



PLAN DZIAŁANIA NA ROK 2018	
WERSJA PLANU DZIAŁANIA <sup>1</sup>	2018/5
INFORMACJE O INSTYTUCJI OPRACOWUJĄCEJ PLAN DZIAŁANIA	
Numer i nazwa osi priorytetowej	Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji
Instytucja	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
Adres korespondencyjny	ul. Stefana Batorego 5; 02-591 Warszawa
Telefon	22 60 142 48
Faks	n.d.
E-mail	sekretariat.dfe@mswia.gov.pl
Dane kontaktowe osoby (osób) do kontaktów roboczych	MSWiA Departament Funduszy Europejskich Wydział Naboru i Wdrażania Projektów EFS Radca: Adam Misiuwianiec; tel. 2260 119 11; adam.misiuwianiec@mswia.gov.pl

<sup>1</sup> Należy wpisać odpowiedni nr wersji Planu Działania w następującym formacie: „2018/1”, „2018/2”, „2018/...”.

DZIAŁANIE/PODDZIAŁANIE PO WER		Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne										
FISZKA KONKURSU												
PODSTAWOWE INFORMACJE O KONKURSIE												
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego realizowane będą projekty <sup>2</sup>	Cel szczegółowy 4. Doskonalenie jakości oraz monitorowanie procesu świadczenia usług administracyjnych istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej											
Priorytet inwestycyjny	Priorytet Inwestycyjny: 11i - Inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia											
Lp. konkursu	1	Planowany kwartał ogłoszenia konkursu			I	X	II		III		IV	
Planowany miesiąc rozpoczęcia naboru wniosków o dofinansowanie <sup>3</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			X									
Tryb realizacji konkursu	otwarty (podzielony na rundy)							zamknięty		X		
Czy w ramach konkursu będą wybierane projekty grantowe?	TAK							NIE		X		
Planowana alokacja (PLN)	31 000 000											
Wymagany wkład własny beneficjenta												
TAK	X	NIE			Minimalny udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu				15,72 %			

<sup>2</sup> W przypadku konkursów na projekty koncepcyjne w wierszu *Cel szczegółowy, w ramach którego realizowane będą projekty* należy opisać również zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano poprzez realizację projektów, które mają zostać wybrane w ramach konkursu. W przypadku konkursów na projekty innowacyjne i współpracy ponadnarodowej w wierszu *Cel szczegółowy, w ramach którego realizowane będą projekty* należy uwzględnić również temat/tematy, w ramach których projekty będą wybierane.

<sup>3</sup> Zaznaczyć właściwe pole z nr. miesiąca znakiem „X”, uwzględniając fakt, że zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217 z późn. zm.) aktualizacja harmonogramu naborów wniosków o dofinansowanie nie może dotyczyć naboru, którego przeprowadzenie zaplanowano w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, licząc od dnia aktualizacji. Natomiast zgodnie z podrozdziałem 7.2 pkt 6 *Wytucznych w zakresie trybu wyboru projektów na lata 2014-2020* dniem aktualizacji harmonogramu jest dzień jego publikacji na stronie internetowej IZ PO WER oraz na portalu internetowym, o którym mowa w art. 115 ust. 1 lit. b rozporządzenia ogólnego.

Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach konkursu	<p>1. Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarach istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej:</p> <p>a) podatki i opłaty lokalne:</p> <p>i) elektronizacja procesu obsługi podatkowej w urzędach jednostek samorządu terytorialnego, automatyzacji rozliczeń oraz poprawy dostępności do informacji o sposobie załatwienia i przebiegu sprawy;</p> <p>ii) doskonalenie kompetencji kadr JST w zakresie m.in. obsługi podatkowej, stosowania narzędzi elektronicznych, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwa;</p> <p>iii) wdrażanie rozwiązań zarządczych w urzędach JST poprawiających jakość obsługi przedsiębiorców w szczególności w zakresie: zarządzania satysfakcją klienta, zarządzania jakością, zarządzania procesowego, dostępem do informacji publicznej.</p>		
	<p>2. Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarach istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej:</p> <p>a) zarządzanie nieruchomościami, w szczególności w zakresie gospodarowania lokalami użytkowymi:</p> <p>i) wdrażanie rozwiązań w JST poprawiających dostęp do usług administracyjnych oraz informacji o lokalach użytkowych i nieruchomościach gruntowych przeznaczonych pod inwestycje, poprawa obsługi klienta z wykorzystaniem m.in. narzędzi zarządzania satysfakcją;</p> <p>ii) doskonalenie kompetencji kadr samorządowych m.in. w zakresie zarządzania samorządowym zasobem nieruchomości, zasobem nieruchomości Skarbu Państwa, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwa;</p> <p>iii) wsparcie administracji samorządowej w zakresie opracowania planów wykorzystania zasobu nieruchomości, zagospodarowania pustostanów, skutecznej realizacji umów najmu i dzierżawy, elektronizacji procesu świadczenia usług i ewidencji nieruchomości oraz usprawnienia procesu współpracy i kontroli zarządców zasobów nieruchomości.</p>		
<b>ZAKŁADANE EFEKTY KONKURSU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)</b>			
<b>WSKAŹNIKI REZULTATU</b>			
<b>Nazwa wskaźnika</b>	<b>Wartość docelowa wskaźnika</b>		
	W podziale na <sup>4</sup> :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły rozwiązania usprawniające pracę urzędu w obszarze obsługi podatkowej przedsiębiorców	n. d.	n. d.	150

<sup>4</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia, typu projektów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekty mają rozwiązać lub złagodzić.

2. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły rozwiązania usprawniające pracę urzędu w obszarze zarządzania nieruchomościami	n. d.	n. d.	150
<b>WSKAŹNIKI PRODUKTU</b>			
<b>Nazwa wskaźnika</b>	<b>Wartość docelowa wskaźnika</b>		
	W podziale na <sup>5</sup> :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi podatkowej przedsiębiorców	n. d.	n. d.	150
2. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie modernizacji zarządzania nieruchomościami	n. d.	n. d.	150
<b>SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTÓW</b>			
<b>KRYTERIA DOSTĘPU</b>			
<p>1. Podmiotem uprawnionym do złożenia wniosku jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) jednostka samorządu terytorialnego;</li> <li>b) związek jednostek samorządu terytorialnego;</li> <li>c) stowarzyszenie jednostek samorządu terytorialnego;</li> <li>d) organizacja pozarządowa;</li> <li>e) szkoła wyższa lub jej organ założycielski;</li> <li>f) jednostka naukowa;</li> <li>g) instytucja szkoleniowa.</li> </ul>			
Uzasadnienie:	<p>Lista podmiotów uprawnionych do złożenia wniosku jest zgodna z dokumentami programowymi PO WER oraz Systemem Realizacji PO WER. Możliwość samodzielnego złożenia wniosku przez jednostki samorządu terytorialnego (zwane dalej „JST”), ich stowarzyszenia lub związki powinna pozytywnie wpływać na jakość realizowanych projektów modernizacyjnych oraz podnoszenie kompetencji kadr samorządowych</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

<sup>5</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia, typu projektów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekty mają rozwiązać lub złagodzić.

	<p>związanych z umiejętnością zarządzania usługami publicznymi w JST. Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>2. Grupę docelową w projekcie stanowią:</p> <p>a) miasta średnie (gminy o statusie miasta albo mające siedzibę w mieście położonym na terytorium danej gminy), które nie zostały objęte wsparciem jako beneficjent albo partner w projekcie, który uzyskał dofinansowanie w ramach konkursów nr: POWR.02.18.00-IP.01-00-005/15 i POWR.02.18.00-IP.01-00-002/17;</p> <p>b) pracownicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—jednostek samorządu terytorialnego objętych wsparciem w ramach projektu w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych;</li> <li>—komunalnych osób prawnych wykonujących zadania z zakresu zarządzania nieruchomościami komunalnymi.</li> </ul>			
<p>Uzasadnienie:</p>	<p>Grupa docelowa w konkursie jest zgodna z dokumentami programowymi PO WER.</p> <p>Kryterium związane jest z przyjętą rządową Strategią na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, dotyczącą m.in. pakietu działań dla miast średnich. Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>1,2</p>

	<p>Zgodnie z ustawą o dochodach jednostek samorządu terytorialnego podatki i opłaty lokalne stanowią dochody gmin i powiatów.</p> <p>Zasobami nieruchomości uzasadniającymi swoim wolumenem wsparcie JST w obszarze zarządzania nieruchomościami dysponują gminy (jako właściciele) oraz starostowie (zarządzający nieruchomościami będącymi własnością Skarbu Państwa).</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu oraz Systemu Informatycznego SL2014 i baz danych Instytucji Pośredniczącej.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>3. Jednostka samorządu terytorialnego jest liderem albo partnerem w co najwyżej jednym projekcie.</p>			
<p>Uzasadnienie:</p>	<p>Ograniczenie zawarte w przedmiotowym kryterium będzie skłaniać jednostki samorządu terytorialnego do udziału w charakterze lidera albo partnera jedynie w projekcie odpowiadającym na realne potrzeby modernizacyjne.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie bazy złożonych wniosków prowadzonej przez IOK.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>1,2</p>

	<p>programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>4. Projekty złożone w odpowiedzi na konkurs obejmują wsparciem minimum 5 jednostek samorządu terytorialnego stanowiących grupę docelową projektu.</p> <p>JST objęte wsparciem w ramach projektu pełnią rolę lidera albo partnera projektu.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Określenie minimalnej liczby JST objętych wsparciem w ramach każdego projektu ma na celu przyjęcie do dofinansowania ograniczonej liczby efektywnych kosztowo projektów. Wykluczenie możliwości udziału JST w charakterze innym niż lider albo partner projektu ma na celu upodmiotowienie JST biorących udział w projekcie, co pozytywnie wpłynie na zakres merytoryczny projektu dostosowany do realnych potrzeb każdego z samorządów objętego wsparciem. Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
<p>5. Maksymalną wartość kosztów ogółem projektu stanowi iloczyn liczby JST objętych wsparciem w ramach</p>			

<p>jednego projektu i kwoty:</p> <p>a) 200 tys. zł dla gmin nie będących miastami na prawach powiatu;</p> <p>b) 400 tys. zł dla miast na prawach powiatu.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Określenie maksymalnej wartości projektu ma na celu przyjęcie do dofinansowania projektów o podobnym poziomie wsparcia alokowanego na każdy samorząd uczestniczący w projekcie. Koszty ogółem projektu tworzy wartość dofinansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego oraz wkład własny pochodzący z budżetu JST (wkład krajowych środków publicznych). Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu – Budżet projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
<p>6. Udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu wynosi co najmniej 15,72%.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Poziom wkładu własnego jest zgodny ze Szczegółowym Opiszem Osi Priorytetowych POWER dla Działania 2.18. Wnioskodawca na etapie konstruowania budżetu projektu powinien upewnić się czy wartość nominalna wkładu wynosi co najmniej 15,72% wydatków kwalifikowalnych.</p> <p>W przypadku gdy nominalna wartość wkładu własnego</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2



	<p>będzie niższa niż 15,72% projekt zostanie odrzucony. Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu – Budżet projektu. <i>Metoda weryfikacji – wydatki kwalifikowalne x 15,72% = wkład własny (zaokrąglony do 1 grosza).</i></p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>7. Dla każdej gminy objętej wsparciem projekt zakłada realizację co najmniej dwóch zadań w zakresie obu ze wspieranych obszarów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu tj.:</p> <p>a) podatków i opłat lokalnych; b) zarządzania nieruchomościami.</p> <p>Pod pojęciem zadania dla obszaru przewidzianego do realizacji: Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarze podatków i opłat lokalnych rozumie się: a) elektronizację procesu obsługi podatkowej w urzędach jednostek samorządu terytorialnego, automatyzacji rozliczeń oraz poprawy dostępności do informacji o sposobie załatwienia i przebiegu sprawy; b) doskonalenie kompetencji kadr JST w zakresie m.in.: obsługi podatkowej, stosowania narzędzi elektronicznych, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwa; c) wdrażanie rozwiązań zarządczych w urzędach JST poprawiających jakość obsługi przedsiębiorców w szczególności w zakresie: zarządzania satysfakcją klienta, zarządzania jakością, zarządzania procesowego, dostępem do informacji publicznej.</p> <p>Pod pojęciem zadania dla obszaru przewidzianego do realizacji: Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarze zarządzania nieruchomościami rozumie się: a) wdrażanie rozwiązań w JST poprawiających dostęp do usług administracyjnych oraz informacji o lokalach użytkowych i nieruchomościach gruntowych przeznaczonych pod inwestycje, poprawa obsługi klienta z wykorzystaniem m.in.: narzędzi zarządzania satysfakcją; b) doskonalenie kompetencji kadr samorządowych m.in.: w zakresie zarządzania samorządowym zasobem nieruchomości, zasobem nieruchomości Skarbu Państwa, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwa; c) wsparcie administracji samorządowej w zakresie m.in.: opracowania planów wykorzystania zasobu nieruchomości, zagospodarowania pustostanów, skutecznej realizacji umów najmu i dzierżawy, elektronizacji procesu świadczenia usług i ewidencji nieruchomości oraz usprawnienia procesu współpracy i kontroli zarządców zasobów nieruchomości.</p>			
Uzasadnienie:	Wymóg realizacji w projekcie co najmniej dwóch zadań w każdym z obu wspieranych obszarów działania JST, tj. w obszarze podatków i opłat	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	<p>lokalnych oraz zarządzaniu nieruchomościami, w odniesieniu do każdej JST objętej wsparciem, ma na celu wykorzystanie efektu synergii w procesie wprowadzania usprawnień w JST. Jednocześnie powyższy wymóg zapewni realizację działań wdrożeniowych. Z uwagi na szczupłość zasobów przeznaczonych na wsparcie JST należy dążyć do maksymalnie efektywnego wykorzystania dostępnych środków.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<b>KRYTERIA PREMIUJĄCE</b>			
	Wnioskodawca zaproponował zakres szkoleń, który uwzględnia tematykę tworzenia i zarządzania mieszkaniami chronionymi, o których mowa w art. 53 ustawy o pomocy społecznej.	WAGA	10
Uzasadnienie:	Mieszkania chronione są ważnym instrumentem wdrażania procesu przejścia od opieki instytucjonalnej do opieki świadczonej na poziomie lokalnej społeczności, który jest wspierany ze środków EFS i EFRR. Ponadto tworzenie mieszkań chronionych jest jednym z priorytetów rządu ujętych m.in. w Programie Kompleksowego Wsparcia Dla Rodzin „Za życiem”.	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
	Gmina objęta wsparciem została zidentyfikowana jako miasto średnie tracące funkcje społeczno-gospodarcze	WAGA	3/JST

			max 15
Uzasadnienie:	Pod pojęciem „miasta średnie tracące funkcje społeczno-gospodarcze” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, „ <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i> ”, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
<b>ELEMENTY KONKURSU</b>			
1. Ocena merytoryczna			
2. Negocjacje			

DZIAŁANIE/PODDZIAŁANIE PO WER		Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne											
FISZKA KONKURSU													
PODSTAWOWE INFORMACJE O KONKURSIE													
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego realizowane będą projekty <sup>6</sup>	Cel szczegółowy 4. Doskonalenie jakości oraz monitorowanie procesu świadczenia usług administracyjnych istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej												
Priorytet inwestycyjny	Priorytet Inwestycyjny: 11i - Inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia												
Lp. konkursu	2	Planowany kwartał ogłoszenia konkursu				I		II		III		IV	x
Planowany miesiąc rozpoczęcia naboru wniosków o dofinansowanie <sup>7</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
													x
Tryb realizacji konkursu	otwarty (podzielony na rundy)				x			zamknięty					
Czy w ramach konkursu będą wybierane projekty grantowe?	TAK							NIE			x		
Planowana alokacja (PLN)	27 500 000												
Wymagany wkład własny beneficjenta													
TAK	x	NIE			Minimalny udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu				10,00%				

<sup>6</sup> W przypadku konkursów na projekty koncepcyjne w wierszu *Cel szczegółowy, w ramach którego realizowane będą projekty* należy opisać również zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano poprzez realizację projektów, które mają zostać wybrane w ramach konkursu. W przypadku konkursów na projekty innowacyjne i współpracy ponadnarodowej w wierszu *Cel szczegółowy, w ramach którego realizowane będą projekty* należy uwzględnić również temat/tematy, w ramach których projekty będą wybierane.

<sup>7</sup> Zaznaczyć właściwe pole z nr. miesiąca znakiem „X”, uwzględniając fakt, że zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) aktualizacja harmonogramu naborów wniosków o dofinansowanie nie może dotyczyć naboru, którego przeprowadzenie zaplanowano w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, licząc od dnia aktualizacji. Natomiast zgodnie z podrozdziałem 6.7 pkt 6 *Wytucznych w zakresie trybu wyboru projektów na lata 2014-2020* dniem aktualizacji harmonogramu jest dzień jego publikacji na stronie internetowej IZ PO WER oraz na portalu internetowym, o którym mowa w art. 115 ust. 1 lit. b rozporządzenia ogólnego.

Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach konkursu	<p>3. Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarach istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej:</p> <p>c) obsługa inwestora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) opracowanie i wdrożenie w JST minimalnego zakresu zasad (procedur) współpracy z inwestorem;</li> <li>ii) doskonalenie kompetencji kadr JST w zakresie opracowywania ofert inwestycyjnych oraz obsługi inwestora;</li> <li>iii) budowa lokalnych sieci współpracy na rzecz obsługi inwestora z udziałem instytucji otoczenia biznesu oraz publicznych służb zatrudnienia;</li> <li>iv) elektronizacja procesu obsługi inwestora w szczególności dostępu do informacji o ofercie inwestycyjnej;</li> <li>v) działania szkoleniowe upowszechniające strategiczne podejście do zarządzania rozwojem gospodarczym w JST.</li> </ul>		
<b>ZAKŁADANE EFEKTY KONKURSU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)</b>			
<b>WSKAŹNIKI REZULTATU</b>			
<b>Nazwa wskaźnika</b>	<b>Wartość docelowa wskaźnika</b>		
	W podziale na <sup>8</sup> :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły lub zmodernizowały procedury obsługi inwestora	n. d.	n. d.	550
<b>WSKAŹNIKI PRODUKTU</b>			
<b>Nazwa wskaźnika</b>	<b>Wartość docelowa wskaźnika</b>		
	W podziale na <sup>9</sup> :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi inwestora	n. d.	n. d.	1100
<b>SZCZEGÓLWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTÓW</b>			
<b>KRYTERIA DOSTĘPU</b>			
<p>1. Podmiotem uprawnionym do złożenia wniosku o dofinansowanie jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) samorząd województwa albo podmiot wykonujący na podstawie stosownych dokumentów zadania samorządu województwa w zakresie prowadzenia polityki rozwoju województwa, o</li> </ul>			

<sup>8</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia, typu projektów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekty mają rozwiązać lub złagodzić.

<sup>9</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia, typu projektów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekty mają rozwiązać lub złagodzić.

której stanowi art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2016 r., poz. 486 z późn. zm.) lub

- b) działając w partnerstwie z samorządem województwa albo podmiotem, o którym mowa w pkt a):
- i. jednostka samorządu terytorialnego;
  - ii. związek jednostek samorządu terytorialnego;
  - iii. stowarzyszenie jednostek samorządu terytorialnego;
  - iv. organizacja pozarządowa;
  - v. szkoła wyższa lub jej organ założycielski;
  - vi. jednostka naukowa;
  - vii. instytucja szkoleniowa.

Uzasadnienie:	<p>Jednostki samorządu terytorialnego szczebla wojewódzkiego są podmiotami ustawowo umocowanymi do realizacji zadań publicznych w zakresie prowadzenia polityki rozwoju. Niezależnie od formuły organizacyjno-prawnej w jakiej przedmiotowe zadania są realizowane – czy bezpośrednio przez urzędy marszałkowskie czy też w formie zadań delegowanych do innych podmiotów – dysponują największą wiedzą i praktyką w zakresie współpracy administracji publicznej z inwestorami.</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
---------------	--	--------------------------------	---

2. Grupę docelową w projekcie stanowią:

<p>a) Jednostki samorządu terytorialnego, z wyłączeniem jednostek samorządu terytorialnego objętych wsparciem w projekcie pozakonkursowym pn.: „<i>Standardy obsługi inwestora w samorządzie</i>” oraz podmioty, o których mowa w kryterium dostępu nr 1 lit. a);</p> <p>b) pracownicy samorządowi w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902 z późn. zm.) oraz pracownicy podmiotów, o których mowa w kryterium dostępu nr 1 lit. a).</p>			
Uzasadnienie:	<p>Zgodnie ze wspieranym typem operacji działania projektowe muszą być skierowane na administrację publiczną bowiem istotą działania jest: „wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi..”.</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
<p>3. Projekt złożony w odpowiedzi na konkurs obejmuje wsparciem:</p> <p>a) wyłącznie jednostki samorządu terytorialnego położone na obszarze województwa, na którego terytorium znajduje się siedziba samorządu województwa albo podmiotu, o którym mowa w kryterium 1 lit a) będącego wnioskodawcą lub partnerem w projekcie oraz</p> <p>b) co najmniej 40% jednostek samorządu terytorialnego z terytorium danego województwa.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Wartość wskaźnika produktu: <i>Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi inwestora</i> określona jest na poziomie 1100 jst podczas gdy w Polsce znajduje się 2809 jst. W celu zapewnienia realizacji powyższego wskaźnika na planowanym poziomie wymagany będzie</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	<p>udział 40% jst z terenu każdego województwa (wyłączono gminy z terenu woj. warmińsko-mazurskiego objęte projektem pozakonkursowym w obszarze obsługi inwestora)</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>4. Co najmniej 50% jednostek samorządu terytorialnego oraz co najmniej 50% miast średnich objętych wsparciem w projekcie wdroży standardy obsługi inwestora w samorządzie.</p>			
<p>Uzasadnienie:</p>	<p>Kryterium ma na celu zapewnienie osiągnięcia założonego w konkursie wskaźnika rezultatu: „Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły lub zmodernizowały procedury obsługi inwestora”. Ze względu na znaczne zróżnicowanie jst pod względem rozmiarów i potencjału MSWiA we współpracy z Polską Agencją Inwestycji i Handlu oraz Warmińsko-Mazurską Agencją Rozwoju Regionalnego w ramach projektu pozakonkursowego koncepcyjnego opracowało dokument pn. „<i>Standardy obsługi inwestora – podręcznik gminny</i>”. Zawiera on szczegółowy opis wymogów składających się na standardy obsługi inwestora w zakresie:</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>3</p>



	<p>urzędu, pracowników, oferty inwestycyjnej oraz procedur obecnych w urzędzie. Podręcznik wskazuje na minimalny zakres wymagań jakie jst musi spełnić, by móc uznać standard za wdrożony wskazując na elementy bez których wdrożenie należałoby uznać za niepełnowartościowe.</p> <p>Na etapie ogłaszania naboru publikacja: „<i>Standardy obsługi inwestora w samorządzie – podręcznik gminny</i>” zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>5. Dla każdej jednostki samorządu terytorialnego objętej wsparciem w projekcie wnioskodawca zapewni możliwość:</p> <p>a) udziału minimum jednego pracownika oraz przedstawiciela kadry kierowniczej w szkoleniach</p>			

<p>stacjonarnych z zakresu standardu obsługi inwestora w samorządzie;</p> <p>oraz dla każdego miasta średniego oraz innych jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożą standardy obsługi inwestora ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) doradztwa indywidualnego prowadzonego przez wykwalifikowany w obszarze obsługi inwestora personel w zakresie wdrożenia standardu obsługi inwestora w urzędzie;</li> <li>c) wsparcia w zakresie elektronizacji procesu obsługi inwestora w szczególności dostępu do informacji o ofercie inwestycyjnej zamieszczonej na stronie www urzędu oraz ofercie lokalizacyjnej opracowanej z wykorzystaniem generatora ofert inwestycyjnych;</li> <li>d) udziału pracowników jednostki samorządu terytorialnego w przedsięwzięciach mających na celu budowę lokalnych sieci współpracy na rzecz obsługi inwestora;</li> <li>e) udziału we wsparciu dotyczącym strategicznego podejścia do zarządzania rozwojem gospodarczym w jednostce samorządu terytorialnego.</li> </ul> <p>Przyjmuje się, iż kadra kierownicza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) gminy to: wójt, burmistrz, prezydent miasta albo ich zastępca. W wyjątkowych przypadkach także inne stanowiska np. dla gminy której kierownictwo jest jednoosobowe: sekretarz lub skarbnik gminy;</li> <li>b) powiatu to: starosta oraz członkowie zarządu powiatu;</li> <li>c) województwa to: marszałek oraz członkowie zarządu.</li> </ul>			
Uzasadnienie:	<p>Wsparcie planowane w konkursie zakłada wykorzystanie rozwiązań opracowanych i ujętych w ramach standardów obsługi inwestora opracowanych w ramach projektu pozakonkursowego pn.: „Standardy obsługi inwestora w samorządzie” realizowanego przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (planowane zakończenie w IV kw. 2018 r.). Szczegóły wdrażanego standardu obsługi inwestora zostaną ogłoszone na etapie ogłoszenia naboru w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Weryfikacja spełnienia</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	<p>kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>		
<p>6. Maksymalną wartość kosztów ogółem projektu stanowi iloczyn liczby jednostek samorządu terytorialnego objętych wsparciem w ramach jednego projektu i kwoty nie przekraczającej 25 000 zł dla jednostki samorządu terytorialnego.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Określenie maksymalnej wartości projektu ma na celu przyjęcie do dofinansowania projektów o podobnym poziomie wsparcia alokowanego na każdy samorząd uczestniczący w projekcie.</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu.</p> <p>Na podstawie art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, 1475) treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie konkursu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
<b>KRYTERIA PREMIUJĄCE</b>			
1. Udział miast średnich w projekcie wynosi co najmniej 40% tych miast z terenu województwa objętego wsparciem.	<b>WAGA</b>	<p>od 40% do 50% <b>5 pkt</b>  powyżej 50% do 60% <b>15 pkt</b></p>	

			pow. 60% 25 pkt
Uzasadnienie:	<p>Kryterium wynika z przyjętej rządowej Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, dotyczącej m.in. pakietu działań dla miast średnich. Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu oraz bazy IOK.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
<b>ELEMENTY KONKURSU</b>			
1. Ocena merytoryczna			
2. Negocjacje			

<b>DZIAŁANIE PO WER</b>	Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne
<b>FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO</b>	
<b>PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE</b>	
Tytuł lub zakres projektu <sup>10</sup>	<b>Zarządzanie Relacjami z Klientem KAS</b>
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego projekt będzie realizowany	Cel szczegółowy 4. Doskonalenie jakości oraz monitorowanie procesu świadczenia usług administracyjnych istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej
Priorytet inwestycyjny	Priorytet Inwestycyjny: 11i - Inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia
Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach	<p><b>Wdrożenie modelu zarządzania relacjami z klientami Krajowej Administracji Skarbowej, w tym:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzenie pogłębionych badań: odrębnie satysfakcji, oczekiwań i zachowań segmentów klientów KAS;</li> </ul>

<sup>10</sup> Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

projektu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracowanie wymagań i budowa/ zakup dostępnego i dostosowanie do specyfiki organizacji narzędzia informatycznego wspomagającego prowadzenie badań i zarządzania relacjami z klientami KAS (CMR);</li> <li>- opracowanie i udostępnienie modelu zarządzania relacjami z klientami KAS;</li> <li>- organizacja i przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów w zakresie wdrożenia i stosowania modelu zarządzania relacjami z klientami KAS.</li> </ul> <p>Wskazane powyżej typy projektów/ operacji możliwe będą do realizacji po wejściu w życie zmienionych zapisów PO WER oraz po wprowadzeniu zmian w Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych PO WER.</p>
Cel główny projektu	<p>Usprawnienie działania administracji skarbowej i podniesienie jakości świadczonych przez nią usług, w szczególności poprzez stworzenie modelu organizacyjnego wykorzystującego wiedzę płynącą z relacji klienta z administracją skarbową, dostosowanie działań i świadczonych przez KAS usług do potrzeb klienta oraz podniesienie kompetencji pracowników KAS w zakresie zarządzania relacjami z klientem.</p> <p>Projekt CRM zostanie podzielony na 5 etapów::</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicjacja projektu.</li> <li>2. Przeprowadzenie badań.</li> <li>3. Wypracowanie modelu zarządzania relacjami z klientem.</li> <li>4. Opracowanie wymagań i budowa bądź zakup dostępnego na rynku narzędzia informatycznego, wraz z ewentualnym dostosowaniem do specyfiki organizacji, wspomagającego prowadzenie badań oraz zarządzanie relacjami z klientem KAS (CRM).</li> <li>5. Zakończenie projektu.</li> </ol>
Kamienie milowe projektu <sup>11</sup>	<p><b>Etap I: Inicjacja projektu</b></p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: wrzesień 2018 – luty 2019</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zainicjowany projekt w organizacji zgodnie z obowiązującymi w Ministerstwie Finansów zasadami i metodyką,</li> <li>• opracowana specyfikacja istotnych warunków zamówienia na przeprowadzenie badań w zakresie zachowań, potrzeb i oczekiwań oraz satysfakcji klienta oraz zbudowanie modelu biznesowego zarządzania relacjami z klientem,</li> <li>• przeprowadzone postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego i podpisana umowa z wykonawcą/mi.</li> </ul> <p><b>Etap II: Przeprowadzenie badań</b></p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: marzec 2019 – lipiec 2019</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opracowana metodologia badań w zakresie zachowań, potrzeb i oczekiwań oraz satysfakcji klienta,</li> <li>• przeprowadzone badania,</li> <li>• opracowane raporty z przeprowadzonych badań.</li> </ul> <p><b>Etap III: Wypracowanie modelu zarządzania relacjami z klientem</b></p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: sierpień 2019 – czerwiec 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opracowana strategia zarządzania relacjami z klientem uwzględniająca zachowania, potrzeby i oczekiwania poszczególnych segmentów klientów KAS, jako podstawa modelu zarządzania relacjami z klientem KAS, obejmująca m.in. koncepcję wdrożenia propozycji zmian i nowych rozwiązań,</li> <li>• opracowany model biznesowy uwzględniający katalog świadczonych usług i działań ze styku klient – KAS,</li> <li>• przeprowadzone warsztaty i szkolenia specjalistyczne z zakresu badań klienta,</li> </ul>

<sup>11</sup> Zgodnie z podrozdziałem 5.2.1 *Polityka spójności* rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r. przedsięwzięcia o długim horyzoncie czasowym realizacji muszą być dzielone na krótkie etapy, których realizacja będzie uzależniona od osiągnięcia rezultatów założonych na wcześniejszym etapie (kamieni milowych).

	<p>zarządzania relacjami z klientem oraz opracowanego modelu,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opracowane regulacje wewnętrzne Szefa KAS wdrażające model.</li> </ul> <p><b>Etap IV: Opracowanie wymagań i budowa bądź zakup dostępnego na rynku narzędzia informatycznego, wraz z ewentualnym dostosowaniem do specyfiki organizacji, wspomagającego prowadzenie badań oraz zarządzanie relacjami z klientem KAS (CRM)</b></p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: wrzesień 2018 – lipiec 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowana specyfikacja istotnych warunków zamówienia na opracowanie studium wykonalności dla narzędzia informatycznego wspierającego zarządzanie relacjami z klientem oraz na zapewnienie wsparcia w przeprowadzeniu postępowań przetargowych oraz we wdrożeniu narzędzia,</li> <li>• zawarta umowa z wykonawcą lub dostawcą</li> <li>• opracowane studium wykonalności wraz z opisami przedmiotu zamówienia,</li> <li>• przeprowadzone postępowania na udzielenie zamówienia publicznego i zakup bądź budowę narzędzia informatycznego wspomagającego zarządzanie relacjami z klientem KAS w oparciu o wypracowany model biznesowy,</li> <li>• wdrożone i zintegrowane narzędzie informatyczne,</li> <li>• przeprowadzone szkolenia i warsztaty w zakresie obsługi i utrzymania narzędzia informatycznego.</li> </ul> <p><b>Etap V: Zakończenie projektu</b></p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: sierpień 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• udostępnione wszystkie produkty projektu,</li> <li>• zrealizowane i rozliczone wszystkie umowy,</li> <li>• wdrożony model zarządzania relacjami z klientem KAS,</li> <li>• przeszkoleni pracownicy jednostek KAS w zakresie modelu zarządzania relacjami z klientem,</li> <li>• przeprowadzone szkolenia umożliwiające utrzymanie systemu po zakończeniu projektu.</li> </ul>
Podmiot zgłaszający projekt <sup>12</sup>	Instytucja Pośrednicząca
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Ministerstwo Finansów
Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą <sup>13</sup>	<p>Projekt dotyczy realizacji zadań publicznych i ma szczególne znaczenie z punktu widzenia realizacji dochodów budżetu państwa oraz zmian zachodzących w jednostkach podległych Ministrowi Rozwoju i Finansów – izbach administracji skarbowej, urzędach celno-skarbowych, urzędach skarbowych, Krajowej Informacji Skarbowej oraz Krajowej Szkole Skarbowości. Właścicielem procesów oraz jedynym podmiotem uprawnionym do kształtowania i wdrażania zmian istotnych dla wzmocnienia wypełniania obowiązków podatkowych i celnych jest Minister Rozwoju i Finansów, stąd wnioskodawcą będzie Ministerstwo Finansów jako obsługujący urząd.</p> <p>Jednocześnie Ministerstwo posiada kompetencje pozwalające na wypracowanie koncepcji i narzędzi wsparcia (w tym inicjowania i implementowania zmian prawnych) dla jednostek organizacyjnych KAS stanowiących grupę docelową projektu oraz ich wdrożenie na poziomie krajowym.</p> <p>Z uwagi na charakter projektu i objętą nim planowaną budowę bądź zakup dostępnego na rynku narzędzia informatycznego, wraz z ewentualnym dostosowaniem do specyfiki organizacji, wspomagającego prowadzenie badań oraz zarządzanie relacjami z klientem KAS (CRM), przewiduje się włączenie w skład komitetu sterującego projektem</p>

<sup>12</sup> W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ.

