



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PLAN DZIAŁANIA NA ROK 2018	
WERSJA PLANU DZIAŁANIA ¹	2018/1
INFORMACJE O INSTYTUCJI OPRACOWUJĄCEJ PLAN DZIAŁANIA	
Numer i nazwa osi priorytetowej	Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji
Instytucja	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
Adres korespondencyjny	ul. Stefana Batorego 5; 02-591 Warszawa
Telefon	22 315 21 00
Faks	n.d.
E-mail	sekretariat.dap@mswia.gov.pl
Dane kontaktowe osoby (osób) do kontaktów roboczych	MSWiA Departament Administracji Publicznej Wydział Naboru i Wdrażania Projektów EFS Radca Ministra: Adam Misiuwianiec; tel. 223152004; adam.misiuwianiec@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	3	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									
Czy w ramach konkursu będą wybierane projekty grantowe?	TAK							NIE			X	
Planowana alokacja (PLN)	44 600 000											
Wymagany wkład własny beneficjenta												
TAK	X	NIE						Minimalny udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu			15,72 %	
Typ/typy projektów	1. Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarach istotnych dla prowadzenia działalności											

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 *Wytucznych w zakresie trybu wyboru projektów na lata 2014-2020* dniem aktualizacji harmonogramu jest dzień jego publikacji na stronie internetowej IZ PO WER oraz na portalu internetowym, o którym mowa w art. 115 ust. 1 lit. b rozporządzenia ogólnego.

przewidziane do realizacji w ramach konkursu	gospodarczej:
	<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 dziedzicznymi 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 OGÓŁEM)

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.	200
2. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły rozwiązania usprawniające pracę urzędu w obszarze zarządzania nieruchomościami	n. d.	n. d.	200

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.

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.	200
2. Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie modernizacji zarządzania nieruchomościami	n. d.	n. d.	200
SZCZEGÓŁOWE 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 publicznymi w JST. Weryfikacja spełnienia</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.

	kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.		
<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> <p>— jednostek samorządu terytorialnego objętych wsparciem w ramach projektu w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych;</p> <p>— komunalnych osób prawnych wykonujących zadania z zakresu zarządzania nieruchomościami komunalnymi.</p>			
Uzasadnienie:	<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 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</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	projektu oraz Systemu Informatycznego SL2014 i baz danych Instytucji Pośredniczącej.		
3. Jednostka samorządu terytorialnego jest liderem albo partnerem w co najwyżej jednym projekcie.			
Uzasadnienie:	<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>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
4. Projekty złożone w odpowiedzi na konkurs obejmują wsparciem minimum 5 jednostek samorządu terytorialnego stanowiących grupę docelową projektu. JST objęte wsparciem w ramach projektu pełnią rolę lidera albo partnera projektu.			
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>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
5. Maksymalną wartość kosztów ogółem projektu stanowi iloczyn liczby JST objętych wsparciem w ramach jednego projektu i kwoty:			
<p>a) 200 tys. zł dla gmin;</p> <p>b) 400 tys. zł dla miast na prawach powiatu.</p>			
Uzasadnienie:	Określenie maksymalnej wartości projektu ma na celu	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	<p>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>6. Udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu wynosi co najmniej 15,72%.</p>			
Uzasadnienie:	<p>Poziom wkładu własnego jest zgodny ze Szczegółowym Opiszem Osi Priorytetowych POWER dla Działania 2.18. Wnioskodawca na etapie konstruowania budżetu projektu powinien upewnić się czy wartość nominalna wkładu wynosi co najmniej 15,72% wydatków kwalifikowalnych.</p> <p>W przypadku gdy nominalna wartość wkładu własnego będzie niższa niż 15,72% projekt zostanie odrzucony. Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu – Budżet projektu.</p> <p><i>Metoda weryfikacji – wydatki kwalifikowalne x 15,72% = wkład własny (zaokrąglony do 1 grosza).</i></p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
<p>7. Dla każdej gminy objętej wsparciem projekt zakłada realizację co najmniej dwóch zadań w zakresie obu ze wspieranych obszarów przewidzianych do realizacji w ramach konkursu tj.:</p> <p>a) podatków i opłat lokalnych; b) zarządzania nieruchomościami.</p> <p>Pod pojęciem zadania dla obszaru przewidzianego do realizacji: Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi w obszarze podatków i opłat lokalnych rozumie się: a) elektronizację procesu obsługi podatkowej w urzędach jednostek samorządu terytorialnego, automatyzacji rozliczeń oraz poprawy dostępności do informacji o sposobie załatwienia i przebiegu sprawy; b) doskonalenie kompetencji kadr JST w zakresie m.in.: obsługi podatkowej, stosowania narzędzi elektronicznych, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwa; c) wdrażanie rozwiązań zarządczych w urzędach JST poprawiających jakość obsługi przedsiębiorców w szczególności w zakresie:</p>			

