

Centrum się sprawdza

Data publikacji: 29.01.2014 10:55

Niebawem miną trzy lata od kiedy w Cieszynie powstało Centrum Informacji Służby Celnej. W tym okresie InfoSC udzieliło pomocy łącznie ponad 219 tys. klientom, w tym około 12 tys. informacji przekazano w formie pisemnej.

□

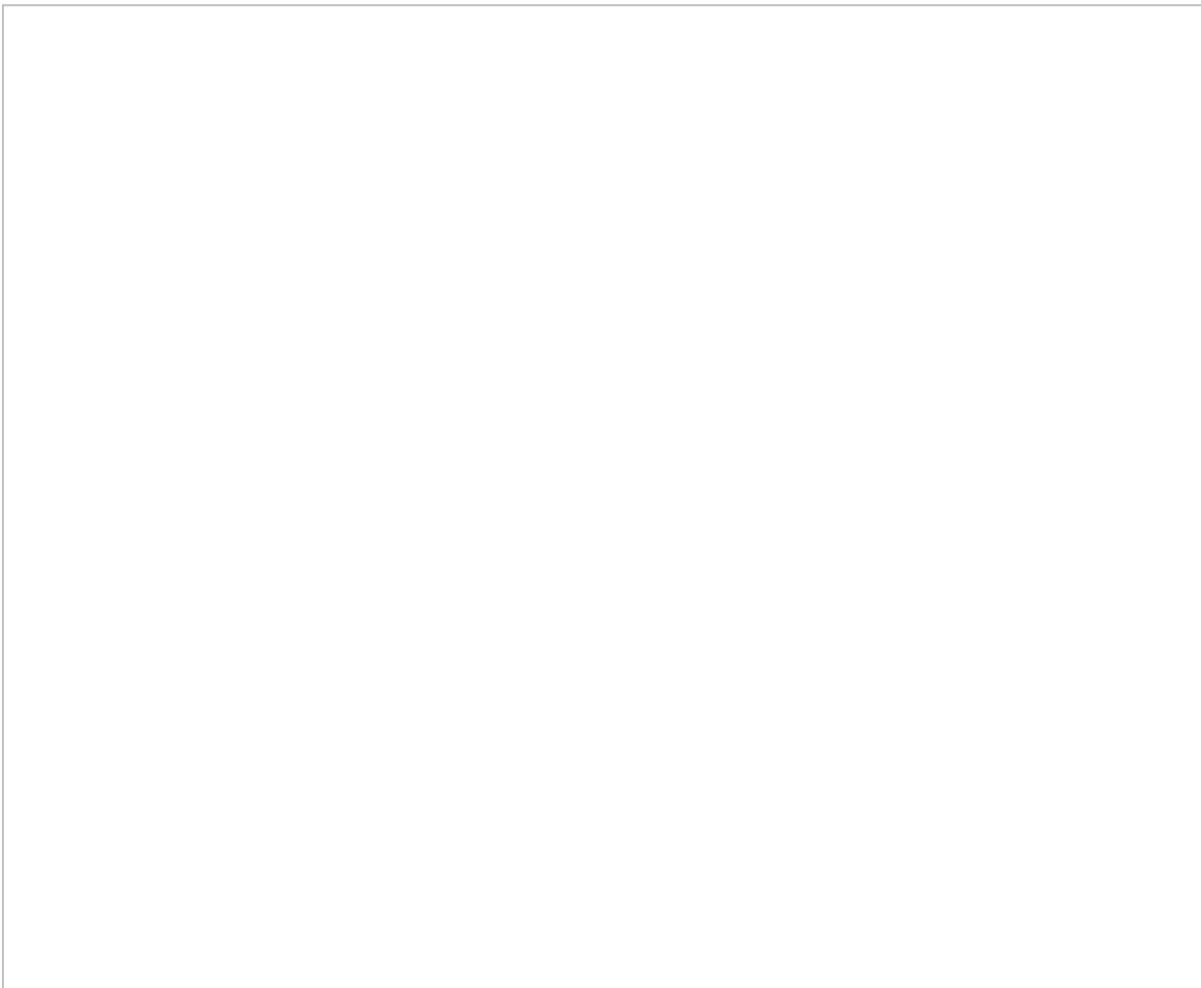
Dzwoniąc pod numer 801 470 477, można uzyskać informacje o: krajowym i wspólnotowym prawie celnym, procedurach związanych z cłem, akcyzą i gramami hazardowymi czy zadaniach poszczególnych urzędów i oddziałów celnych. Centrum Informacji Służby Celnej stanowi wyspecjalizowaną ogólnopolską komórkę informacyjną, która służy i zapewnia klientom Służby Celnej rzetelną, aktualną, jednolitą, zrozumiałą, wyczerpującą i szybką informację. O Otwarcie Centrum pisaliśmy w lutym 2011 roku w materiale [Celnik na telefon](#)

Udzielane klientom informacje można podzielić na trzy umowne obszary zagadnień, czyli odpowiednio na informacje dotyczące:

CŁA – do tego obszaru zaliczają się m.in. kontakty dotyczące wymiaru i poboru należności, procedur i zwolnień celnych, reguł pochodzenia, systemów celnych;

