

**Izba Celna w Krakowie**

350000-IOSW.0722.1.2016.6

**Pan Sławomir Siwy  
Przewodniczący ZZ Celnicy PL**

Szanowny Panie Przewodniczący,

W związku z pismem nr ZZ Celnicy PL – 8/16 z dnia 09.01.2016r. uprzejmie informuję, że Zintegrowany System Poboru Należności i Rozrachunków z UE i Budżetem (ZEFIR2) został wdrożony z dniem 01 października 2015r. (1-6.10.2015r. - migracja, uruchomienie produkcyjne z dniem 07.10.2015r.). Tak duża transformacja jak wdrożenie w nowej technologii komponentowej w zakresie wymiany usług i architekturze centralnej systemu ZEFIR 2 posadowionego na infrastrukturze technicznej w CPD MF, ściśle powiązanego z trzynastoma innymi systemami oraz zmianą biznesowo-organizacyjną – obsługą procesów dot. centralizacji zadań w obszarze rozliczeń i wierzyciela, ale także ważnymi zadaniami niecentralizowanymi w obszarze przyjmowania deklaracji, obsługi dokumentów wymiarowych, wydatków, sprawozdawczości, budżetowania, sum depozytowych, obsługi całodobowej, sprzedaży likwidacyjnej, egzekucji, magazynów niesie ze sobą wysokie ryzyka. Zgodnie z założeniami Programu e-Cło ZEFIR 2 zbudowany jest w oparciu o obsługę procesów biznesowych, w których uczestniczą wszyscy użytkownicy wykonujący czynność w danym procesie.

System ZEFIR 2 został zintegrowany z innymi komponentami Systemu Informacyjnego Służby Celnej tj. z systemami: ECIP/SEAP, PKI, AIS/CELINA, SZPROT, PDR, OSOZ 2, HERMES 2, ISZTAR 4, ARIADNA oraz innymi systemami resortu finansów: ESKS, TREZOR 3, e-Rejestracje, a także systemami bankowymi: NBP i BGK.

W związku z tym, że System ZEFIR 2 zastąpił system ZEFIR, koniecznym było zmigrowanie obszernej ilości danych z systemu o architekturze rozproszonej do systemu zbudowanego w modelu usługowym w architekturze scentralizowanej, w pierwszej kolejności do bazy pośredniej a następnie do centralnej produkcyjnej uwzględniającej dane/dokumenty dla ośrodków centralnych CR, COW oraz dla izb celnych. Z uwagi na powyższe oraz na skomplikowaną strukturę migrowanych danych i ich powiązanie proces migracji okazał się procesem żmudnym i pracochłonnym. Pomimo podjętych przed wdrożeniem ogólnopolskim systemu ZEFIR 2 działań w celu uporządkowania w systemie ZEFIR danych do migracji do nowego systemu, nie udało się osiągnąć bezbłędnego wyniku migracji.

Wobec powyższego po wdrożeniu ogólnopolskim systemu ZEFIR 2 pojawiło się szereg problemów związanych z poprawnością i kompletnością migracji, obsługą zmigrowanych dokumentów, dokumentów powiązanych i pracą bieżącą w systemie.

Pragnę nadmienić, iż wszystkie zidentyfikowane przez użytkowników problemy podczas pracy systemu ZEFIR 2, w tym związane z migracją danych są monitorowane przez Zespół Projektowy ZEFIR 2 i zgłaszane Wykonawcy systemu.

Od uruchomienia produkcyjnego systemu ZEFIR 2 podjęto szereg działań naprawczych mających na celu wsparcie bieżącej pracy użytkowników oraz rozwiązywanie zgłaszanych zagadnień, w tym:

1. Od dnia wdrożenia systemu ZEFIR 2 w ramach asysty dot. uruchomienia systemu Wykonawca świadczył wsparcie dla użytkowników systemu we wszystkich obszarach na bieżąco, zdalnie oraz bezpośrednio w siedzibie CR, COW i poszczególnych izb celnych. Informacje dotyczące harmonogramu oraz danych osób kontaktowych były na bieżąco przesyłane do Izb Celných.
2. W związku ze zgłaszanymi problemami, na wniosek Kierownika Projektu ZEFIR 2 zostało zorganizowane i przeprowadzone zdalne wsparcie Wykonawcy w wybranych obszarach (KG – wydatki, WE, OG, MG DŚZ) indywidualnie dla poszczególnych Izb Celných – użytkownik z IC wykonywał poszczególne operacje w systemie, będąc jednocześnie w telefonicznym kontakcie z analitykiem Wykonawcy.
3. W październiku, listopadzie zostały przeprowadzone wideokonferencje z użytkownikami w poszczególnych izbách w obszarach KG – wydatki i Umowy CRU.
4. W zakresie finanse-księgowość (SK) celem większej poprawy wydajności Wykonawca:
  - poprawił programistycznie lub zmienił kilka mechanizmów;
  - rozbudował logowanie różnych elementów w celu łatwiejszego diagnozowania problemów;
  - w ramach okresu stabilizacji systemu planuje dalsze prace związane z optymalizacją w zakresie wyszukiwania elementów, które obciążają system i bazę danych oraz ich optymalizację.
5. W dniu 09.12.2015r. została skierowana do izb celnych prośba o przesłanie raportu dot. funkcjonowania systemu ZEFIR 2, obejmującego informację:
  - jaki jest stan użytkowania systemu ZEFIR 2 w danej IC wraz z podległymi jednostkami, tzn. jakie zadania w poszczególnych obszarach są wykonywane w systemie ZEFIR 2 jako narzędziu wspomagającym realizację zadań w obszarze rejestracji, rozliczeń, finansów i księgowości,
  - wymienienie w punktach krytycznych problemów wraz z podaniem krytycznych terminów ich realizacji.Otrzymane zgłoszenia problemów zawarte w raportach zostały przekazane Wykonawcy systemu ZEFIR 2 w celu realizacji zgodnie z priorytetami określonymi przez IC.
6. Został przygotowany Plan napraw zawierający harmonogram realizacji poszczególnych kroków, przy czym w pierwszej kolejności są poprawiane problemy o najwyższym priorytecie. Plan został przedstawiony Głównym Księgowym i Koordynatorom Wdrożenia w IC podczas wideokonferencji 16.12.2015r. oraz aktualizacja 14.01.2016r.
7. Do dnia dzisiejszego zostało w systemie zaimplementowanych szereg zmian, mających na celu usunięcie zgłoszonych problemów i nieprawidłowości zarówno dotyczących migracji danych (w wielu obszarach globalnie poprawione) jak i bieżącej eksploatacji systemu ZEFIR 2, a także usprawnienie/optymalizację przebiegu procesów w systemie. Każdorazowo o zakresie dokonanych zmian informowani są użytkownicy systemu.