zarządzania satysfakcją klienta, zarządzania jakością, zarządzania procesowego, dostępem do informacji publicznej.			
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, elektroniczacji procesu świadczenia usług i ewidencji nieruchomości oraz usprawnienia procesu współpracy i kontroli zarządców zasobów nieruchomości.			
Uzasadnienie:	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 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.	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
KRYTERIA PREMIUJĄCE			
1. Wniosek o dofinansowanie został złożony przez jednostkę samorządu terytorialnego		WAGA	5
Uzasadnienie:	Zgodnie z wynikami badania ewaluacyjnego pt. „ <i>Jak doskonalą się samorządy?</i> ” (MAC - grudzień 2012), projekty w których liderem jest samorząd cechuje znacząco wyższa trwałość osiągniętych rezultatów oraz dużo lepsze dopasowanie planowanych działań do realnych potrzeb modernizacyjnych samorządów oraz możliwości dalszego samodzielnego rozwijania i	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	utrzymania wdrożonych rozwiązań. Udział w projektach podmiotów innych niż JST jest możliwy w trybie partnerstwa. Weryfikacja kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie.		
2.	JST będący wnioskodawcą albo partnerem, posiada na dzień złożenia wniosku o dofinansowanie aktualne Poświadczenie Skutecznego Użytkowania CAF	WAGA	1/JST max 5
Uzasadnienie:	Celem kryterium jest promowanie narzędzi zarządzania jakością w zarządzaniu jednostkami samorządu terytorialnego pozwalającymi na stałe doskonalenie funkcjonowania oraz mierzenie swoich dokonań. Ponieważ konkurs kierowany jest do JST o wyższym poziomie rozwoju instytucjonalnego, przedmiotowe kryterium będzie selekcjonowało JST posiadające pożądane cechy. Ponadto, wprowadzenie i utrzymanie systemów zarządzania jakością w urzędach administracji publicznej jest warunkiem <i>ex ante</i> w PO WER.	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
	Wnioskodawca zaproponował zakres szkoleń, który uwzględnia tematykę tworzenia i zarządzania mieszkaniami wspomagany	WAGA	5
Uzasadnienie:	Mieszkania wspomagane są zdefiniowane w „Wytucznych w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020”. Mieszkania wspomagane są ważnym instrumentem wdrażania procesu przejścia do opieki świadczonej na poziomie	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2

	lokalnej społeczności, który jest wspierany ze środków EFS i EFRR.		
Gmina objęta wsparciem została zidentyfikowana jako miasto średnie tracące funkcje społeczno-gospodarcze		WAGA	3/JST max 15
Uzasadnienie:	Pod pojęciem „miasta średnie tracące funkcje społeczno-gospodarcze” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, „ <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i> ”, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.	Stosuje się do typu/typów (nr)	1,2
ELEMENTY KONKURSU⁶			
1. Ocena formalna			
2. Ocena merytoryczna			
3. Negocjacje			

⁶ Należy wskazać, które elementy z poniżej wymienionych będzie obejmował konkurs: weryfikacja fiszki projektowej, preselekcja, ocena formalna, ocena merytoryczna, ocena formalno-merytoryczna, ocena strategiczna.

