

Związek Zawodowy  
Celnicy PL



Warszawa, dnia 08.04.2024 r.

ZZ Celnicy PL –28/2024  
(Tylko elektronicznie)

**Pan Marcin Łoboda**  
**Sekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów**  
**Szef Krajowej Administracji Skarbowej**

*Szanowny Panie Ministrze,*

w związku z wdrażaniem projektu Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK), który jest częścią Programu Klient w centrum uwagi KAS, Zarząd ZZ CELNICY PL otrzymuje od kilku tygodni informacje budzące duży niepokój wśród pracowników Urzędów Skarbowych.

Zarząd ZZ CELNICY PL zwraca się z uprzejmą prośbą o pochylenie się nad problem i przedstawionymi poniżej kwestiami które, budzą największe kontrowersje wśród pracowników dot. wdrożenia projektu eMCeK, i zostaną pracownikom wyjaśnione lub dopracowane przez osoby odpowiedzialne za wdrażanie platformy. I tak między innymi:

1. W stanowisku Zarządu pracownicy realizujący zadania z zakresu obsługi bieżącej powinni być wyłączeni z pilotaży wdrażających eMCeK z uwagi na codzienny, nieprzerwany, stacjonarny kontakt z klientem,
2. Kwestia uczestnictwa pracowników akcyzy w eMCeK , jest w ocenie naszych członków dużym zagrożeniem dla ciągłości pracy działów jak i w ogóle zasadność ich udziału w takiej obsłudze. Pracownicy realizujący zadania z zakresu akcyzy zgłaszają nam, że w ok 90 % pytań z ich obszaru dotyczy kwestii samochodowych, co może bez problemu w bardzo krótkim czasie przyswoić każda osoba na infolinii. W tym wypadku brak jest Wirtualnego Asystenta Klienta (Voicebot, Chatbot) udzielającego odpowiedzi na prostsze i powtarzalne zapytania klientów KAS,
3. Pozostałe pytania przedstawiane przez klientów dotyczą głównie etapów konkretnych prowadzonych postępowań. Dlatego też niezbędnym jest, aby odpowiedzi udzielała osoba prowadząca postępowanie. Bardziej skomplikowane pytania których jest może 2,3 % i tak wymagają pomocy doświadczonego, z dużą wiedzą eksperta,
4. Kolejną sprawą jest konieczność oddelegowania do obsługi eMCeK dużej ilości pracowników z jednego działu z zakresu akcyzy z uwagi na fakt, że tylko nieliczne US obsługują akcyzę w województwie. Zatem dla zachowania harmonogramu infolinii z obszaru akcyzy może zostać zachwiana ciągłość i terminowość realizacji zadań i prowadzonych Postępowań w dziale akcyzy;

5. Szkolenia dla osób obsługujących infolinię powinny być przeprowadzane w formie bezpośredniej, a nie za pomocą samokształcenia czy też filmików na MST.
6. Brak wiedzy, doświadczenia, pozostawienie pracownika „samemu sobie”, bez cyklicznych i bieżących szkoleń, bez możliwości zadawania pytań czy dzielenia się wątpliwościami, może spowodować duży dyskomfort osób wykonujących takie zadania i w efekcie, w skrajnych przypadkach może dojść do odejścia z pracy lub częstych zwolnień lekarskich,
7. Skomplikowane uwierzytelnianie może przyczynić się do niemożności obsłużenia osób starszych, bądź osób które gorzej radzą sobie z automatyzacją,
8. Wdrożenie projektu eMCeK spowoduje „Dublowanie” infolinii KIS oraz brak jednej platformy zapewniającej jednolitość i dostępność informacji,
9. Trudności logistyczne oraz brak wiedzy danej osoby o konkretnym terminie przy obsłudze infolinii z na tyle dużym wyprzedzeniem, aby jej praca na infolinii nie kolidowała z bieżącą realizacją zadań i z zaplanowanymi przesłuchaniami, oględzinami itp.
10. Dochodzić będzie do zaległości w podstawowych obowiązkach wynikających z „Karty zakresu” ponieważ osoby oddelegowane na czas obsługi infolinii będą odkładać swoją pracę przez co będą tworzyć się zaległości lub uciekać terminy,
11. System eMCeK jest nieczytelny i nie intuicyjny, łatwo omyłkowo nacisnąć coś innego, bardzo często „zawiesza się”,
12. Brak jest jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi,
13. Brak jest dostępu do historii kontaktów z klientem KAS oraz integracji kanałów obsługi klienta ,
14. Brak jest integracji systemu SIT oraz centralek telefonicznych US z systemami KAS,
15. Brak jest mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klienta niezbędnych do udzielenia spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych (w tym obsługa pełnomocników i reprezentantów),
16. Brak jest jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi dla wszystkich pracowników KAS zaangażowanych w obsługę klienta w kanałach zdalnych,
17. Brak jest jednej platformy zapewniającej jednolitość i dostępność informacji,
18. Ograniczony jest dostęp do modułów raportowych oraz nagrywania rozmów w centralkach telefonicznych US,
19. Brak jest jednego wspólnego numeru telefonu do kontaktu klienta z KAS, spójnej strategii komunikacji z klientami KAS oraz systemu teleinformatycznego pozwalającego na jednoczesne zalogowanie się ponad 40 tys. pracowników do obsługi ok 4,5 - 5 tys. Klientów,