PODATKÓW – do tego obszaru zaliczają się m.in. kontakty związane z wymiarem i poborem podatku akcyzowego, podatku VAT (z tytułu importu towarów) oraz podatku od gier;

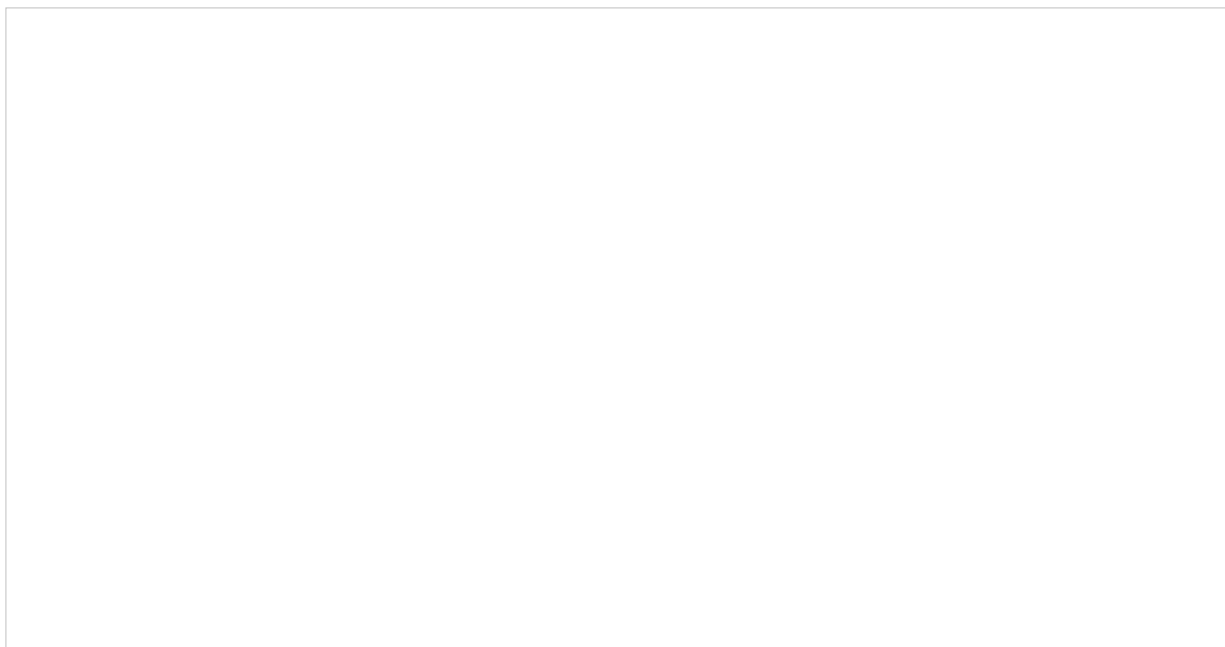
POZOSTAŁE – do tego obszaru zaliczają się m.in. kontakty dotyczące przepisów odrębnych oraz środków pozataryfowych związanych z obrotem towarowym z zagranicą.



Jak informuje Grażyna Kmieciak, rzecznik prasowy Izby Celnej w Katowicach - **70% klientów Centrum InfoSC stanowią przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą, którzy poszukują rzetelnej i aktualnej oraz wyczerpującej informacji z zakresu ceł i podatków, którymi zajmuje się Służba Celna. 30 % to osoby fizyczne, które zainteresowane są przede wszystkim przepisami dotyczącymi limitów towarów akcyzowych przywożonych przez podróżnych oraz przepisami, które regulują opodatkowanie akcyzą samochodów osobowych.**

O co pytają klienci? Dominującą pozycję wśród pytań kierowanych do InfoSC stanowią zagadnienia związane z poborem i wymiarem należności celnych i podatkowych. Typowe pytania dotyczą obowiązków podatkowych i celnych, które dotyczą przedsiębiorców oraz stawek celnych i podatkowych, w związku z obrotem towarowym w ramach Unii Europejskiej oraz z krajami trzecimi. Stale interesującym tematem pozostaje kwestia opodatkowania samochodów osobowych sprowadzanych z krajów Unii Europejskiej /ponad 7,5 tys. zapytań okresie od stycznia do listopada 2013 roku/. Klienci InfoSC pytają najczęściej, w jaki sposób urząd celny zweryfikuje wartość samochodu, jak skorygować deklarację AKC-U oraz jakie dokumenty należy złożyć do urzędu celnego, aby zapłacić podatek akcyzowy.

W okresie wakacyjnych wyjazdów turystycznych zwiększa się ilość zapytań dotyczących przywozu towarów w ramach obowiązujących różnych limitów towarów w zależności od rodzaju transportu oraz kierunku podróży. Pojawiają się również pytania o leki, psy i koty, żywność, prezenty oraz rzeczy zakupione na użytek własny.



Wykres sporządzony na podstawie zapytań skierowanych w okresie styczeń-listopad 2013 roku.