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 ⁷	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	4	Planowany kwartał ogłoszenia konkursu			I		II		III		IV	x
Planowany miesiąc rozpoczęcia naboru wniosków o dofinansowanie ⁸	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
												x
Czy w ramach konkursu będą wybierane projekty grantowe?	TAK				NIE				x			
Planowana alokacja (PLN)	27 000 000											
Wymagany wkład własny beneficjenta												
TAK	x	NIE		Minimalny udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków kwalifikowalnych projektu				15,72%				
Typ/typy projektów przewidziane do	3. Wdrażanie w administracji publicznej rozwiązań poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzicznymi w obszarach istotnych dla prowadzenia											

⁷ 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.

⁸ Zaznaczyć właściwe pole z nr. miesiąca znakiem „X”, uwzględniając fakt, że zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217, z późn. zm.) aktualizacja harmonogramu naborów wniosków o dofinansowanie nie może dotyczyć naboru, którego przeprowadzenie zaplanowano w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, licząc od dnia aktualizacji. Natomiast zgodnie z podrozdziałem 6.7 pkt 6 *Wytucznych w zakresie trybu wyboru projektów na lata 2014-2020* dniem aktualizacji harmonogramu jest dzień jego publikacji na stronie internetowej IZ PO WER oraz na portalu internetowym, o którym mowa w art. 115 ust. 1 lit. b rozporządzenia ogólnego.

realizacji w ramach konkursu	<p>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) elektroniczna obsługa 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 PŁEĆ I OGÓŁEM)

WSKAŹNIKI REZULTATU

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ⁹ :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, które wdrożyły lub zmodernizowały procedury obsługi inwestora	n. d.	n. d.	522

WSKAŹNIKI PRODUKTU

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika		
	W podziale na ¹⁰ :		Ogółem w konkursie
	Kobiety	Mężczyzn	
Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi inwestora	n. d.	n. d.	1365

SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTÓW

KRYTERIA DOSTĘPU

1. Podmiotem uprawnionym do złożenia wniosku o dofinansowanie jest:
 - 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. U. z 2016 r., poz. 486 z późn. zm.) lub

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.

¹⁰ 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>b) działając w partnerstwie z samorządem województwa albo podmiotem, o którym mowa w pkt a):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
<p>2. Grupę docelową w projekcie stanowią:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) gminy, z wyłączeniem gmin objętych wsparciem w projekcie pozakonkursowym pn.: „<i>Standardy obsługi inwestora w samorządzie</i>” oraz podmioty, o których mowa w kryterium dostępu nr 1 lit. a); 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). 			
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>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.		
3. Projekt złożony w odpowiedzi na konkurs obejmuje wsparciem co najmniej 60% gmin z terytorium danego województwa			
Uzasadnienie:	<p>Kryterium ma na celu zapewnienie osiągnięcia założonego w konkursie wskaźnika produktu. Wartość wskaźnika produktu: <i>Liczba jednostek samorządu terytorialnego, objętych wsparciem w zakresie obsługi inwestora</i> określona jest na poziomie 1365 jst podczas gdy w Polsce znajduje się 2465 gmin.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
4. Spośród gmin objętych wsparciem w projekcie co najmniej 50% z nich wdroży standardy obsługi inwestora w samorządzie.			
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 gmin pod względem rozmiarów i potencjału MSWiA we współpracy z Polską Agencją Inwestycji i Handlu oraz Warmińsko-Mazurską Agencją Rozwoju Regionalnego w ramach projektu pozakonkursowego koncepcyjnego opracowało dokument pn. „<i>Standardy obsługi inwestora – podręcznik gminny</i>”. Zawiera on szczegółowy opis wymogów składających się na standardy obsługi inwestora w zakresie: 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 gmina 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: „Standardy obsługi inwestora w samorządzie – podręcznik gminny” zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p>		
<p>5. Dla każdej gminy objętej wsparciem w projekcie wnioskodawca zapewni możliwość:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) udziału minimum jednego pracownika oraz przedstawiciela kadry kierowniczej gminy w szkoleniach stacjonarnych z zakresu standardu obsługi inwestora w samorządzie; <p>oraz dla każdego miasta średniego oraz innych gmin które wdrożą standardy obsługi inwestora ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) doradztwa indywidualnego prowadzonego przez wykwalifikowany w obszarze obsługi inwestora personel w zakresie wdrożenia standardu obsługi inwestora w urzędzie gminy; c) wsparcia w zakresie elektronizacji procesu obsługi inwestora w szczególności dostępu do informacji o ofercie inwestycyjnej zamieszczonej na stronie www gminy oraz ofercie lokalizacyjnej opracowanej z wykorzystaniem generatora ofert inwestycyjnych; d) udziału pracowników gminy 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 JST. <p>Przyjmuje się iż kadra kierownicza 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.</p>			
<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</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>3</p>

