Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Opis** |
|  | Tytuł projektu | *Rozwój katalogu usług publicznych Krajowej Administracji Skarbowej w zakresie cyfryzacji obsługi podatników oraz wsparcia kontroli podatkowej (CVP)* |
|  | Beneficjent projektu | *Ministerstwo Finansów – Krajowa Administracja Skarbowa* |
|  | Partnerzy | *nie dotyczy* |
|  | Postęp finansowy | *Planowany budżet projektu zgodnie z aneksem nr 2 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wynosił - 17.274.633,83 zł, w tym wydatki kwalifikowalne – 16.951.752,83 zł.*  *Budżet projektu został zrealizowany w wysokości 12.695.031,33 zł, tj. 73,49%.*  *Na dzień 24.05.2019 r. Beneficjent nie otrzymał od Instytucji Pośredniczącej CPPC informacji nt. wszystkich wykazanych wydatków w złożonych wnioskach o płatność. Końcowy Wniosek o płatność został złożony w dniu 8.05.2019 r.*  *Kwota zatwierdzona przez CPPC do certyfikacji wynosi – 8.670.924,16 zł,*  *Kwota wydatków oczekujących na certyfikację wynosi – 3.971.226,17 zł.*  *Kwota wydatków uznanych przez CPPC za niekwalifikowalne - 52.881,00 zł,*  *w tym:*  *- 7.740,00 zł wydatkowana na zakup szkolenia została uznana przez CPPC za niekwalifikowalną ze względu na brak udokumentowania poprawności oszacowania wartości zamówienia na zakup usługi szkoleniowej;*  *- 7.072,50 zł – kwota uznana za niekwalifikowalną dotycząca materiału promocyjnego wyemitowanego w dniu 19.03.2017 roku, w ramach którego nie zastosowano zasad promocji zgodnie z wytycznymi – brak komunikatu o finansowaniu spotu reklamowego ze środków UE;*  *- 38.068,50 zł – dotyczy wydatku na przygotowanie animacji oraz przeprowadzenie internetowej kampanii informacyjno – promocyjnej, koszty w wysokości 38 068,50 PLN zostały uznane przez CPPC za niekwalifikowalne, (co stanowi 25 % wydatków przedstawionych do rozliczenia w ramach ww. umowy (tj. 152.274,00 PLN x 25 %) ze względu na brak zastosowania zasady konkurencyjności.*  *Brak wydatkowania środków w pełnej wysokości wynika z:*  *- braku wydatkowania środków na wynagrodzenie osób zaangażowanych w realizację projektu. Od lipca 2017 roku do maja 2018 roku zostały wstrzymane dodatki zadaniowe dla osób z zespołów projektowych ze względu na opóźnienia w realizacji projektu spowodowane problemami w realizacji Kontraktu z Generalnym Wykonawcą Systemu e-Podatki, do czasu restrukturyzacji projektu CVP i aktualizacji zespołów projektowych. Aneks do Porozumienia o dofinansowanie projektu CVP zmieniający jego zakres został podpisany w dniu 25.04.2018 roku. Oszczędności w kategorii wynagrodzenia wyniosły ponad 2 miliony złotych;*  *- powstało w kategorii wydatku Usługi zewnętrzne. Niskie wykonanie wynika głównie z długotrwałej procedury postępowania na usługi doradcze i wsparcie prawne dla projektu CVP. Podpisania umowy nastąpiło dopiero w II połowie 2017 roku. Pierwsze postępowanie przeprowadzono jeszcze w 2016 roku, jednak ze względu na skomplikowany charakter przedmiotu zamówienia musiało zostać unieważnione i rozpoczęte ponownie. Oszczędności w tej kategorii wyniosły także ponad 2 miliony złotych.* |
