



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



	2018/2
	Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji
	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
	ul. Stefana Batorego 5; 02-591 Warszawa
	22 315 21 00
	n.d.
	sekretariat.dap@mswia.gov.pl
	MSWiA Departament Administracji Publicznej Wydział Naboru i Wdrażania Projektów EFS Radca Ministra: Adam Misiuwaniec; tel. 223152004; adam.misiuwaniec@mswia.gov.pl

¹ 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 ²	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 ³	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 %				

² 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.

³ 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 *Wytycznych 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>		
ZAKŁADANE EFEKTY KONKURSU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓLEM)			
WSKAŹNIKI REZULTATU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ⁴ :		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
2. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które	n. d.	n. d.	150

⁴ 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.

wdrożyły rozwiązania usprawniające pracę urzędu w obszarze zarządzania nieruchomościami			
WSKAŹNIKI PRODUKTU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ⁵ :		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
SZCZEGÓLWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTÓW			
KRYTERIA DOSTĘPU			
<p>1. Podmiotem uprawnionym do złożenia wniosku jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) jednostka samorządu terytorialnego; b) związek jednostek samorządu terytorialnego; c) stowarzyszenie jednostek samorządu terytorialnego; d) organizacja pozarządowa; e) szkoła wyższa lub jej organ założycielski; f) jednostka naukowa; g) instytucja szkoleniowa. 			
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 związanych z umiejętnością zarządzania usługami</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

⁵ 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>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"> —jednostek samorządu terytorialnego objętych wsparciem w ramach projektu w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych; —komunalnych osób prawnych wykonujących zadania z zakresu zarządzania nieruchomościami komunalnymi. 			
<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>Zgodnie z ustawą o dochodach jednostek</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>1,2</p>

	<p>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 programów w zakresie polityki spójności</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>1,2</p>

	<p>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 jednego projektu i kwoty:</p> <p>a) 200 tys. zł dla gmin nie będących miastami na prawach powiatu;</p>			

b) 400 tys. zł dla miast na prawach powiatu.			
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
6. Udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu wynosi co najmniej 15,72%.			
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 będzie niższa niż 15,72% projekt zostanie odrzucony. Weryfikacja spełnienia</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	<p>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) elektroniczną obsługę podatkową 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, elektronicznej obsługi świadczenia usług i ewidencji nieruchomości oraz usprawnienia procesu współpracy i kontroli zarządców zasobów nieruchomości.</p>			
<p>Uzasadnienie:</p>	<p>Wymóg realizacji w projekcie co najmniej dwóch zadań w każdym z obu wspieranych obszarów działania JST, tj. w obszarze podatków i opłat lokalnych oraz zarządzaniu nieruchomościami, w odniesieniu do każdej JST</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>1,2</p>

	<p>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>		
KRYTERIA PREMIUJĄCE			
	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	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	<p>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.</p>		
ELEMENTY KONKURSU			
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 ⁶	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 ⁷	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%	

⁶ 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.

⁷ 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 *Wytycznych 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"> i) opracowanie i wdrożenie w JST minimalnego zakresu zasad (procedur) współpracy z inwestorem; ii) doskonalenie kompetencji kadr JST w zakresie opracowywania ofert inwestycyjnych oraz obsługi inwestora; iii) budowa lokalnych sieci współpracy na rzecz obsługi inwestora z udziałem instytucji otoczenia biznesu oraz publicznych służb zatrudnienia; iv) elektronizacja procesu obsługi inwestora w szczególności dostępu do informacji o ofercie inwestycyjnej; v) działania szkoleniowe upowszechniające strategiczne podejście do zarządzania rozwojem gospodarczym w JST. 		
ZAKŁADANE EFEKTY KONKURSU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PLEĆ I OGÓLEM)			
WSKAŹNIKI REZULTATU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ⁸ :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły lub zmodernizowały procedury obsługi inwestora	n. d.	n. d.	550
WSKAŹNIKI PRODUKTU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ⁹ :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi inwestora	n. d.	n. d.	1100
SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTÓW			
KRYTERIA DOSTĘPU			
<p>1. Podmiotem uprawnionym do złożenia wniosku o dofinansowanie jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) samorząd województwa albo podmiot wykonujący na podstawie stosownych dokumentów zadania samorządu województwa w zakresie prowadzenia polityki rozwoju województwa, o której stanowi art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. 			