<sup>13</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 Polityka spójności, rozdziału 5.2 Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.

	przedstawiciela ministra właściwego do spraw cyfryzacji.				
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	<b>TAK</b>		<b>NIE</b>	<b>x</b>	
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru <sup>14</sup>	n/d				
Czy projekt będzie projektem grantowym?	<b>TAK</b>		<b>NIE</b>	<b>x</b>	
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	<b>I kwartał 2018 r.</b>				
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	wrzesień 2018	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	sierpień 2021	
<b>SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU</b>					
Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)					
w roku 2018	w roku 2019	w roku 2020	w roku 2021	w roku 2022	ogółem
n/d	3 450 000	1 250 000	5 000 000	n/d	<b>9 700 000</b>
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
<b>TAK</b>	..... (PLN)		<b>NIE</b>	<b>x</b>	
Szacowany wkład UE (PLN)					
<b>8 175 160</b>					
<b>OPIS PROJEKTU</b>					
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym <sup>15</sup>					

<sup>14</sup> Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

<sup>15</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 Polityka spójności, rozdziału 5.2 Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.

Zastosowanie trybu pozakonkursowego wynika ze strategicznego charakteru planowanej interwencji.

Projekt ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia modernizacji funkcjonowania i organizacji jednostek administracji podatkowej, kontroli skarbowej i Służby Celnej poprzez ich konsolidację i utworzenie z dniem 1 marca 2017 r. Krajowej Administracji Skarbowej (KAS). Podstawę prawną zmian stanowią: ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1947) oraz ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. – Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1948). Projekt jest zgodny z „Kierunkami działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na lata 2017 – 2020” określonymi przez Ministra Rozwoju i Finansów w zarządzeniu z dnia 25 lipca 2017 r., i umożliwi realizację działań przypisanych do celów: 1. Podniesienie jakości świadczonych usług i obsługi klienta oraz 2. Poprawa sprawności działania KAS.

Jednocześnie dotyczy on realizacji zadań publicznych i wpisuje się w założenia programowe strategicznych dokumentów rządowych, tj.:

- „Wieloletni Plan Finansowy Państwa na lata 2017-2020 wraz z Programem Konwergencji. Aktualizacja 2017 w części dot. działań uszczelniających system podatkowy w latach 2017 – 2018,
- „Strategię na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.)” poprzez realizację Celu III „Skuteczne państwo i instytucje gospodarcze służące wzrostowi oraz włączeniu społecznemu i gospodarczemu” w ramach obszaru finanse publiczne, oraz
- "Strategię Sprawne Państwo 2020".

Projekt jest adresowany do jednostek KAS, a jego realizacja będzie nadzorowana przez Ministerstwo Finansów, co ma zapewnić odpowiednią koordynację działań i sprawność całego systemu. Wprowadzone zmiany w organizacji jednostek podległych Ministrowi Finansów wymagają złożonych i kompatybilnych przedsięwzięć. Stąd też, realizacja projektu będzie wspierać ten proces poprzez wykorzystanie na korzyść administracji skarbowej odpowiedniego zagospodarowania wiedzą płynącą z kontaktu z podatnikami. Właściwe podejście do interakcji z klientami KAS ma wywołać pozytywną zmianę w nastawieniu podatników i poprzez lepsze wzajemne poznanie się oraz wzajemne zrozumienie obu stron, poprawi w przyszłości odbiór społeczny działalności KAS, a także będzie generować zwiększenie poziomu wypełniania obowiązków podatkowych i celnych oraz co za tym idzie, zwiększenie wpływów podatkowych i celnych.

Wśród korzyści z realizacji projektu należy w szczególności wyróżnić:

- zwiększenie poziomu dobrowolnego wypełniania obowiązków podatkowych i celnych,
- zwiększenie liczby klientów prawidłowo wypełniających obowiązki podatkowe i celne,
- wdrożenie spójnego dostosowanego do potrzeb klienta systemu obsługi w całym KAS,
- zbudowanie wiedzy o kliencie,
- zmniejszenie liczby skarg i sporów,
- zwiększenie poziomu satysfakcji wśród klientów KAS,
- zmniejszenie kosztów zapewniania prawidłowego wypełniania obowiązków podatkowych i celnych,
- zwiększenie skuteczności działań podejmowanych przez KAS.

W wyniku powyższych działań wzmocniony zostanie potencjał Krajowej Administracji Skarbowej do skutecznej i efektywnej realizacji zadań ustawowych oraz założeń zawartych w rządowych dokumentach strategicznych.

Biorąc pod uwagę powyższe, realizacja projektu w trybie pozakonkursowym umożliwi bardziej efektywne zaplanowanie kompleksowego wsparcia.

#### Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu

Interwencja wynika z potrzeby wsparcia Krajowej Administracji Skarbowej we wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych, w szczególności w obszarze zarządzania strategicznego procesami wspierającymi jej działalność oraz procesami podstawowymi, których efektywna i skuteczna realizacja ma istotny wpływ na założenia określone w dokumentach strategicznych przyjętych przez rząd RP w perspektywie wieloletniej.

Obecna, nowa struktura Krajowej Administracji Skarbowej powinna odpowiadać na najnowsze wyzwania związane z administracją skarbową, a także być dostosowana do:

- zmieniających się warunków rynkowych, gdzie globalizacja gospodarki odgrywa coraz większą rolę,
- współpracy z administracjami państw członkowskich Unii Europejskiej i poza nią,
- oczekiwań i zachowań klientów administracji,

na co szczególną uwagę zwrócono m.in. w raporcie przygotowanym przez Międzynarodowy Funduszy Walutowy ze stycznia 2015 r. pn. „*Administracja podatkowa wyzwania modernizacyjne i priorytety strategiczne*” (opracowanie - Juan Toro, Allan Jensen, Mick Thackray, Maureen, Kidd i Barrie Russell) oraz w dokumencie roboczym służb Komisji Europejskiej pn. „*Sprawozdanie krajowe - Polska 2016 r.*”.

W ogólnym podejściu prezentowanym przez OECD w dokumencie pn. „*Ulepszając dostarczanie usług dla*



podatników: *Rozwój strategicznego ukierunkowania*” (*Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development*) z 2007 r. podkreślona została istotność zarządzania relacjami z klientem. Dokument ten zawiera 5 głównych wytycznych skierowanych do administracji podatkowej:

- 1) rozwój ukierunkowanej strategii mającej na celu ulepszenie dostarczania usług oraz zgodności - w tym punkcie jednym z przykładów jest wprowadzenie systemu zarządzania relacjami z klientami (CRM),
- 2) przejście do podejścia holistycznego,
- 3) postawienie klienta w centrum,
- 4) podniesienie świadomości kosztów,
- 5) utworzenie systemu wdrażania i ewaluacji ukierunkowanej strategii.

W treści dokumentu podkreślono zalety wynikające z zastosowania CRM w administracji podatkowej: „CRM jest dobrze znanym systemem w sektorze prywatnym, jednakże w sektorze publicznym również dojrzeła idea stosowania CRM. W przyszłości spodziewane jest dalsze wspieranie tego typu rozwiązań. Większość urzędów skarbowych wyraziło zdanie, że bardzo chciałyby mieć możliwość śledzenia ścieżki kontaktu z podatnikiem, jako części strategii wieloaspektowego podejścia. Uważają one, że byłoby to bardzo wartościowe zarówno dla urzędu skarbowego (wydajność), jak i dla podatnika (usprawnienie usług).”

Aspekt stawiania „klienta w centrum uwagi” oraz nacisk na przestrzeganie przez podatników zgodności z obowiązującym prawem, czyli tzw. *compliance*, wśród administracji podatkowych jest również znanym trendem w Unii Europejskiej. Zgodnie z „Przewodnikiem zarządzania ryzykiem zgodności dla administracji podatkowych” (*Compliance Risk Management Guide for Tax Administration*) wydanym przez Komisję Europejską w 2010 r.:

„Ogólnie europejskie organy podatkowe mają (bezpośrednio lub pośrednio) strategiczny cel w pobudzaniu zgodności i zwalczaniu braku zgodności z obowiązującym prawem. Zgodność z prawem dotyczy woli podatnika do wypełniania jego zobowiązań podatkowych. Zatem odnosi się to do zachowania. W celu wyboru najwydajniejszego (niskie koszty) i najskuteczniejszego (najlepszy rezultat) sposobu osiągnięcia optymalnego poziomu zgodności niezbędnym jest skupienie uwagi na zachowaniu podatnika oraz metodach wpływania na jego zachowanie.”

Zarządzanie relacjami z klientem to część filozofii, idei, w myśl której powinna działać organizacja, by stawiać na kluczowe wartości w kontakcie z klientem. Wdrożenie systemu zarządzania relacjami z klientem umożliwi jak najlepsze odpowiedzenie na jego potrzeby i wykształcenie relacji z klientem, które w bezpośredni sposób wpłyną na podniesienie poziomu satysfakcji klientów z kontaktu z KAS, świadomości obowiązków podatkowych i celnych, a także zwiększenie poziomu ich wypełniania i co za tym idzie zwiększenie wpływów podatkowych i celnych.

W ramach projektu zakłada się w pierwszym etapie określenie bazowego poziomu zadowolenia z kontaktu z administracją skarbową poprzez zlecenie przeprowadzenia szerokich badań dotyczących satysfakcji, oczekiwań i zachowań klientów KAS. Wnioski z analizy powyższych badań zostaną wykorzystane w dalszym etapie przy opracowywaniu modelu relacji z klientem, aby uwzględnił on również elementy oczekiwań klientów KAS.

W dalszych działaniach zakłada się opracowanie i udostępnienie dedykowanego modelu zarządzania relacjami z klientem KAS. Powstanie on na kanwie klasycznego systemu CRM, ale przy wykorzystaniu analiz własnych KAS, powyższych badań klientów oraz doświadczenia zewnętrznych podmiotów w aspekcie wdrażania zarządzania relacjami z klientem w dużych organizacjach, zostanie dostosowany do unikalnych potrzeb KAS i jego klientów.

W klasycznym ujęciu zarządzanie relacjami z klientami (Customer Relationship Management – CRM) to strategia biznesowa polegająca na budowaniu lojalności klientów wobec przedsiębiorstwa/marki poprzez rozwijanie długoterminowych, korzystnych dla obu stron związków, z zastosowaniem najnowszych osiągnięć technologii przetwarzania informacji (B. Deszczyński, P. Deszczyński, Customer Relationship Management konsekwencją globalizacji, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej).

Celem wdrożenia komponentu CRM jest zbudowanie zintegrowanego narzędzia dostarczającego kompleksowej informacji o kontaktach i relacjach podejmowanych w imieniu Krajowej Administracji Skarbowej z podatnikami w tym z przedsiębiorcami, dostarczającego jednocześnie narzędzi służących przekazywaniu sprofilowanych i spersonalizowanych informacji podmiotom, ułatwiających realizację obowiązków podatkowych zgodnie z obowiązującym prawem.

System CRM planowany do wykorzystania przez KAS umożliwi rozszerzenie kanałów komunikacji o możliwość masowego wysłania treści za pośrednictwem poczty elektronicznej czy kanału SMS. W tym wariantcie powinny również powstać narzędzia utrzymujące bazę danych kontaktowych dla preferowanych kanałów komunikacji oraz narzędzie do budowy i utrzymania informacji niezbędnych do odpowiedniej segmentacji podatników.

Mając na uwadze potrzeby administracji skarbowej, w ramach Działania 2.18 *Wysokiej jakości usługi administracyjne*, proponuje się realizację przedmiotowych działań – wpisujących się w założenia programowe *Strategii Sprawne Państwo 2020, Wieloletniego Planu Finansowego Państwa na lata 2016-2019* oraz *Strategii na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju* – związanych z wdrażaniem nowoczesnych standardów obsługi klienta w administracji skarbowej.

Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych

W ramach projektu zakłada się realizację następujących zadań:

### **1. Przeprowadzenie pogłębionych badań, odrębnie: satysfakcji, oczekiwań i zachowań segmentów klientów KAS**

Jednym z elementów budowy sprawnego systemu zarządzania relacjami z klientem, a w szczególności próby dostosowywania KAS do potrzeb swoich klientów, jest przebadanie ich satysfakcji, oczekiwań i zachowań. Pierwsze dwa elementy: badania satysfakcji i oczekiwań mają służyć klientowi, aby przez informację zwrotną mógł wyrazić swoją opinię o jakości dotychczasowej obsługi, a w odrębnym badaniu przekazać informację o swoich oczekiwaniach co do kontaktu z KAS. Powinno to ułatwić dopasowanie działań organizacyjnych KAS, tak by osiągnąć większe zadowolenie z obsługi klientów KAS i jednocześnie budować urząd przyjazny dla klienta. Badanie zachowań klientów KAS ma co do zasady pomóc w zdobyciu informacji niezbędnej KAS do podjęć prób modelowania zachowania klientów KAS, tak by poprzez analizę ich zachowań, dobierając odpowiednie narzędzia oraz stosując adekwatne rozwiązania, osiągnąć większą zgodność z obowiązującymi regułami podatkowymi i celnymi (compliance) wśród klientów KAS, co ma przełożyć się na większy poziom realizowania tychże zobowiązań. Powyższe badania zostaną przeprowadzone na początku projektu, gdyż ich wyniki będą brane pod uwagę podczas modelowania systemu i wyboru oprogramowania do zarządzania relacjami z klientem. Wyniki tych badań pozwolą na określenie prawdziwych potrzeb poszczególnych grup klientów w zakresie prawidłowego wypełniania obowiązków podatkowych i celnych.

Jednym z produktów będą metodologie badań, które będzie można wykorzystywać w przyszłości.

### **2. Opracowanie i udostępnienie modelu zarządzania relacjami z klientami KAS**

Model będzie obejmował różnorodne aspekty funkcjonowania CRM w KAS: procesy, funkcje, odpowiedzialności, organizację, kompetencje pracowników i narzędzia, w tym informatyczne, wspierające zarządzanie relacjami z klientem. Odpowiednio dobrany i funkcjonalny model zarządzania relacjami z klientami KAS będzie pozwalał śledzić i zapisywać ścieżkę kontaktu z każdym klientem KAS, ale w głównej mierze będzie pozwalał na zbudowanie wzajemnej relacji z klientem i wytworzenie u niego pewnego rodzaju lojalności, w zamian oferując spersonalizowany kontakt i wiedzę o kliencie wykorzystywaną do budowania rozwiązań dopasowanych do jego zachowań. System będzie pozwalał na zautomatyzowanie pewnych działań, co w dużej mierze „uwolni” zasoby osobowe jednostek organizacyjnych KAS i z kolei pozwoli na ich odpowiednią alokację w inne miejsca organizacji wymagające wsparcia.

### **3. Opracowanie studium wykonalności dla narzędzia informatycznego wspomagającego prowadzenie badań i zarządzanie relacjami z klientami KAS**

W ramach zadania zostanie zaprojektowane narzędzie informatyczne CRM, rozumiane jako platforma służąca do realizowania modelu zarządzania relacjami z klientami KAS, jak również zostaną przeprowadzone analizy pod kątem budowy Bazy Wiedzy oraz systemu Feedback na potrzeby CRM. Zakłada się, że systemy te umożliwią udostępnianie/przekazywanie aktualnych i jednolitych informacji dostosowanych do potrzeb poszczególnych grup klientów, jak również pozyskiwanie i analizowanie informacji zwrotnych przekazywanych przez klientów oraz pracowników KAS, co pozwoli na bieżąco usprawniać działania podejmowane przez KAS w celu poprawy efektywności procesu obsługi klientów oraz generalnie poboru należności podatkowych i celnych. Klienci KAS poprzez aktywne udzielanie informacji zwrotnej będą wskazywać na to co działa dobrze, a co można jeszcze poprawić w procesie obsługi podatnika.

### **4. Opracowanie wymagań i budowa bądź zakup dostępnego na rynku narzędzia informatycznego, wraz z ewentualnym dostosowaniem do specyfiki organizacji, wspomagającego prowadzenie badań oraz zarządzanie relacjami z klientem KAS (CRM).**

W ramach powyższego zadania zostanie opracowany SIWZ ze wskazaniem funkcjonalności wynikających z opracowanego modelu zarządzania relacjami z klientem, a także zostanie zbudowane bądź zakupione narzędzie informatyczne CRM, które ma wspomagać prowadzenie badań oraz zarządzanie relacjami z klientem KAS w oparciu o opracowany uprzednio model. Planowane narzędzie informatyczne ma posiadać minimum poniższe funkcjonalności:

- budować historię kontaktów klienta z KAS,
- automatyzować powtarzalne działania wcześniej wykonywane przez pracowników,
- umożliwiać obsługę wielu kanałów komunikacji dla klientów,
- opracowywać pożądane raporty i statystyki na podstawie posiadanych w systemie danych.

