

Witam,

Jestem księgową w małej firmie, która nie posiada stałego wsparcia informatycznego i dla mnie główną wadą obecnej schemy jpk jest brak pomocy technicznej, dostępnej pod numerami telefonów. Pomoc mailowa jest mało satysfakcjonująca zwłaszcza, kiedy odpowiedź na pytanie jest potrzebna niemal natychmiast. Zdarzyło mi się, że na wysłanego maila odpowiedź od służb MF otrzymałam po tygodniu, a do tego raczej cytowane są suche formuły aniżeli racjonalna odpowiedź (choć sama jestem perfekcjonistką i lubię kiedy dodatkowo podaje się podstawę prawną). W dzisiejszych czasach zdumiewające jest to, żeby nie zagwarantować podatnikom pomocy zwłaszcza na początku działania danego programu, kiedy jest on dla wszystkich zupełnie nowy. Muszę dodatkowo nadmienić, że instrukcja obsługi do aplikacji klient 2.0 w wielu miejscach ma niezrozumiałe i zniechęcające słownictwo. W lipcu tego roku wystąpił problem z wysyłką pliku jpk. Komunikat o błędzie na stronie MF pojawił się późno i z blogów księgowych dowiedziałam się, że wielu pracowników firm straciło pół dnia na dociekanie tego co jest przyczyną problemu. Czy nie można było wkomponować stosownej informacji w sam program wysyłkowy? Wówczas wysyłający od razu wiedzieliby, że wina leży nie po jego stronie. Podsumowując, apeluję zwłaszcza o zmiany techniczne w schemie jpk i proszę żeby wszelkie zmiany i aktualizacje programu nie wymagały od pracowników firm angażowania specjalistów informatyków, tylko były one możliwe do samodzielnego wykonania.

Pozdrawiam

Iwona Obiegałko