

Polska

Projekt EFS "Zarządzanie Relacjami z Klientami Krajowej Administracji Skarbowej"

Najważniejsze informacje

CEL SZCZEGÓŁOWY PROGRAMU OPERACYJNEGO

Podnoszenie jakości i monitorowanie świadczenia kluczowych usług administracyjnych dla biznesu

GRUPY DOCELOWE



Pracownicy 434 urzędów administracji skarbowej

BENEFICJENT

Ministerstwo Finansów – Krajowa Administracja Skarbowa

OKRES REALIZACJI

30/09/2018 – 31/08/2021

KOORDYNATOR

Artur Gostomski, Dyrektor, Departament Kluczowych Podmiotów



artur.gostomski@mf.gov.pl

PARTNERZY

izby administracji skarbowej, Krajowa Informacja Skarbowa, urzędy skarbowe, urzędy celno-skarbowe

BUDŻET

EUR 1,900,000

Wkład ESF

EUR 600,000

Wkład z budżetu krajowego



STRONA INTERNETOWA ORGANIZACJI



<https://www.gov.pl/web/kas>

<https://www.gov.pl/web/kas/zarzadzanie-relacjami-klient-kas>



<http://bit.ly/2RzrnTq>

Realizowane działania

PROJEKT W LICZBACH



1,302

Uczestnicy szkoleń



434

Urzędy administracji skarbowej wdrażające nowy model zarządzania relacjami z klientami i ich pracownicy, którzy udoskonalą swoje kompetencje w zarządzaniu relacjami z klientami.

GLÓWNE ZADANIA PROJEKTU



Przeprowadzenie pogłębionych badań satysfakcji, oczekiwań i zachowań klientów KAS.



Opracowanie i udostępnienie modelu zarządzania relacjami z klientami KAS.



Przygotowanie studiów wykonalności dla opracowania narzędzia informatycznego wspierającego badania i zarządzanie relacjami z klientami KAS.



Określenie wymagań oraz przygotowanie lub zakupu narzędzia informatycznego, w tym jego ewentualne dostosowanie do specyfiki organizacyjnej KAS, wspierania badań i zarządzania relacjami z jej klientami.



Przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów na temat zarządzania relacjami z klientami KAS.

Przebieg projektu: od koncepcji do rozwiązania

ETAP POCZĄTKOWY

KONTEKST PROJEKTU

Projekt stanowi odpowiedź na problem **niskiej jakości** obsługi klientów KAS i jest szczególnie ważny z punktu widzenia zmian zachodzących w jednostkach podległych Ministrowi Finansów, tj. **izbach administracji skarbowej, urzędach skarbowych, urzędach celno-skarbowych**. Jednostki te działają w ramach KAS od 2017 r. Biorąc pod uwagę różnicowanie stosowanych przez nie uprzednio procedur i mechanizmów zarządzania, konieczne stało się wprowadzenie ustandaryzowanych rozwiązań w zakresie **zarządzania relacjami z klientami**.

CEL PROJEKTU

Celem projektu jest poprawa jakości usług świadczonych przez Krajową Administrację Skarbową.

GLÓWNE WYZWANIA, NAPOTKANE TRUDNOŚCI

Podstawowa trudność wiąże się z opracowaniem **narzędzia informatycznego** mającego na celu obsługę modelu zarządzania relacjami z klientami (ten ostatni wypracowany zostanie w ramach tego projektu). Jednym z istotnych zagrożeń związanych z realizacją tego projektu jest także stworzenie **bazy danych klientów** stanowiącej podstawę systemu zarządzania relacjami z klientami. Kolejne ryzyko wiąże się z funkcjonalnością narzędzi informatycznych.

KLUCZOWE SYTUACJE I WYDARZENIA W CZASIE REALIZACJI PROJEKTU

- Stworzenie **modelu zarządzania** relacjami z klientami KAS z wykorzystaniem wiedzy na temat obecnie istniejących między nimi relacji;
- **Dostosowanie działań** i usług świadczonych przez KAS do potrzeb klientów, na podstawie badań ich satysfakcji, oczekiwań oraz identyfikacji zachowań poszczególnych jej grup klientów;
- **Podnoszenie kompetencji** pracowników KAS w zakresie zarządzania relacjami z klientami.