Ostateczny zakres funkcjonalności zostanie ustalony w porozumieniu z dostawcą narzędzia informatycznego, przy uwzględnieniu możliwości integracji narzędzia CRM z innymi systemami Ministerstwa Finansów. Planowane jest, aby narzędzie informatyczne posiadało również komponenty: informacyjny (Baza Wiedzy) oraz przekazywania informacji zwrotnej od klienta (Feedback).

#### System Baza Wiedzy

Z racji przyjęcia zadowolenia klienta jako celu, do którego zgodnie z przyjętymi 4-letnimi kierunkami działania ma dążyć KAS, niezbędne jest, aby tworzone narzędzie informatyczne CRM poza standardowymi elementami zawierało w sobie komponenty w szczególności dbające o zadowolenie klienta. Głównym powodem kontaktu podatnika z KAS jest element zdobycia wiedzy i wyjaśnienia danego zagadnienia/sprawy. I od jakości i zakresu

przekazanej wiedzy zależy w głównej mierze zadowolenie klienta. I właśnie temu ma służyć System Baza Wiedzy, który będzie zawierał w sobie informacje (lub wskazywał gdzie można je odnaleźć), które z kolei będą przy użyciu historii kontaktu danego klienta, uzyskanego z systemu zarządzania relacjami z klientem, dopasowywane do profilu danego klienta. Przykładowo osobę pierwszy raz składającą PIT-37 i doświadczonego importera wina interesuje diametralnie inny zakres informacji podatkowych. W przypadku, gdy klient nie uzyska pożądaną odpowiedź System Bazy Wiedzy będzie wskazywał inne formy kontaktu z KAS. Dodatkowo forma przekazania informacji powinna być dostosowana do odbiorcy (na przykład bardziej szczegółowa dla doradcy podatkowego) i udzielana zgodnie z zasadami *plain language*. Zatem wiedza posiadana przez KAS i rozbudowywana przez system zarządzania relacjami z klientem na temat poszczególnych osób ma służyć ich korzyści, aby mogli uzyskać wiedzę im potrzebną w jak najkrótszym czasie.

#### System Feedback

Narzędzie informatyczne CRM wspierające zarządzanie relacjami z klientem powinno umożliwiać ciągły rozwój i dostosowanie kontaktów, relacji z klientem do jego potrzeb. Możliwość wyrażania opinii klienta o KAS, czy też po każdorazowym kontakcie stanowi unikalne źródło wiedzy dla KAS o odbiorze działań realizowanych wobec podatników. System Feedback ma stanowić kanał wyrażania informacji zwrotnej przez klienta po kontakcie z KAS w oparciu o narzędzie informatyczne CRM (np. ankieta wysłana na adres poczty elektronicznej po kontakcie z KAS). Narzędzie informatyczne z Systemem Feedback będzie mogło m. in. wskazywać:

- tematy szczególnie istotne dla klientów KAS (analiza ilościowych zapytań w danym temacie),
- które działania spotykają się z zadowoleniem klientów KAS, a które nie (analiza indywidualnych wpisów)
- nowe rozwiązania, które można by wprowadzić na podstawie informacji od klientów (analiza indywidualnych wpisów) itp.

W celu wypracowania optymalnego rozwiązania w trakcie realizacji projektu zapewniona zostanie możliwość przeprowadzenia konsultacji projektowanego narzędzia z potencjalnymi użytkownikami.

Dla zapewnienia dostępności produktów projektu, w szczególności dla osób niepełnosprawnych, wszelkie treści, które będą dostępne dla pracowników Ministerstwa Finansów, jak i klientów w ramach systemu CRM, będą zgodne z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 113 z późn. zm.) i będą uwzględniały standard WCAG 2.0.

#### **5. Organizacja i przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów w zakresie zarządzania relacjami z klientem KAS.**

Zakłada się przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów z zakresu zarządzania relacjami z klientem KAS, w tym. m.in. z zakresu modeli i narzędzi CRM, projektowania i analizy badań klientów. Działania te pozwolą na zdobycie odpowiednich kompetencji specjalistycznych przez pracowników w jednostkach organizacyjnych KAS, na różnych poziomach zarządzania, w zakresie niezbędnym do wdrożenia i utrzymania modelu zarządzania relacjami z klientem KAS.

Planowany szacunkowy podział środków pomiędzy zadania (łącznie z kosztami pośrednimi):

- **Zadanie 1 – 9,3%;**
- **Zadanie 2 – 5,2%;**
- **Zadanie 3 – 8,2%;**
- **Zadanie 4 – 51,5%;**
- **Zadanie 5 – 25,8%.**

Zasadnicze działania ukierunkowane na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, zrealizowane dotychczas przez wnioskodawcę lub inne instytucje

Dotychczas Ministerstwo Finansów zrealizowało następujące programy:

- w ramach PO IG, w latach 2008-2015 - Program e-Podatki, w ramach którego zrealizowano projekty: e-Deklaracje 2, e-Rejestracja, e-Podatki oraz Program e-Cło,
- w ramach projektu *Transition Facility 2005-2005/017-488.01.03 m.in. „Podnoszenie poziomu jakości funkcjonowania jednostek administracji podatkowej”, Wzmocnienie działań antykorupcyjnych w Polsce” oraz Transition Facility 2005 PL 2005/IB/FI/02 Wzmocnienie Polskiej Służby Celnej Komponent 1 Udoskonalenie Systemu Kadrowego Służby Celnej.*

Obecnie Ministerstwo Finansów w ramach PO PC rozpoczęło Projekt CVP, który ma na celu usprawnienie procesów związanych z obsługą obowiązków podatkowych w zakresie podatku CIT i VAT oraz realizacji czynności sprawdzających i kontroli podatkowej przy wykorzystaniu jednolitego pliku kontrolnego, zarówno po stronie administracji, jak i jej klienta.

Ponadto, Ministerstwo Finansów w ramach PO KL (Priorytet V, Działanie 5.1) współpracowało z KPRM przy realizacji n.w. projektów, które swoim wsparciem objęły wybrane jednostki podległe Ministrowi

Finansów:

1. „Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej,
2. „Wdrożenie strategii szkoleniowej” w zakresie zadania dot. szkoleń dla pracowników administracji skarbowej ,
3. „Wsparcie reformy administracji skarbowej,
4. „Doskonalenie standardów zarządzania w administracji rządowej”
5. „Klient w centrum uwagi administracji”.

Planowana interwencja będzie wzmocnieniem już podjętych działań i pozwoli na osiągnięcie wyznaczonych kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej. W ramach PO WER działania będą miały charakter kompleksowy i systemowy, wzmacniające wypełnianie obowiązków podatkowych i celnych przez obywateli i obniżenie kosztów realizacji dochodów w obszarze podatków i cel, co wskazano w części dot. *Zasadniczych założeń interwencji publicznej(...)*. Istotnym jest przy tym, że zaplanowane w nowej perspektywie działania prowadzone będą przez Ministerstwo Finansów, co pozwoli na bezpośredni nadzór nad realizacją projektu i pozwoli na szybką interwencję w przypadku koniecznych zmian.

Uwarunkowania skutecznej realizacji założeń interwencji publicznej (interesariusze, stan prawny, itd.)

Podstawowym obszarem trudności w realizacji projektu jest kwestia narzędzia informatycznego, mającego za zadanie obsługę wypracowanego modelu zarządzania relacjami z klientem. Ze względu na brak pełnej kompatybilności oraz rozproszenie systemów IT posiadających dane, którymi nowy system CRM miałby zarządzać, opracowane w ramach projektu Studium Wykonalności powinno określić realny zakres działania narzędzia informatycznego oraz czy jego zakup lub budowa jest możliwa w oparciu o posiadane w Ministerstwie infrastrukturę i oprogramowania IT, mając na uwadze środki przeznaczone na realizację tego zadania.

Jednym z istotnych ryzyk występujących przy realizacji projektu jest również kwestia bazy klientów, gdyż to na jej podstawie buduje się system zarządzania relacjami z klientem. W ramach tworzenia modelu biznesowego zarządzania relacjami z klientem będzie to kwestia, która trzeba szczególnie uwypuklić, tak aby, została ona starannie omówiona i uwzględniona przy tworzeniu Studium Wykonalności. W ramach obecnych w Ministerstwie Finansów i jego jednostkach podległych różnych systemów istnieje możliwość stworzenia początkowej bazy klientów, jednakże przez wzgląd na różnorodność systemów, w których są przechowywane niezbędne dane, mogą pojawić się komplikacje z migracją lub kompilacją danych. Początkowa baza klientów będzie sukcesywnie rozbudowywana.

Innym aspektem, z którym wiąże się ryzyko powodzenia projektu są funkcjonalności narzędzi informatycznych. Aby narzędzie informatyczne pełniło rolę wspomagającą zarządzanie systemem relacji z klientem musi ono posiadać odpowiednie funkcjonalności. Zatem istotnym jest, aby opracowany model zarządzania relacjami z klientem uwzględniał narzędzie informatyczne i proponował pewne rozwiązania, funkcjonalności realnie możliwe do wdrożenia w projektowanym systemie IT. Niezbędna w tym celu będzie ścisła współpraca z wyłonionym Wykonawcą modelu zarządzania relacjami z klientem KAS, dostawcą narzędzia informatycznego do zarządzania relacjami z klientem (jeżeli będzie to inny podmiot niż Wykonawca modelu CRM), osobami odpowiedzialnymi za infrastrukturę teleinformatyczną i oprogramowania Ministerstwa Finansów planowanymi do wykorzystania w projekcie oraz odpowiednio przygotowany SIWZ w przedmiotowym zakresie.

Powodzenie realizacji interwencji będzie dodatkowo uzależnione od stopnia i możliwości zaangażowania poszczególnych grup interesariuszy projektu, którymi w szczególności są:

- klienci zewnętrzni (w tym przedsiębiorcy),
- klienci wewnętrzni,
- urzędy, w których będą wdrażane usprawnienia,
- urzędy nadzorujące i wspierające,
- inne jednostki Krajowej Administracji Skarbowej.

Kluczowe jest także delegowanie na specjalistyczne szkolenia i warsztaty właściwej grupy pracowników, realizujących zadania objęte wsparciem oraz zaangażowanie kadry kierowniczej urzędów. Co więcej, czynnikiem ryzyka, który może wpłynąć na sprawną realizację projektu jest ryzyko przedłużania się postępowań o udzielenie zamówień publicznych.

Mimo wyżej wymienionych ryzyk i obszarów trudności, należy wziąć pod uwagę, iż w dłuższej perspektywie proponowane kierunki wsparcia wzmocnią konsolidację procesów podstawowych i wspierających trzech dotychczas odrębnych służb podległych Ministrowi Rozwoju i Finansów oraz optymalizację procesów zarządzania relacjami z klientem zewnętrznym oraz przyczynią się do usprawnienia i doskonalenia zarządzania Krajową Administracją Skarbową, zwiększenia jakości świadczonych usług, a także kompetencji pracowników w strategicznych obszarach działania mających wpływ na zapewnienie dochodów do budżetu państwa.

Dalsze etapy planowane do wdrożenia poza projektem, o ile zostaną spełnione warunki umożliwiające ich

skuteczne wykonanie			
<p>Po zakończeniu projektu planuje się doskonalenie integracji systemu informatycznego wspierającego zarządzanie relacjami z klientem (CRM) z systemami IT resortu finansów oraz jego otoczenia (w tym. powiązanie z usługami węzła krajowego, Systemem Rejestrów Państwowych), co pozwoli na stworzenie efektywnie zarządzanej bazy podatników oraz wpisze się w proces centralizacji i ujednoczenia systemów informatycznych w ramach polskiej administracji.</p> <p>Po zakończeniu projektu zostaną przeprowadzone także działania informacyjne w zakresie przyjętego modelu biznesowego zarządzania relacjami z klientem KAS oraz wspierającego go systemu IT. Ponadto dla użytkowników systemu zostanie wdrożony help-desk.</p>			
ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)			
WSKAŹNIKI REZULTATU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: <sup>16</sup>		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba jednostek administracji skarbowej, które wdrożyły model zarządzania relacjami z klientem oraz w których pracownicy podnieśli kompetencje w zakresie zarządzania relacjami z klientami KAS			434
WSKAŹNIKI PRODUKTU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: <sup>17</sup>		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba pracowników jednostek administracji skarbowej objętych wsparciem szkoleniowym w zakresie wdrożenia i wykorzystania modelu zarządzania relacjami z klientami KAS			1302
SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU			
KRYTERIA DOSTĘPU			
1.			
Uzasadnienie:			

<sup>16</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

<sup>17</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

<b>DZIAŁANIE PO WER</b>	<b>Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne</b>
<b>FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO</b>	
<b>PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE</b>	
Tytuł lub zakres projektu <sup>18</sup>	<b>System Monitorowania Usług Publicznych – wdrożenie SMUP</b>
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego projekt będzie realizowany	Cel szczegółowy 4. Doskonalenie jakości oraz monitorowanie procesu świadczenia usług administracyjnych istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej.
Priorytet inwestycyjny	Priorytet Inwestycyjny: 11i - Inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia.
Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach projektu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wprowadzenie powszechnego systemu monitorowania wykonywania usług publicznych przez samorząd terytorialny w obszarach dotyczących m.in.: a) podatków i opłat lokalnych; b) zarządzania nieruchomościami; c) drogownictwa i transportu; d) ochrony środowiska; e) inwestycji i budownictwa, f) geodezji i kartografii, a także stworzenie repozytorium dobrych praktyk zarządzania usługami publicznymi w JST podlegających monitorowaniu w ramach systemu oraz promocja najlepszych rozwiązań.</li> <li>2) Realizacja działań informacyjnych oraz szkoleniowych w JST zorientowanych na praktyczne możliwości wykorzystania systemu monitorowania do podejmowania działań modernizacyjnych w samorządzie z wykorzystaniem benchmarkingu oraz benchlearningu w postaci organizacji grup wymiany doświadczeń.</li> </ol>
Cel główny projektu	Budowa i rozwój powszechnego systemu monitorowania wykonywania usług publicznych.
Kamienie milowe projektu <sup>19</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uruchomienie systemu on-line; (od 1 do 27 m-ca realizacji projektu, 27% budżetu);</li> </ol>

<sup>18</sup> Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

	<p>2. Opracowanie zestawów wskaźników dla 3 nowych obszarów usług publicznych(od 1 do 24 m-ca, 20%);</p> <p>3. Przeprowadzenie pilotażu systemu z udziałem JST (od 25 do 33 m-ca, 10%);</p> <p>4. Przeprowadzenie działań szkoleniowych (od 34 do 54 m-ca, 23%)</p> <p>5. Aktualizacja zestawów wskaźników dla 9 obszarów usług ujętych w SMUP (od 28 do 54 m-ca, 20% budżetu.</p>			
Podmiot zgłaszający projekt <sup>20</sup>	Instytucja Pośrednicząca			
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	<b>Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji</b>			
Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą <sup>21</sup>	Projekt realizowany jest w obszarze zadań publicznych leżących w kompetencji ministra właściwego ds. administracji publicznej. Projekt zakłada wypracowanie rozwiązań horyzontalnych o strategicznym znaczeniu dla rozwoju społeczno-ekonomicznego kraju.			
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	<b>TAK</b>	<b>X</b>	<b>NIE</b>	
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru <sup>22</sup>	<p>Stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego posiadające doświadczenie w realizacji projektów związanych z monitorowaniem usług publicznych.</p> <p>Prezes Głównego Urzędu Statystycznego.</p> <p>Statystyka publiczna, jako główne źródło informacji statystycznych na temat dostępności, jakości i efektywności usług publicznych, zapewni odpowiednią jakość metodologiczną projektu. W tym celu wykorzystane zostaną wyniki badań</p>			

<sup>19</sup> Zgodnie z podrozdziałem 5.2.1 *Polityka spójności* rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r. przedsięwzięcia o długim horyzoncie czasowym realizacji muszą być dzielone na krótkie etapy, których realizacja będzie uzależniona od osiągnięcia rezultatów założonych na wcześniejszym etapie (kamieni milowych).

<sup>20</sup> W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ.

<sup>21</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o *zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz. U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.

<sup>22</sup> Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

	zapisanych w <i>Programie badań statystycznych statystyki publicznej</i> , efekty prac otrzymane w wyniku realizacji projektu <i>Statystyka dla polityki spójności</i> oraz dane pochodzące ze źródeł administracyjnych. Podjęte zostaną również działania mające na celu wypełnienie luk informacyjnych w zakresie monitorowania usług publicznych.				
Czy projekt będzie projektem grantowym?	<b>TAK</b>		<b>NIE</b>		<b>X</b>
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	<b>III kwartał 2018 roku</b>				
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	kwiecień 2019	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	wrzesień 2023	
<b>SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU</b>					
Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)					
w roku 2019	w roku 2020	w roku 2021	w roku 2022	w roku 2023	ogółem
3 105 600,00	14 759 000,00	9 482 476,63	7 000 000,00	3 000 000,00	37 347 076,63
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
<b>TAK</b>			<b>NIE</b>	<b>X</b>	
Szacowany wkład UE (PLN)					
31 476 116,18					
<b>OPIS PROJEKTU</b>					
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym <sup>23</sup>					

<sup>23</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa* z dnia 21 maja 2014 r.