20. Brak systemu pozwalającego na efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji.

Przedstawione powyżej problemy i wątpliwości pracowników stanowią tylko część zgłaszanych uwag. Zarząd ZZ CELNICY PL otrzymał od pracowników zapytania, które poniżej przedstawiamy z prośbą o udzielenie na nie odpowiedzi:

1. Czy z obsługi platformy w eMCeK będą wyłączone wyspecjalizowane urzędy? Jeśli tak, to jakie zachodzą przesłanki, aby pracownicy tych urzędów nie brali udziału w multikanalowej obsłudze klienta KAS?
2. W przypadku bardzo skomplikowanych pytań- czy będzie pracownikom na infolinii zapewniona pomoc bieżąca, np. dedykowany telefon tylko dla obsługujących platformę, nie obciążony kontaktem z klientem, obsługiwany wyłącznie przez osoby z dużą wiedzą i doświadczeniem?
3. Czy w obsłudze eMCeK będą brały docelowo wszystkie IAS? Jeśli nie, to które będą wyłączone i dlaczego?
4. Czy biorą Państwo pod uwagę ewentualny odpływ pracowników w związku z wprowadzeniem eMCeK ? Może być to spowodowane dużą rotacją osób z niedługim stażem, które nie posiadają wystarczającego doświadczenia i wiedzy, będą obawiać się udzielania błędnych odpowiedzi, aby nie narazić się na odpowiedzialność dyscyplinarną po prostu odejdą z pracy w KAS?
5. Czy przewiduje Pan Minister uwolnienie etatów w związku z dodatkowym obciążeniem Urzędów Skarbowych nowymi zadaniami związanymi z wprowadzeniem eMCeK?

W chwili obecnej Urzędy Skarbowe są już obciążone pracą ponad swoje możliwości, ze względu na naturalną fluktuację kadr i sukcesywnie odchodzącą doświadczoną kadrę na emeryturę, a młodzi pracownicy zanim osiągną odpowiedni poziom wiedzy w danym zakresie, to upłyną lata.

Urzędy Skarbowe zmagają się także z wysoką absencją, a osoby przyjmowane na zastępstwo tylko częściowo „*tatają luki kadrowe*”. Z naszych obserwacji i rozmów z pracownikami czy kadrą kierowniczą wynika jedno, że wprowadzenie eMCeK spowodują pilną potrzebę zatrudnienia nowych pracowników!

Otrzymaliśmy ponad rok temu na spotkaniu z SKAS informację, że w związku z wdrożeniem nowych systemów, ilość pracy w Urzędach Skarbowych zmniejszy się, a w związku z tym nie ma konieczności zwiększania etatów. W rzeczywistości fakty wyglądają inaczej. Zgodnie z wiedzą Zarządu ZZ CELNICY PL na podstawie informacji jakie do nas spływają, nie wygląda to tak, jak nam przedstawiono w MF. Obecne systemy informatyczne są nie wydolne np. ZISAR czy SZD, które zostały wdrożone w celu ułatwienia, pracy w efekcie utrudniają ją , cyt.: „ *często zawieszają się, nie są intuicyjne, nie działają prawidłowo, lub po prostu nie ma do nich dostępu, ze względu na sprzęt komputerowy, który nie „daje im rady*”.

W takiej sytuacji Zarząd nie jest zaskoczony, że pracownicy obawiają się wdrażania kolejnych tzw. „ułatwień”, w postaci wprowadzenia platformy eMCek.

Narzucanie nowych zadań urzędom skarbowym nie powinno wyglądać tak, że wdraża się nowe rozwiązania bez zapewnienia odpowiednio szkoleń, sprzętu oraz odpowiedniej liczby nowych etatów przeznaczonych stricte na ten cel.

Nałożenie na pracowników dodatkowych obowiązków spowoduje, że nie będą oni w stanie należycie wykonywać swoich podstawowych zadań ustawowych – co może przełożyć się także na spadek wpływów do budżetu państwa.

Jeżeli obecnie 8h czas pracy nie wystarcza większości pracownikom na wykonanie wszystkich obecnych zadań, to nałożenie kolejnych, bez nowych etatów, spowoduje tylko pogorszenie tego stanu rzeczy.

Jeśli Pan Minister po otrzymaniu niniejszego pisma uzna, że niezbędne jest spotkanie i omówienie lub wyjaśnienie powyżej przedstawionej sytuacji Zarząd ZZ CELNICY PL jest otwarty na propozycję współpracy.

Z wyrazami szacunku  
z up. Zarządu  
wz Przewodniczącego  
ZZ CELNICY PL  
Wiceprzewodnicząca  
*Jolanta Haron*  
*/podpis na oryginale/*