⁸ 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.

⁹ 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.

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 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:

- a) Jednostki samorządu terytorialnego, z wyłączeniem jednostek samorządu terytorialnego

<p>objętych wsparciem w projekcie pozakonkursowym pn.: „Standardy obsługi inwestora w samorządzie” 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 spełnienia 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 udział 40% jst z terenu</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	<p>każdego województwa (wylączone 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>			
Uzasadnienie:	<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 jest 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. „Standardy obsługi inwestora – podręcznik gminny”. Zawiera on szczegółowy opis wymogów składających się na standardy obsługi inwestora w zakresie: urzędu, pracowników, oferty</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	<p>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 Sleszyński 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 stacjonarnych z zakresu standardu obsługi inwestora w samorządzie;</p>			

oraz dla każdego miasta średniego oraz innych jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożą standardy obsługi inwestora ponadto:

- b) doradztwa indywidualnego prowadzonego przez wykwalifikowany w obszarze obsługi inwestora personel w zakresie wdrożenia standardu obsługi inwestora w urzędzie;
- 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;
- d) udziału pracowników jednostki samorządu terytorialnego w przedsięwzięciach mających na celu budowę lokalnych sieci współpracy na rzecz obsługi inwestora;
- e) udziału we wsparciu dotyczącym strategicznego podejścia do zarządzania rozwojem gospodarczym w jednostce samorządu terytorialnego.

Przyjmuje się, iż kadra kierownicza:

- 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;
- b) powiatu to: starosta oraz członkowie zarządu powiatu;
- c) województwa to: marszałek oraz członkowie zarządu.

<p>Uzasadnienie:</p>	<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 Sleszyński 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 kryterium na podstawie</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>3</p>
----------------------	--	---------------------------------------	----------

	<p>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
KRYTERIA PREMIUJĄCE			
1. Udział miast średnich w projekcie wynosi co najmniej 40% tych miast z terenu województwa objętego wsparciem.	WAGA	od 40% do 50% 5 pkt powyżej 50% do 60% 15 pkt pow. 60% 25 pkt	

Uzasadnienie:	<p>Kryterium wyniku 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
ELEMENTY KONKURSU			
1. Ocena merytoryczna			
2. Negocjacje			

DZIAŁANIE PO WER	Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne
FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO	
PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE	
Tytuł lub zakres projektu ¹⁰	Zarządzanie Relacjami z Klientem KAS
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	<p>Wdrożenie modelu zarządzania relacjami z klientami Krajowej Administracji Skarbowej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzenie pogłębionych badań: odrębnie satysfakcji, oczekiwań i zachowań segmentów klientów KAS; - opracowanie wymagań i budowa/ zakup dostępnego i dostosowanie do specyfiki organizacji narzędzia informatycznego wspomagającego prowadzenie badań i