Potrzeba realizacji projektu wynika z zapisów *Strategii na rzecz odpowiedzialnego rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.)* oraz *Strategii Sprawne Państwo*, które nakładają na Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji obowiązek zbudowania powszechnego systemu monitorowania usług publicznych do 2021 roku. Przedmiotowe zadanie – zgodnie z zapisami obu w/w strategii – ma charakter projektu strategicznego.

Ponadto zgodnie z zapisami art. 38 ust. 2 i 3 ustawy o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 projekt realizowany jest jako zadanie publiczne będące w kompetencji ministra właściwego ds. administracji publicznej. Zgodnie art. 6 ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej do kompetencji ministra właściwego ds. administracji publicznej przynależą m.in. sprawy związane z organizacją urzędów administracji publicznej oraz procedur administracyjnych. Wyrazem realizacji ww. kompetencji są m.in. działania związane z przygotowywaniem powszechnego systemu monitorowania usług publicznych. Planowane działania w trybie pozakonkursowym stanowią formę realizacji kompetencji ministra właściwego ds. administracji publicznej, tym samym możliwe jest zidentyfikowanie wnioskodawcy na etapie planowania działań przed złożeniem wniosku.

Wsparcie zaplanowane do realizacji w ramach typu operacji nr 1 oraz nr 2, wskazanego w ramach Działania 2.18 w Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych PO WER, przewidziano do realizacji w trybie pozakonkursowym. Przewidywany projekt zakłada wdrożenie i udostępnienie powszechnego systemu umożliwiającego monitorowanie świadczonych usług publicznych oraz przeprowadzenie działań szkoleniowych mających za zadanie upowszechnienie SMUP. System kierowany będzie głównie do osób i instytucji korzystających z niego w celach regulacyjnych, analitycznych czy informacyjnych. Do odbiorców systemu można zaliczyć: instytucje administracji rządowej i samorządowej, instytucje zarządzające programami operacyjnymi i jednostki oceny interwencji publicznej, społeczeństwo, przedsiębiorców, środowiska naukowe.

Istotnym czynnikiem przemawiającym za potrzebą realizacji projektu w trybie pozakonkursowym jest konieczność zapewnienia koordynacji realizowanego przedsięwzięcia z projektami zbieżnymi merytorycznie realizowanymi w ramach PO WER (szczególnie II oś – Działania 2.9, 2.10, 2.19) oraz Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa. W tym celu niezbędne jest stworzenie mechanizmów koordynacji z udziałem właściwego zespołu Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego.

#### Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu

Większość z blisko 200 mld zł, jakie jednostki samorządu terytorialnego wydają rocznie na realizację swoich zadań, jest przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio na dostarczanie usług publicznych. Skuteczność, dostępność i efektywność tych usług ma wpływ m.in. na ocenę funkcjonowania państwa przez obywateli oraz na decyzje przedsiębiorców dotyczące lokalizacji projektów inwestycyjnych. To z kolei przekłada się na warunki życia mieszkańców oraz konkurencyjność lokalnych gospodarek. Stąd też, **stałe podnoszenie jakości usług świadczonych przez władze publiczne jest w szerszym pojęciu podstawowym celem planowanego projektu.** W celu wykonania ww. zadań zgodnie z

najwyższymi standardami oraz w sposób satysfakcjonujący dla końcowych odbiorców usług, organy administracji rządowej oraz JST muszą posiadać rzetelne dane pozwalające na planowanie i realizację usług publicznych (zgodnie z podejściem, wedle którego prowadzenie polityk publicznych powinno być oparte na dowodach). Brak takich danych powoduje, że kluczowe decyzje mogą być podejmowane intuicyjnie, pod presją czynników bieżących.

Celem projektu jest wdrożenie, przetestowanie oraz udostępnienie w domenie stat.gov.pl powszechnego systemu monitorowania świadczenia usług publicznych w postaci systemu bazodanowego oraz jego upowszechnienie w formule szkoleń. Będzie on dostępny dla wszystkich obywateli, podmiotów i instytucji oraz JST (które w znacznej części odpowiadają za świadczenie usług publicznych na podległych sobie obszarach), umożliwiając porównywanie i prowadzenie analiz. Jednocześnie, będzie on służył kształtowaniu odpowiednich warunków dla doskonalenia procesu dostarczania usług publicznych przez organy odpowiedzialne za nadzór nad funkcjonowaniem samorządu terytorialnego.

Koncepcja wykonawcza przedmiotowego systemu opracowana zostanie w ramach projektu pn. *System monitorowania usług publicznych – koncepcja SMUP* realizowanego w latach 2017 – 2018.

W ramach realizacji ww. projektu opracowany zostanie także zestaw wskaźników monitoringowych dla poszerzonego katalogu obszarów usług wypracowanego w ramach projektu pn. *System monitorowania usług publicznych – koncepcja SMUP* zgodnie z zapisami kolejnego pkt niniejszej fiszki pn. *Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych*.

Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych

**W ramach projektu przewidziano do realizacji następujące zadania:**

- 1. Budowa narzędzia informatycznego** – zadanie obejmuje opracowanie i udostępnienie on-line bazodanowego systemu monitorowania usług publicznych oraz zasilenie go danymi (wskaźnikami) obliczonymi w ramach zadań ujętych w zadaniu 2.

Zakres funkcjonalności oferowanych przez system obejmować będzie: monitorowanie świadczenia usług publicznych w poszczególnych jst (1), prezentację (2), porównywanie danych (3) oraz raportowanie (4). System zawierać będzie zestaw predefiniowanych raportów nt. każdej JST. Ponadto system zawierać będzie moduł, w którym zebrane zostaną dobre praktyki świadczenia usług publicznych (5).

System będzie projektowany zgodnie z najnowszymi, w momencie wdrażania, wymaganiami dla rejestrów publicznych i systemów informatycznych określonych w Krajowych Ramach Interoperacyjności. Będzie on również projektowany zgodnie z krajowymi standardami bezpieczeństwa IT. Uwzględnione zostaną zapowiadane regulacje wspólnotowe (General Data Protection Regulation), mające zapewnić spójny stopień ochrony danych w całej Unii Europejskiej. Przewiduje się implementację rozwiązań w zakresie integracji danych w ramach systemu statystyki publicznej. Szczególny nacisk położony zostanie na efektywne, automatyczne pozyskiwanie i przetwarzanie

danych.

Realizacja tego zadania wymaga zbudowania infrastruktury informatycznej obejmującej środowisko zbierania danych, gromadzenia, przetwarzania danych jednostkowych i zagregowanych i prezentacji danych i administrowania systemem. Infrastruktura obejmuje sprzęt w postaci serwerów i macierzy pamięci oraz licencyjne na oprogramowanie - systemy operacyjne serwerów i oprogramowanie bazodanowe SQL w wersji zapewniającej realizację założeń koncepcji Systemu.

System budowany będzie z założeniem zapewnienia dostępności dla osób niepełnosprawnych (zgodność ze standardem WCAG 2.0) jak również z uwzględnieniem obowiązków dot. standardu dostępności dla treści cyfrowych wynikających z *Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020*.

W celu zapewnienia udziału przedstawicieli grup docelowych SMUP cały proces budowy systemu przebiegał będzie w sposób umożliwiający włączenia środowisk przedsiębiorców, środowisk akademickich oraz organizacji społecznych w ten proces. Powyższe założenie oznacza organizację konsultacji założeń merytorycznych SMUP, zaś na etapie budowy systemu udział w testowaniu i optymalizacji opracowanych rozwiązań przez przedstawicieli ww. grup docelowych. Szczegółowe założenia dot. przebiegu organizacji stosowanych konsultacji, określone zostaną w fiszce projektowej.

## **2. Opracowanie danych i rozwój zakresu informacyjnego systemu**

Zadanie obejmować będzie obliczenie wartości wskaźników dla okresu 2010-2018 w zakresie 6 obszarów usług wyszczególnionych w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój, tj.

- a. podatki i opłaty lokalne,
- b. zarządzanie nieruchomościami\*,
- c. drogownictwo i transport,
- d. ochrona środowiska,
- e. inwestycje i budownictwo,
- f. geodezja i kartografia.

Ponadto przeprowadzona zostanie weryfikacja procedur pozyskania danych i zasilania systemu na poziomie metodologii i informatyki. Wprowadzone zostaną w tym zakresie niezbędne zmiany i prowadzona będzie optymalizacja rozwiązań. Obliczone wartości zostaną wprowadzone do Systemu a następnie udostępnione użytkownikom SMUP.

Zaimplementowane do systemu wskaźniki pozwolą na opisywanie świadczonych przez jst usług w czterech wymiarach: **ilości, jakości, dostępności oraz efektywności kosztowej**, co pozwoli na otrzymanie przez użytkownika systemu kompleksowej informacji na temat wybranej usługi publicznej w wybranej/ wybranych jst.

**Liczba usług wyodrębnionych w ramach ww. 6 obszarów wyniesie łącznie ok. 50, a liczba**

**wskaźników która znajdzie się w systemie wyniesie najprawdopodobniej ok. 500 (uśredniając 10 wskaźników dla 1 usługi).** W ten zakres wchodzi zarówno wskaźniki opisujące kluczowe usługi w każdym obszarze usług w podziale na wymiary: ilości, jakości, dostępności oraz efektywności kosztowej oraz tzw. wskaźniki tła. Zadaniem tych ostatnich będzie szersze opisanie stanu danego obszaru usług. Wskaźniki ujęte w systemie w znacznej części stanowiąc będą wartości zrelatywizowane tj. ujęte jako relacja dwóch lub więcej zmiennych dzięki czemu możliwe będzie dokonywanie obiektywnych porównań pomiędzy samorządami, a także w dłuższych szeregach czasowych w obrębie jednej jednostki samorządu terytorialnego.

W ramach tego zadania prowadzone będą także prace nad rozszerzeniem zakresu informacyjnego systemu o kolejne bardzo istotne obszary usług publicznych, takie jak: a) edukacja, b) pomoc społeczna i wspieranie rodziny, c) kultura i rekreacja. Wzorem rozwiązań wypracowanych w pierwszym projekcie dot. opracowania koncepcji systemu SMUP, prace prowadzone będą w ramach grup roboczych, w których uczestniczyć będą eksperci pochodzący z jednostek samorządu terytorialnego oraz statystyki publicznej. Efektem finalnym prac będzie wyselekcjonowany zestaw wskaźników, dla którego zostaną obliczone wartości i który następnie zostanie zaimplementowany do systemu (w ramach zadania nr 1). W przypadku dodania kolejnych trzech dużych obszarów usług, należy założyć iż zawartość informacyjna systemu istotnie wzrośnie (istotnie poszerzony zostanie katalog usług oraz zestaw dostępnych wskaźników).

Rozszerzenie zakresu informacyjnego systemu wypełnia założenie przyjęte na pierwszym etapie realizacji projektu wskazujące na potrzebę docelowego uwzględnienia w SMUP usług o charakterze społecznym, odznaczających się szczególnie dużym zainteresowaniem przyszłych użytkowników. Istotnie zwiększa także wolumen środków publicznych objętych analizami w ramach SMUP (w znacznej części gmin usługi publiczne z zakresu edukacji, pomocy społecznej i wspierania rodziny oraz kultury i rekreacji odpowiadają za ok. 2/3 wydatków budżetowych). Istotną przesłanką dla ujęcia ww. usług społecznych jest także znaczący stopień samodzielności JST w zakresie sposobu organizacji procesu świadczenia usług, a tym samym możliwości ich doskonalenia.

Istotnym wyzwaniem w ramach zadania nr 2 będzie także praca nad poszerzeniem dostępności danych, tj. udostępnienie w ramach systemu SMUP nowych zmiennych i wskaźników które obecnie nie są dostępne pomimo iż:

- a) istnieją na poziomie JST, ale nie były dotąd gromadzone na poziomie kraju;
- b) istnieją na poziomie JST są gromadzone, jednak z różnych powodów nie są udostępniane dalej (np. z uwagi na niski stopień kompletności zbiorów, brak trwałości zasilania, zróżnicowanie systemów dziedzinowych używanych przez JST etc.)

Powyższy proces realizowany będzie w projekcie systemowo w oparciu o katalog luk informacyjnych które zidentyfikowane zostały na etapie pierwszego projektu w ramach którego określona została koncepcja budowy sytemu.

- 3. Pilotaż narzędzia w JST** – opracowana zostanie metoda pracy z systemem, która opisana zostanie w formie podręcznika. Przeprowadzony zostanie pilotaż systemu z udziałem

przedstawicieli min. 40 JST reprezentujących zróżnicowane typy samorządów (tj. gminy wiejskie, gminy miejsko-wiejskie, gminy miejskie, miasta na prawach powiatu oraz powiaty ziemskie). Pilotaż będzie miał charakter szkoleniowo-warsztatowy prezentujący zakres merytoryczny i funkcjonalny systemu oraz możliwe do wykorzystania metody analiz. Ponadto celem pilotażu jest ocena użyteczności systemu oraz opracowanie właściwego merytorycznie oraz metodycznie podejścia do upowszechnienia systemu na skalę ogólnopolską. Po zakończeniu fazy pilotażu wdrożone zostaną ewentualne modyfikacje uwzględniające uwagi i spostrzeżenia zaobserwowane w trakcie pilotażu.

4. **Działania szkoleniowe** - wsparcie zorientowane będzie na praktyczne możliwości wykorzystania systemu monitorowania do podejmowania działań modernizacyjnych w samorządzie z wykorzystaniem benchmarkingu oraz benchlearningu w postaci organizacji grup wymiany doświadczeń. Wsparciem informacyjnym oraz szkoleniowym w zakresie wykorzystania systemu monitorowania usług publicznych objętych zostanie 577 jednostek administracji publicznej (łącznie, wraz z fazą pilotażu wspartych zostanie 617 JST). Działania szkoleniowe realizowane w ramach projektu będą miały charakter ogólnopolski i adresowane będą do przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego szczebla gminnego i powiatowego. Dobór grup i metod szkoleniowych uwzględnił będzie konkluzje płynące z badania potrzeb szkoleniowych potencjalnych użytkowników SMUP przeprowadzonego w grudniu 2020 r. Zgodnie z nimi szkolenia będą charakteryzowały się zróżnicowanym poziomem zaawansowania dostosowanym do potrzeb poszczególnych JST. Szkolenia podstawowe będą miały szerszy zasięg i odbędą się w trybie w pełni zdalnym, natomiast pogłębione działania szkoleniowe o charakterze benchmarkingu i benchlearningu odbędą się – w miarę możliwości wynikających z sytuacji epidemiologicznej – w formule mieszanej. Pozostałe grupy interesariuszy (w tym przedstawiciele administracji centralnej czy środowisk akademickich) objęte zostaną działaniami o charakterze informacyjnym przedstawiającymi gamę możliwości wykorzystania SMUP.

\*w toku realizacji projektu poprzedzającego przedmiotowy projekt pn. *System monitorowania usług publicznych – koncepcja SMUP* ustalono, iż obszar usług dotyczących nieruchomości w ramach systemu otrzyma nazwę „gospodarowanie nieruchomościami”. Pojęcie to lepiej oddaje zakres zadań realizowanych przez jst w przedmiotowym obszarze oraz jest zgodne z zapisami art. 1 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami.

Grupy docelowe:

1. **Przedsiębiorcy** - dzięki uruchomieniu systemu uzyskają możliwość skutecznego i szybkiego porównania obciążeń publiczno-prawnych oraz dostępności usług, co pozwoli na właściwą analizę możliwości i obciążeń po stronie podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą.
2. **Administracja publiczna** - ta grupa docelowa obejmuje instytucje administracji rządowej i samorządowej odpowiedzialne za świadczenie usług publicznych lub sprawujące nadzór nad ich dostarczeniem. Podmioty te będą z jednej strony źródłem danych zasilających system, z

drugiej zaś – odbiorcami informacji przetworzonych i udostępnionych przez SMUP.

Uzyskiwanie danych o usługach publicznych pozwoli jednostkom administracji publicznej (w szczególności JST) szybko zidentyfikować słabe i mocne strony realizacji ich zadań.

3. **Społeczeństwo oraz organizacje obywatelskie** - dzięki uruchomieniu SMUP uzyskają dostęp do informacji opisujących parametry usług publicznych świadczonych na poziomie lokalnym i regionalnym, które będą mogli wykorzystać w debacie publicznej oraz w celu sprawowania kontroli społecznej nad jakością i sposobem realizacji zadań publicznych.
4. **Środowiska naukowe i eksperckie** - utworzenie narzędzia gromadzącego dane dotyczące procesu świadczenia usług publicznych umożliwi rozwój prac badawczych w obszarze dostępności i jakości tych usług, w tym prowadzenie pogłębionych analiz dotyczących przyczyn obserwowanych tu dysproporcji.