Pytania kierowane do Info S.C. potrafią być zaskakujące, bowiem dotyczą nie tylko zagadnień celnych czy też podatkowych, którymi zajmuje się Służba Celna. Zdarzają się też nietypowe pytania, choćby: „Otrzymałem dzisiaj e-maila z urzędu celnego. Proszę połączyć mnie z panią Celiną Mofnet”. Tu wyjaśnienie: CELINA jest krajowym systemem do rejestracji i przetwarzania danych ze zgłoszeń celnych i innych dokumentów celnych dotyczących towarów importowanych na obszar celny Unii Europejskiej; mofnet – domena Ministerstwa Finansów
Są też takie zapytania: „Dzwonię, bo nie wiem czy dokument, który przede mną leży jest dokumentem oryginalnym i prawidłowym?”, „Czy mogę przywieźć deklarację elektroniczną do urzędu, żeby było szybciej?”, „W czym najlepiej przewozić towary przez granicę w walizce, czy w reklamówce?”, „Chciałbym przywieźć pingwina z USA, to co ja właściwie potrzebuję?”

Jak szybko InfoSC udziela niezbędnych informacji?

Centrum Informacji Służby Celnej w trosce o zadowolenie klienta stosuje określone „standardy jakości” dla świadczonych usług. Celnicy dbają, aby odpowiedzi na pytania klientów były udzielane niezwłocznie. Podczas rozmowy telefonicznej starają się, aby w możliwie krótkim czasie przekazać w sposób rzetelny i zrozumiały obowiązujące przepisy prawa.

Z prowadzonych statystyk wynika, że w czasie nieprzekraczającym 10 minut klient może uzyskać aktualne i wyczerpujące informacje /88 % rozmów telefonicznych/. W przypadku kontaktów pisemnych odpowiedzi na pytania „typowe” są najczęściej udzielane w ciągu 1-2 dni roboczych, natomiast w przypadku pytań „nietypowych”, które wymagają dodatkowych konsultacji, klient jest informowany o przewidywanym terminie odpowiedzi na jego pytanie (najczęściej 3 do 7 dni). - dodaje Kmiecik.

Informacje udzielane są przez InfoSC w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00. Informacje telefoniczne udzielane są przez InfoSC w języku polskim, a także w języku angielskim oraz rosyjskim, natomiast informacje pisemne udzielane są w języku polskim oraz angielskim.

Warto wiedzieć, że...

Informacje udzielane są przez InfoSC przy wykorzystaniu, wzajemnie uzupełniających się, form komunikacji:

dzwoniąc z dowolnego miejsca w kraju podczas 5 minutowej rozmowy otrzymasz najważniejsze informacje o obowiązujących przepisach celnych i podatkowych - infolinia: **801 470 477**

telefon: **+48 33 857 6251** (zagranica, telefony komórkowe)

e-mail: **info.sluzbacelna@kat.mofnet.gov.pl**

adres do korespondencji: **43-400 Cieszyn, ul. Bielska 47a**, Izba Celną w Katowicach - Wydział Centrum Informacji Służby Celnej.

Podstawowe informacje dla podróżnych, dostępne są całodobowo w formie nagranych informacji głosowych do odtworzenia w języku: polskim, angielskim, rosyjskim, niemieckim.

Średnio na jednego celnika z InfoSC przypada ponad 4,2 tysiąca udzielonych informacji na rok. W ciągu 3 lat InfoSC udzieliło takich informacji ponad 219 tysięcy.

Klient w centrum uwagi

Na przełomie maja i czerwca 2013 roku celnicy z InfoSC zbadali poziom satysfakcji klienta korzystającego z Centrum Informacji Służby Celnej. Jako narzędzie do badania posłużyła dobrowolna i anonimowa ankieta złożona z 10 pytań, udostępniona klientom w postaci: elektronicznego kwestionariusza (strona internetowa izby - online), papierowego kwestionariusza (urna –w trakcie wizyty), bądź wywiadu telefonicznego (ankieter - wytypowani klienci).

Po zakończeniu badania i analizie zebranych ocen okazało się, że udział opinii pozytywnych wyniósł ponad 89%. Wysoko oceniona przez klientów została troska o klienta, kultura osobista, uprzejmość, osobiste zaangażowanie konsultantów, co oznacza, że klienci, oprócz merytorycznej strony „dobrej informacji”, bardzo wysoko cenią sobie także sposób (styl) jej udzielania. 89% to wynik zadawalający, ale celnicy z InfoSC dążą do dalszej profesjonalizacji obsługi klientów, poprzez doskonalenie kwalifikacji merytorycznych i interpersonalnych – bo klient jest najważniejszy.

Podnoszenie standardów obsługi klienta to część nowej strategii Służby Celnej na lata 2014-2020. Współczesny styl życia oraz prowadzenia działalności gospodarczej sprawiają, że priorytetami dla klientów stają się czas, użyteczność usług i łatwy dostęp do informacji. Ukierunkowanie na wysoką jakość obsługi klienta, jako najważniejszego interesariusza Służby Celnej, stanowi kluczową wartość oferowaną przez Centrum Informacji Służby Celnej.

Red.