanie mediów.

W Centrum Rozliczeń w Nowym Targu infolinia funkcjonuje od 2015 roku i jest dostosowana konkretnie do specyfiki zadań i problemów zgłaszanych przez dzwoniących. Są w zasadzie dwie infolinie akcyzowa/podatkowa i celna. Przez lata zostały wypracowane zasady udzielania informacji i weryfikacji klientów. Dobre funkcjonowanie infolinii przekłada się bezpośrednio na szybkie i bieżące wyjaśnianie błędów w przelewach czy deklaracjach i innych dokumentach, a przez to w sprawnym rozliczeniu dokumentów czy załatwieniu przez strony spraw.

Centrum obsługuje należności ok. 1/3 budżetu państwa dla podatników z całej Polski, w tym całość należności z tytułu importu, **a zadania wykonuje zaledwie ok. 160 pracowników**. Taka efektywność jest możliwa wyłącznie przy bardzo dobrze funkcjonujących elementach. Jeżeli jest jakiegokolwiek ryzyko pogorszenia jakości obsługi, to należy pozostawić to na dotychczasowych zasadach przy jednoczesnej promocji numerów tejże infolinii.

W związku z powyższym prosimy o udzielenie informacji na adres justyna.skoczen@mf.gov.pl, jolanta.haron@mf.gov.pl lub jharon@tlen.pl.

Z wyrazami szacunku

Przewodnicząca

ZZ Celnicy PL

(-) Jolanta Haron