	<p>zakończenie w IV kw. 2018 r.). Szczegóły wdrażanego standardu obsługi inwestora zostaną ogłoszone na etapie ogłoszenia naboru w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu.</p>		
<p>6. Maksymalną wartość kosztów ogółem projektu stanowi suma iloczynów liczby gmin objętych wsparciem w ramach jednego projektu i kwoty nie przekraczającej:</p> <p>a) 20 000 zł dla gminy nie będącej miastem średnim;</p> <p>b) 40 000 zł dla miasta średniego.</p>			
<p>Uzasadnienie:</p>	<p>Brzmienie kryterium związane jest z przyjętą rządową Strategią na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, dotyczącą m.in. pakietu działań dla miast średnich.</p> <p>Pod pojęciem „miasta średnie” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Określenie maksymalnej wartości projektu ma na celu przyjęcie do dofinansowania projektów o podobnym poziomie wsparcia</p>	<p>Stosuje się do typu/typów (nr)</p>	<p>3</p>

	<p>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).</p> <p>Weryfikacja spełnienia kryterium na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu.</p>		
7. 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 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>	Stosuje się do typu/typów (nr)	3
KRYTERIA PREMIUJĄCE			
1. Udział miast tracących funkcje społeczno-gospodarcze wynosi co najmniej 40% tych miast z terenu województw planowanych do objęcia wsparciem.		WAGA	<p>od 40% do 50% 5 pkt</p> <p>od 51% do 60% 15 pkt</p> <p>pow. 60% 25 pkt</p>
Uzasadnienie:	Kryterium wynika z przyjętej rządowej Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, dotyczącej m.in. pakietu działań dla miast średnich.	Stosuje się do typu/typów (nr)	3

	<p>Pod pojęciami „miasta średnie” oraz „miasta średnie tracące funkcje społeczno-gospodarcze” należy rozumieć miasta zidentyfikowane zgodnie z analizą Śleszyński P., 2016, <i>Delimitacja miast średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze</i>, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN. Na etapie ogłaszania naboru lista ww. miast zostanie załączona w dokumentacji konkursowej.</p> <p>Kryterium będzie weryfikowane na podstawie treści wniosku o dofinansowanie projektu oraz bazy IOK. W przypadku projektów obejmujących obszarem wsparcia dwa lub więcej województwa udział miast liczony będzie łącznie dla obszaru tych województw.</p>		
ELEMENTY KONKURSU¹¹			
4. Ocena formalna			
5. Ocena merytoryczna			
6. Negocjacje			

¹¹ Należy wskazać, które elementy z poniżej wymienionych będzie obejmował konkurs: weryfikacja fiszki projektowej, preselekcja, ocena formalna, ocena merytoryczna, ocena formalno-merytoryczna, ocena strategiczna.

DZIAŁANIE PO WER	Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne
FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO	
PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE	
Tytuł lub zakres projektu ¹²	Zarządzanie Relacjami z Klientem
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	Wdrażanie rozwiązań organizacyjnych w jednostkach administracji skarbowej (w szczególności w obszarze zarządzania procesowego i alokacji zasobów w realizacji procesów, zarządzania przez cele, komunikowania się, benchmarkingu narzędzi zarządczych, zarządzanie przez kompetencje).
Cel główny projektu	Usprawnienie działania administracji skarbowej i podniesienie jakości świadczonych przez nią usług, w szczególności poprzez stworzenie modelu organizacyjnego wykorzystującego wiedzę płynącą z relacji pomiędzy klientem a administracją skarbową, dostosowanie działań i świadczonych przez Krajową Administrację Skarbową (KAS) usług do potrzeb klienta oraz podniesienie kompetencji pracowników KAS w zakresie zarządzania relacjami z klientem.
Kamienie milowe projektu ¹³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uzyskanie wyników analizy pogłębionych badań klientów KAS (w zakresie satysfakcji, oczekiwań i zachowań). 2. Opracowanie i udostępnienie modelu zarządzania relacjami z klientami KAS. 3. Opracowanie studium wykonalności dla narzędzi informatycznych wspomagających zarządzanie relacjami z klientem KAS wraz z opisami/opisem przedmiotu zamówienia na potrzeby postępowań przetargowych wynikających ze studium wykonalności. 4. Przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów z zakresu zarządzania relacjami z klientem KAS.
Podmiot zgłaszający projekt ¹⁴	Instytucja Pośrednicząca
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Ministerstwo Finansów