Zasadnicze działania ukierunkowane na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, zrealizowane dotychczas przez wnioskodawcę lub inne instytucje

W latach 2017 – 2018 Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji wraz z partnerami tj. Głównym Urzędem Statystycznym, Związkiem Miast Polskich, Związkiem Powiatów Polskich oraz Śląskim Związkiem Gmin i Powiatów realizuje projekt pn. *System Monitorowania Usług Publicznych – koncepcja SMUP* (w ramach Działania 2.18 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój). W ramach projektu prowadzone są prace mające na celu zdefiniowanie założeń dla zawartości merytorycznej systemu oraz jego architektury. W wyniku prowadzonych prac przygotowane zostaną szczegółowe zestawy wskaźników (wraz z określeniem źródła pozyskiwania danych i zasilania systemu informatycznego) dla 6 obszarów usług o których mowa powyżej w zad. 2. Produkt finalny przedmiotowego projektu w postaci koncepcji wykonawczej SMUP zostanie przygotowany i przedłożony do zaopiniowania przez Komisję Wspólną Rządu i Samorządu Terytorialnego (KWRiST) w IV kwartale 2018 r. Zakłada się, że uruchomienie kolejnego projektu mającego na celu wdrożenie systemu poprzedzone zostanie uzyskaniem pozytywnej opinii KWRiST dla koncepcji wykonawczej systemu zaprezentowanej na zakończenie projektu o którym mowa na wstępie.

Podmiotem posiadającym niezbędne kompetencje i doświadczenie w omawianym zakresie jest Główny Urząd Statystyczny. GUS wraz z urzędami statystycznymi i Centrum Informatyki Statystycznej dysponuje kompleksową wiedzą na temat aktualnego zakresu informacyjnego, funkcjonujących rozwiązań organizacyjnych, funkcjonalnych i informatycznych w ramach systemu statystyki publicznej. Szczególnie pomocne będą doświadczenia zdobyte podczas realizacji i prowadzenia systemu monitorowania rozwoju Strateg. Istotna jest także praktyka pozyskana podczas projektów SISP i SISP2, w ramach których przygotowano następujące produkty: Dziedziczne Bazy Wiedzy (DBW), Modernizacja Systemu REGON i TERYT (MRT), Repozytorium Standardów Informacyjnych (RSI), System Metadanych Statystycznych (SMS). GUS posiada także zasób danych statystycznych istotnych dla potrzeb monitorowania usług publicznych oraz niezbędną wiedzę w zakresie źródeł administracyjnych.

W obszarze monitorowania jakości usług świadczonych przez JST bogatym źródłem wiedzy oraz istotnym punktem odniesienia dla budowy ww. systemu są: rozwijany od wielu lat System Analiz Samorządowych (SAS) oraz systematyczne badania porównawcze Benchmarking. Ważnym punktem odniesienia dla projektowanego systemu są doświadczenia norweskie związane z budową systemu KOSTRA.

SAS prowadzony jest we współpracy przez Związek Miast Polskich (ZMP), Związek Gmin Wiejskich RP (ZGW) oraz Związek Powiatów Polskich (ZPP), natomiast Benchmarking to narzędzie przygotowane przez Śląski Związek Gmin i Powiatów. Eksperti ww. podmiotów posiadają szerokie doświadczenie w zakresie budowy systemu monitorowania świadczonych usług publicznych przez JST, w tym także wiedzę o źródłach danych i ich dostępności na poziomie zbiorów centralnych jak i możliwości pozyskania danych pochodzących lokalnie od JST.

Uwarunkowania skutecznej realizacji założeń interwencji publicznej (interesariusze, stan prawny, itd.)

Realizacja projektu pozakonkursowego w ramach PO WER stwarza unikalną okazję do przygotowania i wdrożenia spójnego, efektywnego i powszechnego systemu monitorowania wykonywania usług publicznych. Umożliwi ono m.in. porównywanie dostępności przestrzennej świadczenia usług publicznych. Realizacja tych zamierzeń wymaga jednak odpowiedniego skoordynowania wysiłków podejmowanych na poziomie lokalnym i krajowym oraz ścisłej współpracy GUS i podmiotów administracji rządowej (ministerstw i agencji) występujących zarówno jako gestorzy danych administracyjnych jak i podmioty odpowiedzialne za dany obszar usług na poziomie kraju.

Z uwagi na zidentyfikowany na etapie budowy koncepcji systemu deficyt w zakresie dostępu do części danych finansowych kluczowym partnerem do współpracy w tym obszarze jest Ministerstwo Finansów. W toku przewidywanej współpracy planuje się przeprowadzić stosowane analizy oraz określić szczegółowe kierunki oczekiwanych zmian mających na celu zwiększenie możliwości monitorowania efektywności kosztowej usług dotyczących: zmian w zakresie klasyfikacji budżetowej, mierzenia kosztów usług świadczonych przez zróżnicowane co do obowiązków sprawozdawczych typy jednostek, monitorowania kosztów pracy jako ważnej części łącznego kosztu usługi. Wprowadzenie zmian niezbędnych w zakresie obowiązków sprawozdawczych oraz klasyfikacji budżetowej wymaga porozumienia szerokiego grona interesariuszy.

W celu skutecznej realizacji projektu planuje się wykorzystanie następujących ciał koordynujących prace związane z budową Systemu Monitorowania Usług Publicznych:

- poziom strategiczny – (komitet koordynujący) - zapewniający skuteczną formułę współpracy interesariuszy ujętych szerzej niż partnerzy projektu, w szczególności ministrów właściwych w obszarach usług monitorowanych w SMUP. Zadaniem komitetu (funkcjonującego np. w postaci odpowiedniego zespołu Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego) będzie podejmowanie dyskusji i prac nad tematami wymagającymi koordynacji i współpracy w wymiarze przekraczającym zadania grupy sterującej projektem. W skład jego członków wchodzić będą przedstawiciele strony samorządowej oraz strony rządowej (właściwych ministrów). Komitet będzie ciałem rozpatrującym

materiały merytoryczne przygotowywane przez zespoły ekspertów zaangażowanych w proces budowy SMUP oraz ustalał kierunki niezbędnych rozwiązań. Przykładami takich zagadnień będą: zapewnienie spójności systemu SMUP z pozostałymi systemami monitorującymi usługi publiczne, analizowanie możliwości ograniczenia nadmierowej sprawozdawczości, współpraca z gestorami danych itp.). Przyjęte rozwiązanie powinno cechować się trwałością, tj. zapewniać możliwość koordynacji współpracy oraz udziału interesariuszy także po zakończeniu realizacji projektu. Szczegółowe założenia określone zostaną w fiszce projektu.

- poziom projektu – (grupa sterującą projektu) – odpowiadał będzie za ramowe koordynowanie i monitorowanie działań na poziomie projektu jak również zapewnienie podejścia partnerskiego w realizacji SMUP. Zadaniem Grupy Sterującej będzie m.in. monitoring postępu prac w zakresie rezultatów i produktów projektu. Z uwagi na zakres realizowanego projektu do udziału w pracach grupy sterującej włączony może zostać także przedstawiciel ministra właściwego do spraw cyfryzacji, w celu zapewnienia wykorzystania i upowszechnienia dobrych praktyk z zakresu digitalizacji, w tym w szczególności dotyczących interoperacyjności aplikacji/systemów e-administracji.

Realizacja projektu w jego podstawowym zakresie nie jest uwarunkowana koniecznością wprowadzenia zmian prawnych lub wprowadzenia nowych regulacji prawnych. Przyjmuje się iż w przypadku zaistnienia konieczności wprowadzenia takich zmian ich zakres oraz przebieg będzie miał charakter wieloletni i ewolucyjny (głównie zmierzający do poszerzenia dostępu do danych, dostosowania obecnych zasad dot. sprawozdawczości w poszczególnych obszarach usług).

Dalsze etapy planowane do wdrożenia poza projektem, o ile zostaną spełnione warunki umożliwiające ich skuteczne wykonanie

System budowany będzie przez GUS z założeniem konieczności zapewnienia wieloletniej perspektywy utrzymania i rozwoju. Z punktu widzenia możliwości zapewnienia pełnej możliwości rozbudowy zasobów IT warunkowanej przez kompatybilność pod względem sprzętowym i oprogramowania należy oczekiwać minimum 5 letniego okresu trwałości dla budowanego rozwiązania począwszy od momentu jego uruchomienia.

**ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)**

**WSKAŹNIKI REZULTATU**

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa	
	W podziale na: <sup>24</sup>	Ogółem w projekcie

<sup>24</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.



	Kobiety	Mężczyzn	
1. Funkcjonujący powszechny system monitorowania usług publicznych	n. d.	n. d.	1
<b>WSKAŹNIKI PRODUKTU</b>			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: <sup>25</sup>		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba obszarów usług dla których opracowano koncepcję monitorowania w ramach systemu monitorowania usług publicznych.	n. d.	n. d.	3
2. Liczba obszarów usług włączonych w proces monitorowania w ramach powszechnego systemu monitorowania usług publicznych.	n. d.	n. d.	9
3. Liczba jednostek administracji publicznej objętych wsparciem w zakresie wykorzystania systemu monitorowania usług publicznych.	n. d.	n. d.	617
<b>SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU</b>			
<b>KRYTERIA DOSTĘPU</b>			
1. n. d.			
Uzasadnienie:			

<sup>25</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

<b>DZIAŁANIE PO WER</b>	2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne
<b>FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO</b>	
<b>PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE</b>	
Tytuł lub zakres projektu <sup>26</sup>	<b>Profesjonalizacja kadr w zamówieniach publicznych</b>
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego projekt będzie realizowany	Priorytet Inwestycyjny 11i cel 4: Doskonalenie jakości oraz monitorowanie procesu świadczenia usług administracyjnych istotnych dla prowadzenia działalności gospodarczej
Priorytet inwestycyjny	2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne
Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach projektu	<p>2) Przeprowadzenie szkoleń i warsztatów dla zamawiających (w tym audytorów wewnętrznych) oraz instytucji kontrolnych w zakresie wybranych zagadnień związanych z udzielaniem zamówień publicznych, w tym: stosowania narzędzi elektronicznych, pozacenowych kryteriów oceny ofert, klauzul premiujących produkty i usługi innowacyjne, społecznie odpowiedzialnych zamówień, zielonych zamówień publicznych, trybów niekonkurencyjnych, zagrożeń korupcyjnych itd.</p> <p>3) Organizacja konferencji, seminariów, spotkań dla przedstawicieli zamawiających i instytucji kontroli umożliwiających wymianę wiedzy, doświadczeń, prezentację dobrych praktyk, dyskusję w zakresie wybranych zagadnień związanych z udzielaniem zamówień publicznych</p> <p>4) Przygotowanie narzędzia do analizy danych dotyczących funkcjonowania rynku zamówień publicznych oraz opracowanie publikacji podejmujących ważne zagadnienia dotyczące systemu zamówień publicznych w Polsce i innych krajach; rozszerzone badanie poziomu zrównoważonych zamówień publicznych</p> <p>5) Przygotowanie i udostępnienie na stronie internetowej Urzędu Zamówień Publicznych:</p> <p>a) repozytorium wiedzy w zakresie zamówień publicznych obejmującego: przykłady dobrych praktyk, wzory dokumentów, przykładowe zapisy specyfikacji istotnych warunków zamówienia, w których zastosowano klauzule społeczne lub zamówienia zastrzeżone, przykłady wyników kontroli, interpretacje przepisów, rekomendacje, wytyczne, itd.;</p> <p>b) bazy orzeczeń dotyczących zamówień publicznych zawierającej orzecznictwo Krajowej Izby Odwoławczej, sądów, Trybunału Konstytucyjnego, Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej oraz rozbudowa tej bazy wraz z utrzymaniem jej funkcjonowania;</p> <p>c) elektronicznego narzędzia, które zamawiający będą mogli wykorzystać w procesie planowania zamówień publicznych wraz z jego modyfikacją i utrzymaniem funkcjonowania<sup>27</sup>;</p> <p>d) materiałów popularyzujących rozwiązania z zakresu zrównoważonych zamówień publicznych wynikające z nowych dyrektyw unijnych, zawierające przykłady ich skutecznego zastosowania w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego</p> <p>6) Przeprowadzenie analizy możliwości oraz korzyści/ zagrożeń z wdrażania</p>

<sup>26</sup> Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

<sup>27</sup> Z uwagi na planowane przygotowanie i udostępnienie w ramach projektu „e – Zamówienia – elektroniczne zamówienia publiczne” (Działanie 2.1. „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych, Program Operacyjny Polska Cyfrowa) elektronicznego narzędzia, które zamawiający będą mogli wykorzystać w procesie planowania zamówień publicznych, w projekcie „Profesjonalizacja kadr w zamówieniach publicznych” narzędzie powyższe nie będzie realizowane.

	największych postępowań dotyczących zamówień publicznych wraz z przygotowaniem rekomendacji w tym zakresie, a także przygotowanie dwóch przewodników (jeden dotyczący zagadnień antykorupcyjnych w zamówieniach publicznych, drugi odnoszący się do kwestii konfliktu interesów w zamówieniach publicznych) wraz z ich upowszechnieniem podczas konferencji.
Cel główny projektu	Podniesienie jakości i efektywności procesu udzielania zamówień publicznych, poprzez zwiększenie wiedzy i umiejętności oraz kompetencji zawodowych osób prowadzących zadania związane z zamówieniami publicznymi lub uczestniczących w takich zadaniach oraz udostępnienie mechanizmów wsparcia mających na celu inteligentne udzielanie zamówień publicznych.
Kamienie milowe projektu <sup>28</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przygotowanie merytorycznej treści szkolenia elektronicznego. I kwartał 2020 - IV kwartał 2022 r., szacunkowa alokacja środków: ok. 1,6%;</li> <li>2. Zorganizowanie szkoleń n. t. zamówień publicznych, w tym z zakresu zrównoważonych zamówień publicznych IV kwartał 2019 – IV kwartał 2022, szacunkowa alokacja środków: ok. 47%;</li> <li>3. Zorganizowanie konferencji i seminariów dla zamawiających i instytucji kontroli. IV kwartał 2019 - IV kwartał 2022, szacunkowa alokacja środków: ok. 13%;</li> <li>4. Przeprowadzenia badań: w zakresie funkcjonowania rynku zamówień publicznych oraz zrównoważonych zamówień publicznych. I kwartał 2020 – IV kwartał 2021, szacunkowa alokacja środków: ok. 8%;</li> <li>5. Opracowanie i druk publikacji w zakresie zamówień publicznych; IV kwartał 2019 – IV kwartał 2022, szacunkowa alokacja środków: ok. 6%;</li> <li>6. Opracowanie merytorycznych materiałów do repozytorium wiedzy. IV kwartał 2019 – IV kwartał 2022, szacunkowa alokacja środków: ok. 6,5%;</li> <li>7. Organizacja konferencji dotyczącej kwestii antykorupcyjnych i konfliktu interesów w zamówieniach publicznych, IV kwartał 2022, szacunkowa alokacja środków: ok. 0,9%.</li> </ol>
Podmiot zgłaszający projekt <sup>29</sup>	Instytucja Pośrednicząca
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Urząd Zamówień Publicznych
Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą <sup>30</sup>	<p>Urząd Zamówień Publicznych (UZP) jest państwową jednostką budżetową, zapewniającą obsługę Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych będącego centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach zamówień publicznych. Do kompetencji Prezesa UZP należy m.in. inspirowanie i organizowanie szkoleń, opracowywanie programów szkoleniowych oraz przygotowywanie i upowszechnianie przykładowych wzorów dokumentów stosowanych przy udzielaniu zamówień. W zakresie właściwości Prezesa UZP leży także prowadzenie analiz funkcjonowania systemu zamówień publicznych. Działalność UZP obejmuje zatem między innymi realizację szeroko rozumianych przedsięwzięć w zakresie upowszechniania wiedzy dotyczącej zamówień publicznych oraz zbieranie i analizę danych dotyczących funkcjonowania rynku zamówień publicznych.</p> <p>W latach 2017 – 2018, w ramach PO WER, UZP realizował projekt „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji”, koncentrujący się na aktywności edukacyjnej adresowanej do przedstawicieli zamawiających i instytucji kontroli. Projekt obejmował także pogłębione badania w zakresie</p>

<sup>28</sup> Zgodnie z podrozdziałem 5.2.1 *Polityka spójności* rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r. przedsięwzięcia o długim horyzoncie czasowym realizacji muszą być dzielone na krótkie etapy, których realizacja będzie uzależniona od osiągnięcia rezultatów założonych na wcześniejszym etapie (kamieni milowych).

<sup>29</sup> W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ.

<sup>30</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o *zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.