|  | Postęp rzeczowy | | Nazwa kamienia milowego | Planowany termin osiągnięcia | Rzeczywisty termin osiągnięcia | Status realizacji kamienia milowego | | --- | --- | --- | --- | | 1. Przygotowanie szczegółowej koncepcji realizacji projektu | 12-2018 | 12-2018 | Osiągnięty | | 1. Nadzór nad realizacją projektu | 03-2019 | 03-2019 | Osiągnięty | | 1. Przygotowanie i przeprowadzenie postępowań przetargowych | 03-2018 | 06-2018 | Osiągnięty  Zadanie zrealizowane przed datą punktu ostatecznego tj. 30-06-2018r. określonego w aneksie nr 2.  Przesunięcie terminu wynikało z przełożenia daty wejścia w życie części przepisów w zakresie KAS z 1 stycznia 2017 r. na dzień 1 marca 2017r. Zmianie uległ termin powołania nowej struktury organizacyjnej, co miało wpływ na OPZ w zakresie wskazania liczby użytkowników końcowych oraz docelowej lokalizacji dostaw sprzętu.  Ponadto, oferty złożone w postępowaniu na zakup usług wsparcia przewyższały wartość szacunkową zamówienia określoną przez Zamawiającego, co spowodowało konieczność ponownego przeprowadzenia postępowania. | | 1. Przygotowanie i wdrożenie zmian organizacyjnych | 10-2018 | 10-2018 | Osiągnięty | | 1. Budowa usługi Elektroniczne czynności kontrolne z użyciem JPK | 12-2018 | 12-2018 | Osiągnięty | | 1. Budowa usługi Zintegrowana obsługa klienta (ZOK) | 12-2018 | 03-2019 | Osiągnięty  Data punktu ostatecznego określona w porozumieniu o dofinansowanie to 15-03-2019r.  Produkty usługi wdrożone w terminie planowanym tj. do 14-12-2018r. Jednakże, Beneficjent rozwijał przedmiotową usługę zakładając realizacje prac do daty punktu ostatecznego tj. 15-03-2019r. | |
|  | E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców | | **Nazwa** | **Planowana data wdrożenia** | **Rzeczywista data wdrożenia** | **Opis zmian** | | --- | --- | --- | --- | | Zintegrowana Obsługa Klienta (e-ZOK) – usługa publiczna o stopniu dojrzałości co najmniej 4-transakcja | 12-2018 | 03-2019 | Beneficjent otrzymał zgodę CPPC na zmianę zakresu projektu CVP. W dn. 25-04-2018r. podpisano aneks nr 2 do porozumienia o dofinansowanie projektu.  Data punktu ostatecznego dla tego kamienia milowego określona w porozumieniu o dofinansowanie to 15-03-2019r.  Produkty usługi wdrożone w terminie planowanym tj. do 14-12-2018r. Do punktu ostatecznego tj. 15-03-2019r. trwał rozwój wdrożonych produktów, który Beneficjent realizował z uwagi na postulaty zmian zgłaszane przez podatników jak i doświadczenia Beneficjenta zgromadzone w okresie powdrożeniowym. | | Elektroniczne czynności kontrolne z użyciem JPK (e-JPK) – usługa publiczna o stopniu dojrzałości 3-dwustronna interakcja | 12-2018 | 12-2018 | Beneficjent otrzymał zgodę CPPC na zmianę zakresu projektu CVP. W dn. 25-04-2018r. podpisano aneks nr 2 do porozumienia o dofinansowanie projektu. | |
|  | Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa | Specyficznymi dla Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa wskaźnikami produktu Projektu CVP osiągniętymi w wyniku jego realizacji są:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Wskaźniki specyficzne dla programu | | | | | | Wskaźniki produktu | | | | | | Nazwa wskaźnika | | Jednostka miary | Wartość docelowa | | | W3. Liczba rejestrów publicznych o poprawionej interoperacyjności | | szt. | 1 | | | Wskaźniki rezultatu bezpośredniego[[1]](#footnote-1) | | | | | | Nazwa wskaźnika | Jednostka miary | Wartość bazowa | | Wartość docelowa | |  |  |  | |  |   Kluczowymi wskaźnikami produktu Projektu CVP osiągniętymi w zaplanowanych terminach w wyniku jego realizacji są:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Wskaźniki kluczowe (obligatoryjne) | | | | Wskaźniki produktu | | | | Nazwa wskaźnika | Jednostka miary | Wartość docelowa | | W1. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja | szt. | 1 | | W2. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja | szt. | 1 | | W4. Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne | szt. | 1 | | W5. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym | Osoby, w tym: | 400 | | Kobiety | 312 | | Mężczyźni | 88 |     W wyniku realizacji projektu CVP osiągnięto w zaplanowanych terminach następujące wskaźniki rezultatu:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Wskaźniki specyficzne dla projektu | | | | | Wskaźniki produktu | | | | | Nazwa wskaźnika | Jednostka miary | Wartość docelowa | | | W6. Liczba utworzonych API | szt. | 1 | | | W7. Liczba nowo uruchomionych rejestrów publicznych | szt. | 1 | | | W8. Opracowanie standardu wymiany danych - JPK | szt. | 1 | | | W9. Opracowanie standardu wymiany danych – elektroniczne sprawozdanie finansowe | szt. | 1 | | | Wskaźniki rezultatu bezpośredniego | | | | | Nazwa wskaźnika | Jednostka miary | Wartość bazowa | Wartość docelowa | | W10. Liczba złożonych plików JPK | szt. | 10 mln | 10 mln |   Powyższe wskaźniki podlegać będą stałemu monitorowaniu usług elektronicznych, w tym liczby i rodzaju transakcji na nich przeprowadzonych. Statystyki udostępniane będą w cyklu półrocznym na: <http://www.epodatki.mf.gov.pl/> |
|  | Ryzyka i problemy | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Opis ryzyka / problemu** | Wpływ na projekt | Sposób obsługi ryzyka / problemu | | Niezadowalająca jakość i terminowość prac Wykonawców zewnętrznych w obszarze IT. Nierzetelny lub niedoświadczony Wykonawca systemu niebędący w stanie zrealizować zamówienia w sposób należyty.  Niewystarczający poziom znajomości procesów i systemów stosowanych w KAS po stronie Wykonawcy.  Nadal występujące niedoskonałości systemów informatycznych oraz problemy z jakością danych w obecnych systemach. | średnia | Ciągły monitoring prac realizowanych przez Wykonawcę. Opracowanie procedur eskalacji opóźnień. Opracowanie strategii wyboru wykonawcy i jej skuteczna realizacja. Zabezpieczenie własnych zasobów.  Konieczność przeznaczenia przez KAS zasobów niezbędnych do dodatkowego transferu wiedzy do Wykonawcy, co w efekcie może przełożyć się na opóźnienia w realizacji umowy. | | Niewystarczające zasoby osobowe i techniczne dla efektywnej realizacji projektu.  Fluktuacja kadr, odejście z różnych przyczyn osób kluczowych dla realizacji projektu.  Niewystarczający potencjał zespołu projektowego w stosunku do wielkości i złożoności projektu.  Konflikty związane z podziałem zasobów pomiędzy projektami realizowanymi lub planowanymi do realizacji w resorcie finansów. | średnia | Racjonalna przemyślana polityka kadrowa i dobór odpowiednich doświadczonych kadr do struktur projektowych. Wdrożenie systemu motywacyjnego dla osób uczestniczących w realizacji projektu. Zaplanowanie i realizacja szkoleń.  Bieżące prowadzenie Repozytorium/Biblioteki projektu, zawierającego kompletną dokumentację. Określanie zastępstw. Zapewnienie właściwej komunikacji w projekcie (bieżąca wymiana wiedzy, doświadczeń).  Na bazie metodyki TRAMPOLINA określenie braków zasobowych (luki kompetencyjnej) oraz uzupełnienie ich z wykorzystaniem rekrutacji wewnętrznej i zewnętrznej.  