¹² Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

¹³ 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).

¹⁴ 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.

Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą ¹⁵	<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>				
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	TAK		NIE	x	
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru ¹⁶	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)	marzec 2020	
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
	3 450 000	1 250 000			4 700 000
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
TAK (PLN)			NIE	x

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.

¹⁶ Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

Szacowany wkład UE (PLN)
3 961 160
OPIS PROJEKTU
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym ¹⁷
<p>Zastosowanie trybu pozakonkursowego wynika ze strategicznego charakteru planowanej interwencji.</p> <p>Projekt ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia modernizacji funkcjonowania i organizacji jednostek administracji podatkowej, kontroli skarbowej i Służby Celnej poprzez ich konsolidację i utworzenie z dniem 1 marca 2017 r. Krajowej Administracji Skarbowej (KAS). Podstawę prawną zmian stanowią: ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Publicznej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1947) oraz ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. – Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Podatkowej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1948).</p> <p>Jednocześnie dotyczy on realizacji zadań publicznych i wpisuje się w założenia programowe strategicznych dokumentów rządowych, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ „Wieloletni Plan Finansowy Państwa na lata 2016-2019 wraz z Programem Konwergencji. Aktualizacja 2016 w części dot. działań uszczelniających system podatkowy w latach 2017 - 2019 oraz ✓ „Strategia 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. <p>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.</p> <p>Wśród korzyści z realizacji projektu należy w szczególności wyróżnić:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>W wyniku powyższych działań wzmocniony zostanie potencjał Krajowej Administracji Skarbowej do skutecznej i efektywnej realizacji zadań ustawowych oraz założeń zawartych w rządowych dokumentach strategicznych.</p> <p>Biorąc pod uwagę powyższe, realizacja projektu w trybie pozakonkursowym umożliwi bardziej efektywne zaplanowanie kompleksowego wsparcia.</p>
Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu
<p>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</p>

¹⁷ 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.

w dokumentach strategicznych przyjętych przez rząd RP w perspektywie wieloletniej.

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

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

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

W ogólnym podejściu prezentowanym przez OECD w dokumencie pn. „*Ulepszając dostarczanie usług dla podatników: Rozwój strategicznego ukierunkowania*” (*Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development*) z 2007 r. podkreślona została istotność zarządzania relacjami z klientem. Dokument ten zawiera 5 głównych wytycznych skierowanych do administracji podatkowej:

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

W treści dokumentu podkreślono zalety wynikające z zastosowania CRM w administracji podatkowej: „*CRM jest dobrze znanym systemem w sektorze prywatnym, jednakże w sektorze publicznym również 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 uwzględnił on również elementy oczekiwań klientów KAS.

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

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

Celem wdrożenia komponentu CRM jest zbudowanie zintegrowanego narzędzia dostarczającego kompleksowej informacji o kontaktach i relacjach podejmowanych w imieniu Krajowej Administracji Skarbowej z podatnikami w

tym z przedsiębiorcami, dostarczającego jednocześnie narzędzi służących przekazywaniu sprofilowanych i spersonalizowanych informacji podmiotom, ułatwiających realizację obowiązków podatkowych zgodnie z obowiązującym prawem.

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

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

Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych

W ramach projektu zakłada się realizację następujących zadań:

➤ **Przeprowadzenie pogłębionych badań, odrębnie: satysfakcji, oczekiwań i zachowań segmentów klientów KAS**

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

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

➤ **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.