	<p>istotnych aspektów funkcjonowania rynku zamówień publicznych. Przedsięwzięcia planowane do wykonania w okresie 2019 – 2022, w nowym projekcie współfinansowanym ze środków EFS (PO WER) mają być kontynuacją i rozwinięciem wcześniejszych działań, odpowiadającą na potrzeby i oczekiwania uczestników rynku zamówień publicznych, zaangażowanych w proces udzielania zamówień, sprzyjającą profesjonalizacji kadr w zamówieniach publicznych.</p> <p>Zasadne zatem jest, by autorytet Prezesa UZP gwarantował praktykom zamówień publicznych pewność uzyskania rzetelnej informacji, ułatwiającej i wspierającej procesy inteligentnego i świadomego udzielania zamówień publicznych oraz pogłębianie posiadanej wiedzy. Przekazanie pracownikom zamawiających wiedzy pozwalającej na kształtowanie polityki zakupowej wymaga zaangażowania ekspertów dysponujących odpowiednią wiedzą merytoryczną, praktyczną i organizacyjną oraz stosownym doświadczeniem. Zespołem przygotowanym do realizacji powyższych działań są przede wszystkim pracownicy UZP. Ich zaangażowanie w tworzenie przepisów prawa, interpretację regulacji, badanie prawidłowości procesu udzielania zamówień i monitoring systemu zamówień publicznych, pozwalają na przekazywanie kompetentnych, aktualnych informacji oraz ocenę materiałów z tego zakresu, przygotowanych przez inne podmioty.</p> <p>Działania przewidziane w projekcie pozwolą także Prezesowi UZP na pozyskanie dodatkowych danych i informacji, które umożliwią dokonanie oceny funkcjonowania rynku zamówień publicznych w szerszej perspektywie.</p> <p>Charakter zadań przewidzianych do realizacji w projekcie, ich forma oraz cele do osiągnięcia odpowiadają specyfice działania Urzędu Zamówień Publicznych i ustawowym kompetencjom Prezesa UZP, określonym w art. 154 ustawy Prawo zamówień publicznych.</p>				
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	TAK		NIE	x	
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru <sup>31</sup>	Nie dotyczy				
Czy projekt będzie projektem grantowym?	TAK		NIE	x	
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	II kwartał 2019				
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	X.2019	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	XII.2022	
<b>SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU</b>					
Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)					
w roku 2018	w roku 2019	w roku 2020	w roku 2021	w roku 2022	ogółem
	239 637	1 446 355	1 393 869	950 015	4 029 876

<sup>31</sup> Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)			
TAK	..... (PLN)	NIE	x
Szacowany wkład UE (PLN)			
3 396 379			
OPIS PROJEKTU			
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym <sup>32</sup>			
<p>Przedmiotowy projekt odpowiada wymaganiom określonym w art. 38 ust. 2 i 3 ustawy o <i>zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020</i>. Cel projektu i jego charakter wskazują, iż podmiotem realizującym działania projektowe powinien być Urząd Zamówień Publicznych (podmiot jednoznacznie określony przed złożeniem wniosku o dofinansowanie). Zdefiniowane w ustawie Prawo zamówień publicznych (art. 154) kompetencje Prezesa UZP nakładają na niego obowiązek monitorowania i kształtowania prawidłowego funkcjonowania rynku zamówień publicznych oraz monitorowania i upowszechniania informacji związanych z tym obszarem tematycznym. Prezes UZP zobowiązany jest promować dobre praktyki wśród uczestników rynku zamówień publicznych zachęcając do korzystania z właściwych rozwiązań, poznawania orzecznictwa i podnoszenia wiedzy, których efektem powinno być prawidłowe, przemyślane i efektywne udzielanie zamówień. Urząd Zamówień Publicznych, jako instytucja właściwa w sprawach zamówień publicznych, dysponuje potencjałem kadrowym z odpowiednim doświadczeniem i kompetencjami, pozwalającymi na realizację przedmiotowego projektu. Podkreślenia wymaga fakt, że w ramach projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” Urząd Zamówień Publicznych rozpoczął w 2017 r. proces wzmocnienia i wspierania profesjonalizmu wśród praktyków zamówień publicznych organizując szkolenia, seminaria oraz konferencje, jak również udostępniając zainteresowanym publikacje oraz m.in. za pośrednictwem strony internetowej, materiały i informacje pozwalające na podniesienie wiedzy na temat szczegółowych zagadnień związanych z procedurą udzielania zamówień. W celu zidentyfikowania korzystnych oraz niewłaściwych trendów dotyczących funkcjonowania rynku zamówień publicznych, w tym zrównoważonych zamówień publicznych zlecono przeprowadzenie badań i opracowanie raportu diagnozującego stan aktualny. Ze względu na to, że proces doskonalenia umiejętności personelu zaangażowanego w procesy przygotowywania i realizacji zamówień publicznych jest złożony, zwłaszcza w kontekście zaleceń Komisji Europejskiej z dnia 3 października 2017 r. w sprawie profesjonalizacji zamówień publicznych i budowania struktur na potrzeby profesjonalizacji zamówień publicznych, konieczna jest kontynuacja zainicjowanych przez Urząd Zamówień Publicznych działań, utrwalenie dotychczas wykonanych czynności, uzupełnienie przekazanej wiedzy teoretycznej i udoskonalenie mechanizmów wsparcia, w celu utrzymania osiągniętych rezultatów oraz pogłębienia posiadanych już kompetencji.</p> <p>Realizacja projektu w formie pozakonkursowej pozwoli zatem na kontynuację projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” prowadzonego w ramach PO WER w latach 2017 – 2018 oraz wzmocnienie dotychczasowej aktywności edukacyjno – informacyjnej Urzędu, ale również pozakonkursowa formuła projektu umożliwi spełnienie oczekiwań uczestników rynku zamówień publicznych dotyczących dostępu do kompleksowych, komplementarnych informacji i wiedzy upowszechnianych przez ekspertów zaangażowanych w prace legislacyjne, interpretację przepisów oraz opracowanie materiałów z zakresu zamówień publicznych opartych na doświadczeniu praktyków. Umożliwi rozwijanie i wzbogacanie o nowe materiały powstałego na stronie internetowej UZP repozytorium wiedzy stanowiącego kompendium szczegółowej, aktualnej, kompetentnej informacji zebranej w jednym miejscu, szybko, łatwo i powszechnie dostępnej. Pozakonkursowy tryb realizacji projektu ma istotne znaczenie dla powodzenia realizacji projektu oraz osiągnięcia celów w nim wyznaczonych, w tym planowanych rezultatów i produktów.</p>			

<sup>32</sup> W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o *zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa* z dnia 21 maja 2014 r.

## Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu

Celem projektu jest podniesienie jakości i efektywności procesu udzielania zamówień publicznych poprzez wzmocnienie potencjału administracji w związku z działaniami edukacyjnymi i upowszechnieniem wiedzy, w tym dobrych praktyk, wzorcowych dokumentów, wytycznych, rekomendacji itp. Dbano o jak najwyższą jakość procesu udzielania zamówień publicznych, kształtowanie prawidłowej polityki zakupowej oraz wymierne korzyści, adekwatne do potrzeb zamawiającego wymaga rozbudowy systemu wsparcia i zapewnienie wszystkim zainteresowanym, przede wszystkim osobom zajmującym się wydatkowaniem środków publicznych, możliwości podwyższania kompetencji zawodowych i dostępu do informacji. Realizacja projektu przyczyni się do profesjonalizacji zamówień publicznych poprzez wspieranie praktyków z tego obszaru. Wpisuje się również w oczekiwania Komisji Europejskiej sformułowane w *Zaleceniu z dnia 3.10.2017 r. w sprawie profesjonalizacji zamówień publicznych*. Zgodnie z tym dokumentem cel profesjonalizacji należy rozumieć szeroko jako odzwierciedlenie ogólnej poprawy całego zakresu umiejętności i kompetencji zawodowych, wiedzy i doświadczenia osób prowadzących zadania związane z zamówieniami publicznymi, w tym również w zakresie zrównoważonych zamówień publicznych. Obejmuje on również narzędzia, wsparcie i strukturę polityki instytucjonalnej, które są niezbędne do jego skutecznej realizacji i osiągnięcia odpowiednich celów. Zakłada się, że profesjonalizacja kadr w zamówieniach publicznych będzie miała zasadnicze znaczenie dla jakości, skuteczności oraz efektywności procesu udzielania zamówień. Wpłynie też na większe wykorzystanie elementów prospołecznych, ekologicznych, innowacyjnych oraz narzędzi elektronicznych unowocześniając zamówienia publiczne i zachęcając przedsiębiorców z sektora MSP do zainteresowania tym segmentem rynku. Pozwoli także na doskonalenie jakości zamówień publicznych w zakresie uwzględniania w procedurach idei dostępności. Planuje się, iż wszystkie typy operacji wskazane w projekcie będą w przyszłości kontynuowane w ramach statutowej działalności Urzędu Zamówień Publicznych, adekwatnie do możliwości oraz potrzeb wynikających z funkcjonowania systemu zamówień publicznych, w tym oczekiwań uczestników rynku zamówień publicznych.

Wskazane powyżej cele wpisują się w Strategię na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.), przyjętą przez Radę Ministrów w dniu 14 lutego 2017 r. Stosownie do treści powołanego dokumentu, nowa polityka zakupowa państwa ma kreować popyt na wdrożenie złożonych rozwiązań technicznych i technologicznych i stanowić wyzwanie dla krajowych przedsiębiorstw do aktywniejszego sięgania po badanie, rozwój i innowacje w realizacji zamówień. Kluczowe jest więc ukierunkowanie zakupów publicznych na innowacyjne i zrównoważone usługi, dostawy oraz roboty budowlane dostarczane instytucjom publicznym. Do administracji publicznej należy kreowanie rynku innowacyjnych dóbr z odpowiednim wyprzedzeniem, wdrożenie partnerskich zamówień publicznych, tworzących popyt na odpowiedzialność społeczną i ochronę środowiska. Profesjonalizacja kadr w zamówieniach publicznych wymaga więc zmiany nastawienia administracji wobec przedsiębiorców, wzmocnienia służebnej roli administracji wobec obywateli i przedsiębiorców oraz uwzględniania w większym niż do tej pory stopniu uzasadnionych interesów przedsiębiorcy. Sprawność instytucjonalna staje się coraz ważniejszym atutem konkurencyjności, co uzasadnia poprawę standardów działania administracji publicznej w zakresie zamówień publicznych.

Strategia powyższa określa podstawowe uwarunkowania, cele i kierunki rozwoju kraju w wymiarze społecznym, gospodarczym, regionalnym i przestrzennym. Zmierza do zmiany struktury gospodarki na rzecz uczynienia jej bardziej innowacyjną, efektywnie wykorzystującą zasoby kapitału rzeczowego i ludzkiego. Na podkreślenie zasługuje dążenie do zwiększenia odpowiedzialności instytucji państwa za kształtowanie procesów gospodarczych, społecznych i terytorialnych.

Działania przewidziane w projekcie wpisują się także w cele strategiczne wskazane w niżej wymienionych dokumentach:

- Zalecenie Komisji Europejskiej w sprawie profesjonalizacji zamówień publicznych, budowania struktur na potrzeby profesjonalizacji zamówień publicznych – w dokumencie podkreślono znaczenie zamówień publicznych jako instrumentu służącego osiągnięciu inteligentnego i trwałego wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu, zapewnieniu optymalnego wykorzystania środków publicznych, w związku z czym wskazano na konieczność zagwarantowania najbardziej efektywnego wykorzystania funduszy publicznych oraz dokonywania zamówień publicznych przez nabywców publicznych według najwyższych standardów profesjonalizmu.

- Program Dostępność Plus, którego celem jest podniesienie jakości życia i zapewnienie niezależności życia wszystkich obywateli, w tym osób starszych i osób z trwałymi lub czasowymi ograniczeniami. Osiągnięciu tego celu służyć ma poprawa dostępności przestrzeni publicznej, produktów i usług w

aspekcie architektonicznym, informacyjnym i komunikacyjnym, co powinno znaleźć odzwierciedlenie m.in. w praktykach stosowanych w ramach zamówień publicznych. Za niezbędne uznano zatem zapewnienie odpowiednich kompetencji administracji publicznej do tworzenia, odbierania i oceniania prac pod kątem dostępności.

- Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej, w którym za niezwykle istotne dla rozwoju sektora ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych w Polsce uznano regulacje prawne obowiązujące w zakresie tzw. społecznych zamówień publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem klauzul społecznych. Program przewiduje realizację kompleksowego procesu edukacyjnego skierowanego m.in. do pracowników administracji publicznej oraz instytucji kontroli, którego celem jest popularyzacja społecznych zamówień publicznych i zwiększenie umiejętności poprawnego korzystania z dostępnych w tym zakresie narzędzi prawnych.

- Zalecenia RM w sprawie uwzględniania przez administrację rządową aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, które nakładają na zamawiających szczebla rządowego obowiązek uwzględniania tych aspektów we wszystkich zamówieniach publicznych, w których analiza wskazała na taką możliwość, a na Prezesa UZP obowiązek prowadzenia działalności edukacyjnej, której celem jest zwiększenie wiedzy zamawiających w tym zakresie oraz umiejętności poprawnego i efektywnego stosowania zamówień społecznych.

#### Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych

Działania w projekcie będą obejmowały w szczególności: 1) podnoszenie poziomu wiedzy i kompetencji z zakresu zamówień publicznych w tym zrównoważonych zamówień publicznych tj. zamówień społecznie odpowiedzialnych i zielonych zamówień publicznych poprzez przygotowanie i udostępnienie w repozytorium wiedzy zlokalizowanym na stronie internetowej UZP materiałów we wskazanym zakresie, m.in. wzorów dokumentów, przykładów dobrych praktyk, rekomendacji; 2) rozbudowę i uaktualnianie bazy orzeczeń dotyczących zamówień publicznych (obejmującej orzecznictwo KIO, sądów, TK, TSUE); 3) doskonalenie kompetencji kadr instytucji zamawiających i kontrolnych w zakresie zamówień publicznych, w tym zrównoważonych zamówień publicznych oraz polityki zakupowej poprzez oferowanie zróżnicowanych formy edukacji, w tym szkoleń, szkoleń elektronicznych, konferencji, seminariów 4) analizę polskiego rynku zamówień publicznych w zakresie potrzeb i oczekiwań oraz barier i ograniczeń dostarczającą informacji pozwalających projektować rozwój systemu zamówień publicznych; 5) przygotowanie i udostępnienie publikacji podejmujących tematykę zamówień publicznych.

Realizacja projektu będzie stanowiła kontynuację projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” wykonywanego w okresie 2016 – 2018 r. Uwzględniając bardzo duże zainteresowanie ze strony pracowników administracji publicznej oraz pracowników instytucji kontroli przedsięwzięciami podejmowanymi w powyższym projekcie, jak również biorąc pod uwagę deklarację dotyczącą kolejnych działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym w zakresie zamówień publicznych wspierających administrację i instytucje kontroli zawartą w fiszce projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” planuje się realizację w latach 2019 – 2022 analogicznych działań w stosunku do projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji”. Oznacza to rozwój i wzbogacanie dostępnego na stronie internetowej UZP repozytorium wiedzy o nowe, oczekiwane przez uczestników rynku zamówień publicznych, materiały i informacje. Zakłada się systematyczne uzupełnianie zbioru dobrych praktyk (przykładów, wzorów dotyczących postępowań, poprawnego zastosowania aspektów środowiskowych oraz klauzul społecznych w zamówieniach publicznych), przykładów przeprowadzonych kontroli na dany temat, opinii, orzecznictwa KIO, sądów okręgowych, TSUE, itd. Udostępniane będą również, w m.in. ramach repozytorium wiedzy, nowo opracowane wzory dokumentów, wytycznych i rekomendacji wykorzystywanych w procesie udzielania zamówienia publicznego, umożliwiających sprawne przeprowadzenie postępowania. Na bieżąco uzupełniana będzie baza orzeczeń dotyczących zamówień publicznych (orzecznictwo KIO, sądów, TK, TSUE).

W celu umożliwienia zamawiającym i przedstawicielom instytucji kontroli podnoszenia kwalifikacji i umiejętności, wymianę wiedzy oraz doświadczeń w zakresie zamówień publicznych z udziałem przedstawicieli UZP kontynuowana będzie organizacja konferencji, seminariów i szkoleń. Działalność tego typu umożliwi pozyskanie aktualnych informacji z zakresu zamówień publicznych, w tym zrównoważonych zamówień (zamówień społecznie odpowiedzialnych i zielonych zamówień publicznych) oraz omówienie zagadnień trudnych i identyfikowanych jako nieprawidłowości. Działania projektowe z zakresu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych obejmować będą m.in. zagadnienia dotyczące zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia i projektowania uniwersalnego. Dostępność i projektowanie uniwersalne będzie też tematem omawianym podczas

konferencji poświęconych społecznym zamówieniom publicznym oraz uwzględnianym w opracowywanych materiałach do repozytorium wiedzy upublicznianych na stronie internetowej UZP. Materiały te obejmować mają przykładowe zapisy dokumentacji przetargowej odnoszące się do dostępności oraz przykłady dobrych praktyk w tym zakresie. Dodatkowo uczestnicy wszystkich szkoleń, otrzymają materiały informacyjne dotyczące tematyki dostępności i projektowania uniwersalnego. Opracowywane będą także i udostępniane (również w wersji elektronicznej) publikacje o tematyce dotyczącej innych ważnych dla systemu zamówień publicznych zagadnień. Planuje się też powtórzenie cyklu badawczego dotyczącego funkcjonowania rynku zamówień publicznych, w tym zrównoważonych zamówień publicznych, co pozwoli uzyskać informację jak zmienia się ten rynek oraz jak ewaluują oczekiwania jego uczestników. Przewidziano także możliwość modyfikacji (w razie potrzeby) i rozwoju narzędzia ułatwiającego dostęp do wiedzy w zakresie zamówień publicznych oczekiwanych przez użytkowników i ułatwiających korzystanie z narzędzia.