¹⁰ Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

	<p>zarządzania relacjami z klientami KAS (CMR);</p> <ul style="list-style-type: none"> - opracowanie i udostępnienie modelu zarządzania relacjami z klientami KAS; - organizacja i przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów w zakresie wdrożenia i stosowania modelu zarządzania relacjami z klientami KAS. <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>
<p>Cel główny projektu</p>	<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"> 1. Inicjacja projektu. 2. Przeprowadzenie badań. 3. Wypracowanie modelu zarządzania relacjami z klientem. 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). 5. Zakończenie projektu.
<p>Kamienie milowe projektu¹¹</p>	<p>Etap I: Inicjacja projektu</p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: wrzesień 2018 – luty 2019</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zainicjowany projekt w organizacji zgodnie z obowiązującymi w Ministerstwie Finansów zasadami i metodyką, • 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, • przeprowadzone postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego i podpisana umowa z wykonawcą/mi. <p>Etap II: Przeprowadzenie badań</p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: marzec 2019 – lipiec 2019</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • opracowana metodologia badań w zakresie zachowań, potrzeb i oczekiwań oraz satysfakcji klienta, • przeprowadzone badania, • opracowane raporty z przeprowadzonych badań. <p>Etap III: Wypracowanie modelu zarządzania relacjami z klientem</p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: sierpień 2019 – czerwiec 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, • opracowany model biznesowy uwzględniający katalog świadczonych usług i działań ze styku klient – KAS, • przeprowadzone warsztaty i szkolenia specjalistyczne z zakresu badań klienta, zarządzania relacjami z klientem oraz opracowanego modelu, • opracowane regulacje wewnętrzne Szefa KAS wdrażające model.

¹¹ 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>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)</p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: wrzesień 2018 – lipiec 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, • zawarta umowa z wykonawcą lub dostawcą • opracowane studium wykonalności wraz z opisami przedmiotu zamówienia, • przeprowadzone postępowania na udzielenie zamówienia publicznego i zakup bądź budowę narzędzia informatycznego wspomagającego zarządzanie relacjami z klientem KAS w oparciu o wypracowany model biznesowy, • wdrożone i zintegrowane narzędzie informatyczne, • przeprowadzone szkolenia i warsztaty w zakresie obsługi i utrzymania narzędzia informatycznego. <p>Etap V: Zakończenie projektu</p> <p><i>Przybliżony termin realizacji: sierpień 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • udostępnione wszystkie produkty projektu, • zrealizowane i rozliczone wszystkie umowy, • wdrożony model zarządzania relacjami z klientem KAS, • przeszkoleni pracownicy jednostek KAS w zakresie modelu zarządzania relacjami z klientem, • przeprowadzone szkolenia umożliwiające utrzymanie systemu po zakończeniu projektu.
Podmiot zgłaszający projekt ¹²	Instytucja Pośrednicząca
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Ministerstwo Finansów
Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą ¹³	<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 przedstawiciela ministra właściwego do spraw cyfryzacji.</p>

¹² 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.

¹³ 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.

Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	TAK		NIE		x
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru ¹⁴	n/d				
Czy projekt będzie projektem grantowym?	TAK		NIE		x
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	I kwartał 2018 r.				
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	wrzesień 2018	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	sierpień 2021	
SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU					
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	9 700 000
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
TAK (PLN)			NIE	x
Szacowany wkład UE (PLN)					
8 175 160					
OPIS PROJEKTU					
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym ¹⁵					
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					

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

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 wdrazania 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 dojrzewa 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 uwzględnić 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 wdrazania 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 wdrazaniem 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 regulami 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 doświadczoną importera wina interesuje diametralnie inny zakres informacji podatkowych. W przypadku, gdy klient nie uzyska pożądanej

odpowiedzi 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/FII/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

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.

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.

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

WSKAŹNIKI REZULTATU

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: ¹⁶		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: ¹⁷		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:

PODPIS OSOBY UPOWAŹNIONEJ DO PODEJMOWANIA DECYZJI W ZAKRESIE PLANU DZIAŁANIA

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

Miejscowość, data	08.12.2017 r.	Pieczęć i podpis osoby upoważnionej	MINISTER SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI z up. Andrzej TRZESIARA Zastępca Dyrektora Departamentu Administracji Publicznej
<p>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.)</p> <p><i>(wypełnia Instytucja Zarządzająca POWER, wprowadzając Roczny Plan Działania jako załącznik do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych POWER)</i></p>			
<p> </p>			

ATwario