➤ **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. Studium wykonalności wraz z opisem/opisami przedmiotu/przedmiotów zamówień zostaną wykorzystane w odrębnym projekcie, który będzie dotyczył budowy

i wdrożenia zaprojektowanego narzędzia i systemów wspierających CRM i który będzie stanowił kolejny etap w doskonaleniu zarządzania relacjami z klientem KAS.

➤ **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.

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

Dotychczas Ministerstwo Finansów zrealizowało następujące programy:

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

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

Ponadto, w ramach PO KL, Ministerstwo Finansów w ramach PO KL (Priorytet V, Działanie 5.1) współpracowało z KPRM przy realizacji nw. 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 ceł, 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.)

Ustawa o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1947, z późn. zm.) oraz ustawa *Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Skarbowej* (Dz.U. z 2016 r. poz. 1948, z późn. zm.) zostały uchwalone w dniu 16 listopada 2016 r. Krajowa Administracja Skarbowa została utworzona z dniem 1 marca 2017 r.

Projekt wzmocni efektywne wdrożenie i funkcjonowanie modelu Krajowej Administracji Skarbowej, który w obszarze proponowanego wsparcia powinien umożliwić w szczególności:

- ✓ usprawnienie obsługi podatnika, w tym także obsługę i wsparcie podatnika oraz przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych i celnych,
- ✓ efektywny pobór podatków i ceł oraz skuteczną egzekucję administracyjną należności pieniężnych,
- ✓ zmniejszenie luki podatkowej,
- ✓ poprawę skuteczności i efektywności w zwalczaniu oszustw podatkowych i odzyskiwaniu zaległości podatkowych i celnych,
- ✓ zwiększenie efektywności i skuteczności kontroli wywiązywania się przez podatników z zobowiązań

- ✓ podatkowych i celnych,
- ✓ poprawienie wizerunku administracji skarbowej.

Działalność KAS, w szczególności w zakresie przeciwdziałania szarej strefie i ograniczenia luki podatkowej jest kluczowa dla poprawy stabilności i bezpieczeństwa państwa, która mocno zaakcentowana została w założeniach programowych strategicznych dokumentów rządowych (m.in. SSP2020, WFPF2019 oraz SOR).

Powodzenie realizacji interwencji będzie uzależnione również 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 delegowanie na specjalistyczne szkolenia i warsztaty właściwej grupy pracowników, realizujących zadania objęte wsparciem oraz zaangażowanie kadry kierowniczej urzędów. Dodatkowo, czynnikiem ryzyka, który może wpłynąć na sprawną realizację projektu jest ryzyko przedłużania się postępowań o udzielenie zamówień publicznych.

Planowane kierunki wsparcia będą nie tylko uzupełnieniem i kontynuacją dotychczasowych działań, ale także wzmocnią działania związane z konsolidacją procesów podstawowych i wspierających trzech dotychczas odrębnych służb podległych Ministrowi Rozwoju i Finansów oraz optymalizacją procesów zarządzania relacjami z klientem zewnętrznym.

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 zewnętrznymi i przyczynią się do usprawnienia i doskonalenia zarządzania Krajową Administracją Skarbową, zwiększenia jakości świadczonych usług i 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 budowę i wdrożenia narzędzia informatycznego CRM oraz systemów go wspierających wraz z integracją z systemami wewnętrznymi resortu finansów oraz jego otoczeniem zewnętrznym, w tym. m.in. z 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.

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

WSKAŹNIKI REZULTATU

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: ¹⁸		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 klientem KAS			434

¹⁸ 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.

WSKAŹNIKI PRODUKTU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: ¹⁹		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba jednostek administracji skarbowej objętych wsparciem w celu doskonalenia ich funkcjonowania i obsługi przedsiębiorców			434
2. 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:			
2.			
Uzasadnienie:			
...			
Uzasadnienie:			

PODPIS OSOBY UPOWAŹNIONEJ DO PODEJMOWANIA DECYZJI W ZAKRESIE PLANU DZIAŁANIA			
Miejscowość, data		Pieczęć i podpis osoby upoważnionej	

¹⁹ 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.

**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.)**

(wypełnia Instytucja Zarządzająca POWER, wprowadzając Roczny Plan Działania jako załącznik do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych POWER)