Zarządzanie alokacjami (planowanie). Wydzielanie obszarów prac wspólnych. | | Dezaktualizacja wymagań określonych w Opisie Przedmiotu Zamówienia w miarę postępu prac projektowych.  Nieprecyzyjnie lub niepełnie określone wymagania w opisie przedmiotu zamówienia. | średnia | Wykorzystanie mechanizmu zarządzania zmianą. OPZ sformułowany w takim stopniu szczegółowości by zapewniał jego aktualność w okresie obowiązywania kontraktu.  Przeszkolona kadra KAS w zakresie stosowania Prawa zamówień publicznych. Kompetentna analiza przygotowująca opis przedmiotu zamówienia. Wykorzystywanie wsparcia zewnętrznego do analizy i przygotowania przedmiotu zamówienia i kryteriów oceny ofert. | | Nieskuteczna komunikacja pomiędzy uczestnikami projektu | średnia | Zapewnienie odpowiednich narzędzi i procedur komunikacji w ramach projektu. | | Utrata zaangażowania dedykowanej części Kierownictwa Resortu w nadzór nad realizacją projektu. | duża | Zapewnienie bieżącej komunikacji na temat statusu projektu oraz jego głównych osiągnięć / sukcesów do kierownictwa Resortu. | |
|  | Uzyskane korzyści | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Nazwa  e-usługi wraz z krótkim opisem** | **Zakres oddziaływania** | **Korzyść z wdrożenia e-usługi** | **Sposób pomiaru i udostępnienia informacji** | | **Elektroniczne czynności kontrolne z użyciem JPK (e-JPK).**  Usługi składowe:  - Przygotowanie standardu JPK i przyjmowanie danych JPK  - Prowadzenie czynności sprawdzających na podstawie danych JPK  - Prowadzenie kontroli na podstawie danych JPK | liczebność tej grupy interesariuszy będzie zmieniać się w czasie. Finalnie usługa ta będzie dedykowana około 5 mln podmiotów. | Skrócenie czasu kontroli i zapewnienie obiektywności i wysokiej jakości wyników. Zmniejszenie liczby ‘nietrafionych’ kontroli, które angażują podatników do ich obsługi. Udostępnienie przez KAS wystandaryzowanych mechanizmów elektronicznego pobierania dokumentów finansowych od podatnika. | monitorowanie usług elektronicznych, w tym liczby i rodzaju transakcji na nich przeprowadzonych.  Statystyki udostępniane będą w cyklu półrocznym na: <http://www.epodatki.mf.gov.pl/> | | **Zintegrowana Obsługa Klienta (e-ZOK)**  Usługi składowe:  - Usługa przyjmowania deklaracji wstępnie wypełnionych  - Obsługa przyjmowania wniosku PIT WZ  - Obsługa przyjmowania oświadczenia PIT-OP  - Przyjmowanie w postaci elektronicznej sprawozdań finansowych  - Obsługa Rejestru Zastawów Skarbowych  - Obsługa Centralnego Rejestru Pełnomocnictw Ogólnych  - Obsługa przyjmowania płatności za Mandaty  - Elektroniczna weryfikacja dochodów beneficjentów pomocy społecznej (wersja 500+) | liczebność tej grupy interesariuszy będzie zmieniać się w czasie. Finalnie usługa ta będzie dedykowana około 5 mln podmiotów. | Zmniejszenie kosztów wypełniania obowiązków podatkowych. Możliwie wysoka efektywność komunikacji z administracja skarbową.  Zmniejszenie pracochłonności i kosztów przetwarzania informacji/danych. Uproszczenie formularzy. Ograniczenie liczby składanych przez podatników deklaracji potwierdzających dane zawarte w innych rejestrach oraz wezwań podatników do jednostek KAS celem złożenia wyjaśnień.  Rezygnacja z podawania w dokumentach wszystkich szczegółowych danych identyfikacyjnych w sytuacjach, gdy podatnik musi podać identyfikator podatkowy.  Współpraca systemów obsługi rozliczeń KAS z systemami finansowo-księgowymi dostępnymi na rynku, używanymi przez podatników. | monitorowanie usług elektronicznych, w tym liczby i rodzaju transakcji na nich przeprowadzonych. W wyniku zastosowania metody uzyskano statystyki analogiczne do obecnie świadczonych usług przedkładania deklaracji (por. <http://www.epodatki.mf.gov.pl/projekt-e-deklaracje-2/statystyka>).  Statystyki udostępniane będą w cyklu półrocznym na: <http://www.epodatki.mf.gov.pl/> | |