Do udziału w przedsięwzięciach projektowych w pierwszej kolejności będą kwalifikowani pracownicy administracji publicznej (rządowej i samorządowej) i ich jednostek podległych, pracownicy instytucji kontrolujących proces udzielania zamówień publicznych. W ramach projektu wsparciem mogą być objęci również pracownicy jednostek nadzorowanych przez administrację rządową i samorządową, o ile wykonany zostanie wskaźnik określony w fiszce projektowej. Osoby uczestniczące w projekcie „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” będą uprawnione do skorzystania z oferty edukacyjnej w nowym projekcie i będą uwzględniane we wskaźnikach produktu i rezultatu projektu realizowanego w latach 2019-2022. Liczba osób reprezentujących daną instytucję kierowanych na szkolenie nie będzie ograniczana (nie przewiduje się limitu tych pracowników). Jedna osoba może uczestniczyć w dwóch rodzajach szkoleń tj. szkoleniach dwudniowych dotyczących ogólnych zagadnień z zakresu zamówień publicznych oraz szkoleniach jednodniowych na temat zrównoważonych zamówień publicznych.

Do wskaźników: rezultatu „Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych, którzy podnieśli poziom wiedzy w zakresie zagadnień dotyczących uwzględniania dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych” i produktu „Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych objętych wsparciem szkoleniowym w zakresie zagadnień dotyczących uwzględniania dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych” będą wliczani zarówno uczestnicy projektu objęci "dedykowanymi" szkoleniami z zakresu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych uwzględniających pogłębioną tematykę dostępności i projektowania uniwersalnego (planowanymi dla 360 osób), jak również osoby objęte w projekcie pozostałymi szkoleniami z zakresu zamówień publicznych, w trakcie których przekazywane będą informacje dotyczące dostępności i projektowania uniwersalnego. Działania te przyczynią się do zwiększania świadomości uczestników szkoleń w zakresie stosowania wskazanych rozwiązań przy udzielaniu zamówień publicznych.

Zasadnicze działania ukierunkowane na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, zrealizowane dotychczas przez wnioskodawcę lub inne instytucje

Urząd Zamówień Publicznych prowadzi aktywną działalność edukacyjno – informacyjną, służącą upowszechnianiu wiedzy na temat obowiązujących przepisów regulujących udzielanie zamówień publicznych oraz propaguje dobre praktyki i pozytywne wzorce wśród zamawiających i wykonawców, wpływając na zwiększenie konkurencyjności, przejrzystości i racjonalności wydatkowania środków publicznych. W ramach wskazanej działalności organizowany jest szereg konferencji, szkoleń i seminariów oraz wydawane są i udostępniane wszystkim zainteresowanym publikacje i materiały edukacyjne.

W latach 2017- 2018 Urząd Zamówień Publicznych realizował projekt „Efektywne zamówienia publiczne – wsparcie potencjału administracji” (PO WER), w ramach którego podjęto działania:

1. przeprowadzenie 58 dwudniowych szkoleń o tematyce obejmującej pozacenowe kryteria oceny ofert, innowacyjność w zamówieniach publicznych, tryby negocjacyjne, elektroniczną zamawianie, przepisy w ustawie Pzp sprzyjające wzrostowi udziału małych i średnich przedsiębiorców w rynku zamówień publicznych, adresowanych do pracowników administracji publicznej rządowej i samorządowej oraz jednostek podległych, a także przedstawicieli instytucji kontrolujących udzielanie zamówień. Organizowanych na terenie całego kraju, tak aby pracownicy instytucji zlokalizowanych w oddalonych od centrum rejonach mieli możliwość udziału w tych przedsięwzięciach;
2. przeprowadzenie w Warszawie 18 jednodniowych szkoleń z zakresu zrównoważonych zamówień publicznych, obejmujących społecznie odpowiedzialne i zielone zamówienia publiczne;



3. organizacja 11 konferencji i 5 seminariów dotyczących istotnych zagadnień związanych z procesem udzielania zamówień, a także zrównoważonych zamówień publicznych;

4. realizacja usługi badawczej polegającej na przeprowadzeniu badań rynku zamówień publicznych, w tym zrównoważonych zamówień publicznych oraz analizie uzyskanych danych jakościowych i ilościowych;

5. opracowanie i udostępnienie materiałów wspomagających uczestników rynku zamówień publicznych, tworzących obszerne repozytorium wiedzy zlokalizowane na stronie internetowej UZP;

6. przeprowadzenie analizy możliwości oraz korzyści i zagrożeń związanych z wdrażaniem największych postępowań dotyczących zamówień publicznych. Sporządzenie raportu z analizy i zaprezentowanie jej wyników podczas konferencji oraz przygotowanie przewodników poświęconych zagadnieniom antykorupcyjnym i kwestii konfliktu interesów w zamówieniach publicznych.

Projekt powyższy realizowany od dnia 5 grudnia 2016 r. (data podpisania porozumienia w sprawie realizacji projektu) generalnie umożliwił wykonanie działań adekwatnie do zakresu czasowego wskazanego w harmonogramie projektu. W 2017 r. zrealizowano 28, a w 2018 r. 30 dwudniowych szkoleń na terenie całego kraju (średnio 2-3 szkolenia w miesiącu). W każdym z nich uczestniczyło ok. 20 osób - pracowników administracji publicznej rządowej i samorządowej (w tym jednostek podległych), zajmujących się zamówieniami publicznymi, w tym audytorów wewnętrznych, a także przedstawicieli instytucji kontrolujących udzielanie zamówień. Tematyka szkoleń obejmowała: kryteria oceny ofert, innowacyjność w zamówieniach publicznych, tryby negocjacyjne, elektroniczną zamówień, przepisy w ustawie Pzp sprzyjające wzrostowi udziału małych i średnich przedsiębiorców w rynku zamówień publicznych. Ponadto, w 2017 r. przeprowadzono 8, a w 2018 r. 10 jednodniowych szkoleń z zakresu zrównoważonych zamówień publicznych.

Zorganizowano w Warszawie szereg konferencji, każda z udziałem ok. 250 osób - przedstawicieli administracji centralnej i samorządowej oraz instytucji kontroli. Trzy spotkania łączył jeden temat, tj. procedura postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, której poszczególne etapy omówiono w trakcie kolejnych spotkań. Odbyły się także 5 seminariów o tematyce kontroli zamówień publicznych, w których wzięło udział ok. 150 przedstawicieli instytucji kontroli oraz administracji centralnej i samorządowej. Oprócz wysłuchania prelekcji dotyczących poprawności udzielania zamówień publicznych z uwzględnieniem przepisów, których naruszenie może mieć wpływ na wynik postępowania, uczestnicy seminariów mieli możliwość dyskusji wokół kwestii budzących wątpliwości interpretacyjne. Spotkania pozwoliły udzielić wsparcia przedstawicielom zamawiających i instytucji kontroli w dążeniu do zapewnienia poprawności i efektywności procesu udzielania zamówień publicznych. Zorganizowano również konferencje poświęcone zrównoważonym zamówieniom publicznym. Ponadto ramach projektu wydano m.in. publikacje: *Orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w zakresie zamówień publicznych w latach 2009 – 2017*; *Zrównoważone zamówienia publiczne. Aspekty społeczne i środowiskowe w procedurze udzielania zamówienia w świetle nowelizacji ustawy Prawo zamówień publicznych*; *Konflikt interesów w zamówieniach publicznych. Praktyczny poradnik*.

Niezależnie od realizacji projektu „Efektywne zamówienia publiczne – wzmocnienie potencjału administracji” Urząd Zamówień Publicznych podejmuje również działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym w ramach działalności statutowej. W 2017 r. UZP zorganizował dodatkowo 5 konferencji poświęconych m.in. funkcjonowaniu systemu zamówień publicznych – aktualnym problemom i propozycjom rozwiązań, innowacyjnym zamówieniom publicznym, praktycznym aspektom stosowania Prawa zamówień publicznych po transpozycji zmienionych dyrektyw UE, zamówieniom publicznym w państwach UE po implementacji nowych dyrektyw oraz współorganizował 2 konferencje poświęcone klauzulom społecznym w zamówieniach publicznych.

Przeprowadzone zostały debaty eksperckie dotyczące systemu zamówień publicznych w kontekście projektowanych kierunków zmian i perspektyw rozwoju z udziałem radców prawnych, zamawiających, wykonawców, przedstawicieli organów kontroli. Opracowano i wydrukowano publikacje, które nieodpłatnie przekazywano uczestnikom rynku zamówień publicznych, w tym m.in. zbiór dobrych praktyk z zakresu zrównoważonych zamówień publicznych.

Uwarunkowania skutecznej realizacji założeń interwencji publicznej (interesariusze, stan prawny, itd.)

Działania realizowane w ramach projektu kierowane będą bezpośrednio do pracowników zaangażowanych w proces udzielania zamówień publicznych administracji rządowej, samorządowej oraz jednostek jej podległych, a także osób z instytucji kontrolnych badających prawidłowość powyższych działań.

Skuteczna realizacja planowanych działań powinna być wspierana przez instytucje, których działania mają znaczący wpływ na funkcjonowanie systemu zamówień publicznych oraz ekspertów

<p>dysponujących wysokiej jakości wiedzą z tych obszarów. Produkty powstałe w projekcie powinny być przygotowywane przy współpracy z doświadczonymi praktykami reprezentującymi zarówno zamawiających (w tym administrację publiczną, instytucje kontroli), jak i ekspertów z różnych branż (w tym m.in. przedstawiciele instytucji zrzeszających przedsiębiorców).</p> <p>Działania w ramach projektu nie wymagają zmiany przepisów prawa. Należy jednak zwrócić uwagę na zapisy dyrektywy UE w zakresie zamówień publicznych, które w pkt 48 j Preambuły zalecają monitorowanie zamówień publicznych oraz zwiększanie efektywności zamówień publicznych poprzez wskazówki, informacje i wsparcie udzielane instytucjom zamawiającym, pogłębianie wiedzy i profesjonalizację praktyk z zakresu zamówień publicznych. Dodać należy, iż zgodnie z Krajowym Programem Reform w 2019 r. planowane jest przyjęcie nowych regulacji w zakresie zamówień publicznych, co zmieni politykę zakupową i tym samym będzie miało wpływ przede wszystkim na merytoryczne elementy realizowanego projektu. Modyfikacja przepisów prawa zamówień publicznych spowoduje zatem konieczność podjęcia odpowiednich działań w trakcie realizacji projektu. . Zmiany przepisów wpłyną na potrzebę zaktualizowania materiałów szkoleniowych przekazywanych uczestnikom tych przedsięwzięć. Nowe zagadnienia będą stanowiły tematykę prezentowaną podczas konferencji, seminariów oraz przygotowywanych w ramach projektu publikacji. Wdrożenie nowych przepisów będzie odbywało się również poprzez upublicznianie w repozytorium wiedzy, opinii, wyjaśnień, informacji, jak również wzorcowych dokumentów.</p> <p>Ustawa Prawo zamówień publicznych nakłada natomiast na Prezesa UZP obowiązek opracowywania programów szkoleń, organizowania oraz inspirowania szkoleń z zakresu zamówień; przygotowywania i upowszechniania przykładowych kryteriów oceny merytorycznego poziomu szkoleń; upowszechniania przykładowych wzorów umów w sprawach zamówień publicznych, regulaminów oraz innych dokumentów stosowanych przy udzielaniu zamówień; czuwania nad przestrzeganiem zasad systemu zamówień, dążenia do zapewnienia jednolitego stosowania przepisów o zamówieniach, przy uwzględnieniu orzecznictwa sądów oraz Trybunału Konstytucyjnego, w szczególności upowszechniania orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej, sądów oraz Trybunału Konstytucyjnego dotyczące zamówień.</p>
<p>Dalsze etapy planowane do wdrożenia poza projektem, o ile zostaną spełnione warunki umożliwiające ich skuteczne wykonanie</p>
<p>Osiągnięcie założonych celów projektowych przyniesie wymierne korzyści dla funkcjonowania systemu zamówień publicznych wpływając na jakość i efektywność uzyskiwanych efektów. Będzie również podstawą do kontynuacji działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym we wskazanych obszarach. Zarówno informacja zwrotna uzyskana od uczestników szkoleń, konferencji i seminariów, jak i pogłębione badanie, którego przeprowadzenie planowane jest w ramach projektu, dostarczą Urzędowi cennych informacji na temat potrzeb w tym zakresie i pozwolą na odpowiednie dostosowanie kierunków działań edukacyjno-informacyjnych, których kontynuację przewiduje się również po zakończeniu projektu.</p> <p>W ramach działalności statutowej UZP, adekwatnie do możliwości i potrzeb prowadzona będzie aktywność edukacyjna. Upubliczniane będą aktualne informacje na temat zamówień publicznych. Rozwijane i wzbogacane będą: baza orzeczeń w zakresie zamówień publicznych oraz dostępne na stronie internetowej UZP repozytorium wiedzy. Planuje się opracowywanie nowych oraz uaktualnianie już przygotowanych materiałów i informacji, wzorcowych dokumentów, przykładów praktycznych. Zakres opracowań zostanie określony w oparciu o doświadczenia wynikające ze zrealizowanego projektu, potrzeby zgłaszane przez uczestników rynku zamówień publicznych oraz potrzeby wynikające ze zmian przepisów.</p> <p>W celu umożliwienia zamawiającym i przedstawicielom instytucji kontroli podnoszenia kwalifikacji i umiejętności, a także wymiany wiedzy oraz doświadczeń w zakresie zamówień publicznych ora polityki zakupowej, kontynuowana będzie organizacja konferencji, seminariów, szkoleń itp. Działalność tego typu umożliwi pozyskanie aktualnych informacji oraz omówienie zagadnień trudnych i identyfikowanych jako nieprawidłowości.</p> <p>Planuje się również kontynuację przygotowywania i udostępniania (również w wersji elektronicznej) publikacji o tematyce dotyczącej ważnych dla systemu zamówień publicznych zagadnień. Zakłada się również systematyczne monitorowanie funkcjonowania rynku zamówień publicznych w celu identyfikacji barier i ograniczeń oraz oczekiwanych kierunków rozwoju.</p>
<p><b>ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)</b></p>
<p><b>WSKAŹNIKI REZULTATU</b></p>

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: <sup>33</sup>		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych, którzy podnieśli poziom wiedzy w zakresie udzielania zamówień publicznych.			1769
Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych, którzy podnieśli poziom wiedzy w zakresie zagadnień dotyczących uwzględniania dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych.			1769
<b>WSKAŹNIKI PRODUKTU</b>			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: <sup>34</sup>		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych objętych wsparciem szkoleniowym w zakresie udzielania zamówień publicznych.			1963
Liczba pracowników administracji rządowej, samorządowej i jednostek jej podległych oraz instytucji kontrolnych objętych wsparciem szkoleniowym w zakresie zagadnień dotyczących uwzględniania dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych.			1963
Liczba opracowanych i udostępnionych materiałów informacyjno-edukacyjnych oraz narzędzi ułatwiających dostęp do wiedzy w zakresie zagadnień dotyczących zamówień publicznych oraz prowadzenie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego.			45
Liczba opracowanych i udostępnionych materiałów informacyjno – edukacyjnych dotyczących uwzględniania dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych.			5
Liczba zorganizowanych konferencji, seminariów, dla przedstawicieli zamawiających i instytucji kontroli.			16

<sup>33</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

<sup>34</sup> Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

Liczba zorganizowanych konferencji, seminariów obejmujących tematykę dostępności dla osób niepełnosprawnych i projektowania uniwersalnego w zamówieniach publicznych.			3
Liczba raportów z badań dotyczących funkcjonowania rynku zamówień publicznych.			2
<b>SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU</b>			
<b>KRYTERIA DOSTĘPU</b>			
Uzasadnienie:			

<b>PODPIS OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO PODEJMOWANIA DECYZJI W ZAKRESIE PLANU DZIAŁANIA</b>			
Miejscowość, data	Warszawa, 30.06.2021	Pieczęć i podpis osoby upoważnionej	<b>Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji</b>  <b>z up. Andrzej Trzęsiara</b> <b>zastępca dyrektora Departamentu Funduszy Europejskich MSWiA</b> <i>[podpisano certyfikatem kwalifikowanym]</i>
<b>DATA ZATWIERDZENIA PLANU DZIAŁANIA I IDENTYFIKACJI PROJEKTÓW POZAKONKURSOWYCH, KTÓRYCH FISZKI PO RAZ PIERWSZY ZAWARTO W PLANIE DZIAŁANIA, W ROZUMIENIU ART. 48 UST. 3 USTAWY Z DNIA 11 LIPCA 2014 R. O ZASADACH REALIZACJI PROGRAMÓW W ZAKRESIE POLITYKI SPÓJNOŚCI W PERSPEKTYWIE FINANSOWEJ 2014-2020 (DZ.U. Z 2016 R. POZ. 217, z późn. zm.)</b> <i>(wypełnia Instytucja Zarządzająca POWER, wprowadzając Roczny Plan Działania jako załącznik do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych POWER)</i>			