GLÓWNE REZULTATY I CZYNNIKI SUKCESU

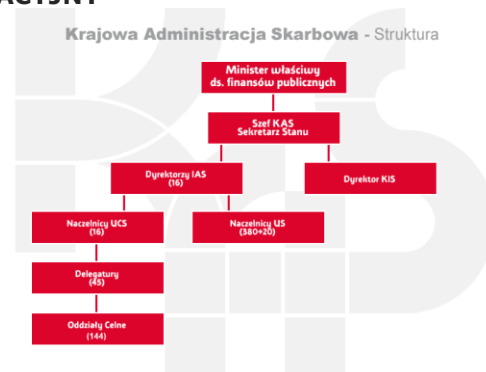
Kluczowe wyniki projektu obejmują: wdrożenie spójnego systemu usług dostosowanego do **potrzeb klientów** KAS; zwiększenie poziomu **satysfakcji** jej klientów; **obniżenie kosztów** przestrzegania zobowiązań podatkowych i celnych oraz poprawa **skuteczności** działań administracji skarbowej. Krytycznymi czynnikami sukcesu tego projektu były: doświadczenie zespołu projektowego; powszechnie podzielane przekonanie, że konieczne jest zwalczanie oszustw podatkowych; znaczny potencjał Ministerstwa Finansów w zakresie uczenia się organizacyjnego; odpowiednio zdefiniowane potrzeby stanowiące zakres działań w analizowanym projekcie; i wreszcie autentyczne wsparcie zespołu zarządzającego projektem dla działań podejmowanych w jego ramach.

(OCZEKIWANY) OGÓLNY WPŁYW NA SYSTEM ADMINISTRACYJNY

Projekt, po pierwsze, przyczyni się do znacznej poprawy jakości procesu świadczenia usług administracyjnych o kluczowym znaczeniu do prowadzenia działalności gospodarczej. Po drugie, w wyniku jego realizacji poprawia się efektywność zarządzania relacjami z klientami w administracji podatkowej.

WNIOSKI: ROLA WSPARCIA FINANSOWEGO EFS

Bez wsparcia finansowego EFS realizacja tego projektu byłaby bardzo trudna. Oprócz zasobów finansowych, równie ważna była umiejętność wykorzystania osiągnięć i doświadczeń projektów realizowanych w ramach EFS, w tym procedur zarządzania, monitorowania i sprawozdawczości. W rezultacie czego realizacja tego projektu jest realizowany skutecznie i sprawnie.



Struktura Krajowej Administracji Skarbowej w Polsce
Źródło: Krajowa Administracja Skarbowa

REFLEKSJE

Osobiste doświadczenia



„Krajowa Administracja Skarbowa służy nie tylko do pobieraniu podatków, ale także budowaniu zaufania obywateli do ich państwa”

Artur Gostomski, Dyrektor, Departament Kluczowych Podmiotów

„Osiągnięcia Krajowej Administracji Skarbowej dobitnie pokazują, że kluczowym działaniem mającym na celu poprawę funkcjonowania administracji publicznej są urzędnicy służby cywilnej poszukujący bardziej innowacyjnych podejść do wykonywania zadań publicznych, silne przywództwo organizacyjne i mocne wsparcie polityczne”

Kamil Mrocza, Dyrektor Generalny, Komisja Nadzoru Finansowego

Badanie „Ocena postępów wsparcia EFS dla administracji publicznej” ma na celu przedstawienie przykładów reformy administracji publicznej wspartych finansowo z EFS i inicjatyw na rzecz budowania potencjału instytucjonalnego. Wykonawca opracował 30 analiz studiów przypadków i związanych z nimi zbiorów informacji na temat projektów wspieranych z EFS w 17 krajach będących beneficjentami celu tematycznego 11 w okresie programowania 2014-2020.

Dokument ten został przygotowany dla Komisji Europejskiej. Odzwierciedla on wyłącznie poglądy autorów i Komisja nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie w jakikolwiek sposób informacji zawartych w tym dokumencie.



PPMi

Dowiedz się więcej o projekcie, klikając w link <http://bit.ly/PAPA-PPMI> lub zeskanuj kod QR za pomocą aparatu w smartfonie.

©Komisja Europejska 2020