|  | E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu | *W ramach zadania ‘Cyfryzacja sprawozdań finansowych’ nastąpiła integracja z Krajowym Rejestrem Skarbowym w celu przekazywania sprawozdań finansowych składanych przez podmioty związane do ich złożenia do KRS. Za pośrednictwem KRS trafiają one do Centralnego Rejestru Danych Podatkowych (CRDP), którego właścicielem jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej. Udostępniona usługa to usługa typu A2A. Utrzymanie usługi realizowane będzie w ramach resortu finansów.*  *W ramach ‘Elektroniczna weryfikacja dochodów beneficjentów pomocy społecznej (wersja 500+)’ dane o dochodach, których właścicielem jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej udostępniono jednostkom podległym Ministrowi Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (system Empatia). Udostępniona usługa to usługa typu A2A. Utrzymanie usługi realizowane będzie w ramach resortu finansów.* |
|  | Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości) | *W celu zapewnienia trwałości efektów po zakończeniu realizacji projektu, zostaną zastosowane następujące mechanizmy:*  *1. W zakresie trwałości organizacyjnej – w ramach realizacji projektu zostaną przeprowadzone szkolenia dla kadr zajmujących się utrzymaniem produktów projektu, w zakresie utrzymania technicznego, ale również zapewnienia możliwości rozwoju w celu zapewnienia zgodności ze zmianami (np. prawnymi) w otoczeniu Beneficjenta. Beneficjent w chwili obecnej dysponuje już szerokim gronem pracowników realizujących podobne projekty (np. projekty Programu e-Podatki), dzięki któremu zapewnienie niezbędnych kadr nie powinno stanowić problemu i ze względu na liczbę osób zaangażowanych w projekt nie ma ryzyka szybkiej utraty pracowników niezbędnych do zapewnienia trwałości produktów projektu.*  *2. W zakresie trwałości finansowej – Beneficjent jest jednostką sektora publicznego i w związku z tym zapewni finansowanie utrzymania produktów projektu ze środków budżetu państwa. Prognozowane koszty utrzymania produktów projektu w okresie odniesienia tj. do roku 2025 to 8.197.627,19 PLN. Przedmiotowe środki na utrzymanie projektu w okresie jego trwałości będą zabezpieczone z budżetu państwa.* |
|  | Doświadczenia związane z realizacją projektu | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Tytuł | Opis zdarzenia | Wpływ | Wnioski, doświadczenia | | Problemy Wykonawcy z podwykonawcami skutkują opóźnieniami w realizacji projektu i/lub zmianą zakresu | Na etapie realizacyjnym jeden z podwykonawców Wykonawcy Kontraktu zerwał współpracę co skutkowało opóźnieniami i niemożnością sfinalizowania wszystkich prac z uwagi na fakt, że Wykonawca nie dysponował wystarczająca wiedzą co do wdrożonych rozwiązań IT (w projekcie CVP rezygnacja z usług e-CIT, e-VAT). | Negatywny | Bieżący monitoring prac po stronie Wykonawcy. Wypracowanie mechanizmów wczesnego eskalowania problemów. Ograniczenie (o ile możliwe) ilości i roli podwykonawców. Zapewnienie bieżącego transferu wiedzy. | | Konieczność angażowania decydentów wysokiego szczebla, dyrekcji Dep. merytorycznych w realizację projektu | Stałe podnoszenie świadomości wśród decydentów wysokiego szczebla o uzyskiwaniu korzyści z właściwego wykorzystania IT, z produktów planowanych do realizacji w ramach projektu.  Stałe angażowanie przedstawicieli Dep. merytorycznych, których obszary biznesowe podlegają zmianie dostarczanej przez projekt / Program.  Z uwagi na realizację w ramach realizowanego projektu kluczowych przedsięwzięć dla resortu finansów i obywateli informacja o tych działaniach powinna być cyklicznie przedstawiana decydentom. | Pozytywny | Konieczność powołania struktur projektowych / Programu i zaangażowanie kierownictwa Ministerstwa Finansów do struktur decyzyjnych.  Konieczność cyklicznej organizacji posiedzeń Rad Programu (raz na 3 m-ce), Rady Projekt CVP (raz w miesiącu). | | Intensywnie zmieniające się otoczenie prawne w ramach, którego projekt jest realizowany.  Rosnący ‘apetyt’ organizacji na zmiany. | Obecnie inicjowanych jest bardzo dużo zmian prawnych, które znacząco mogą wpłynąć na harmonogram realizacji projektu. Tym bardziej, że projektowane zmiany wprowadzane są z bardzo krótkim terminem ich wprowadzenia. | Negatywny | Projekt musi być informowany o zmianach prawnych dziejących się w jego otoczeniu.  Przed wprowadzeniem zmiany należy analizować i oszacować ich wpływ na zakres i harmonogram projektu. | | Trudności w uzgodnieniu i egzekwowaniu zobowiązań co do zakresu i terminów innych resortów w ramach wspólnych przedsięwzięć | W zaplanowanych do realizacji pracach nad udostępnianiem usług Systemu e-Podatki na potrzeby innych resortów występuje bardzo silne uzależnienie postępu prac projektowych CVP od terminowości i woli pozostałych resortów.  Działania na rzecz integracji rejestrów czy udostępniania usług wspólnych, wymuszają konieczność zoptymalizowania procesów realizowanych przez różne resorty, niestety nie zawsze do tego odpowiednio przygotowanych.  Produkty które dostarczają projekty, szczególnie w przedsięwzięciach takich jak transformacja stanu AS-IS do stanu TO-BE (czyli projektach np. Programu e-Podatki), niejednokrotnie związane są z wprowadzaniem zmian legislacyjnych i od nich zależą. Czas zakontraktowany w harmonogramach projektowych ulega często dezaktualizacji na skutek przedłużającego się procesu legislacyjno-organizacyjnego bądź niegotowości jednej ze stron. | Negatywny | Wejście w życie przepisów i ich ostateczny kształt może nie przebiegać zgodnie z zaplanowanym przez Ministerstwo harmonogramem i Ministerstwo nie ma możliwości ani środków by wpływać na przebieg tego procesu (np. konieczność przeprowadzenia dodatkowych uzgodnień, rozpatrzenia uwag zgłaszanych przez dodatkowe Komitety bądź kwestionowanie wcześniejszych uzgodnień międzyresortowych).  Brak mechanizmów koordynacji projektów realizowanych w administracji państwowej przez różne podmioty oraz brak analizy wpływu zmian w jednym projekcie na pozostałe projekty generują zmiany które projekty muszą dodatkowo obsłużyć co częstokroć wiąże się z koniecznością zakontraktowania dodatkowych dni projektowych. | |

1. W Szczegółowym Opisie Priorytetowych PO PC, w ramach działania 2.1, nie planuje się wskaźników o charakterze rezultatu bezpośredniego. [↑](#footnote-ref-1)