Od uzgodnienia planu napraw do dnia dzisiejszego zostało zrealizowane **241** zagadnień:

- w dniu 30.11.2015r. - 59 zmian/poprawek, wszystkie poza planem napraw,
- w dniu 07.12.2015r. - 37 zmian/poprawek, w tym 19 z planu napraw, 18 poza planem napraw,
- w dniu 14.12.2015r. - 39 zmian/poprawek, w tym 35 z planu napraw, 4 poza planem napraw,
- w dniu 21.12.2015r. - 34 zmian/poprawek, w tym 19 z planu napraw, 15 poza planem napraw,
- w dniu 30.12.2015r. - 10 zmian/poprawek, w tym 6 z planu napraw, 4 poza planem napraw,
- w dniu 04.01.2016r. - 13 zmian/poprawek, w tym 3 z planu napraw, 10 poza planem napraw,
- w dniu 11.01.2016r. - 21 zmian/poprawek, w tym 9 z planu napraw, 12 poza planem napraw,
- w dniu 19.01.2016r. - 28 zmian/poprawek, w tym 8 z planu napraw, 20 poza planem napraw.

Pragnę zaznaczyć, iż pomimo początkowych trudności w okresie przejściowym po ogólnopolskim produkcyjnym uruchomieniu systemu ZEFIR 2 oraz trwającą stabilizacją i optymalizacją,

system ZEFIR 2 spełnia podstawowe funkcje.

Do dnia 11.01.2016r.:

1. Zarejestrowano/obsłużono w systemie ZEFIR 2:
  - **907 029** zgłoszeń celnych,
  - **32 247** deklaracji elektronicznych (w tym 30 948 AKC-U),
  - **213 183** deklaracji papierowych (w tym 184 523 AKC-U),
  - **350 309** pozostałych dokumentów wymiarowych (w tym decyzji).
2. W obszarze Windykacji i egzekucji:
  - Przekazano z CR do COW – **9 851** dokumentów – z ogólną kwotą zaległości **1 382 422 823,46 zł**,
  - Wystawiono **4 441** tytułów wykonawczych,
  - Wystawiono **1852** upomnienia.
3. Dokonane zostały odprowadzenia stan na 11.01.2016r. j.n. i są w terminach ustawowych realizowane odprowadzenia środków do budżetu krajowego i tradycyjne środki własne do UE :
  - z rachunku dochodów organu podatkowego na kwotę **18 709 769 582,96 zł**,
  - z rachunku dochodów jednostki budżetowej na kwotę **3 688 860 892,17 zł**,
  - z rachunku opłaty paliwowej na konto KFD na kwotę **1 240 786 484,97 zł**,
  - z rachunku sum depozytowych odpowiednio na właściwe rachunki na kwotę **245 859 790,00 zł**.
4. Rozliczono wyciągi bankowe w Centrum Rozliczeń:
  - Organ podatkowy – **73** wyciągi/łącznie **226 677** pozycji,
  - Dochody budżetowe – **73** wyciągi/łącznie **98 017** pozycji,
  - Sumy depozytowe – **69** wyciągów/łącznie **15 497** pozycji,
  - Opłata paliwowa – **69** wyciągów/łącznie **22 230** pozycji.

5. Dokonano zapisów we wszystkich Izbach Celnych na kontach Księgi Głównej na łączną sumę **7 790 066**.

Należy podkreślić, że w przypadku tak ogromnego systemu na etapie wdrożenia można minimalizować, ale nie sposób uniknąć całkowicie zagadnień, którymi na bieżąco należy zarządzać.

W związku z przedstawionymi w piśmie nr ZZ Celnicy PL – 8/16 z dnia 09.01.2016r. zastrzeżeniami przedstawiam poniżej informacje dotyczące funkcjonowania systemu ZEFIR 2:

### **Zastrzeżenia z izb celnych:**

Ad. 1

W początkowym okresie pracy po wdrożeniu produkcyjnym powolne działanie systemu ZEFIR 2 związane było z problemami wydajności systemu. Od dnia wdrożenia prowadzone są prace w zakresie optymalizacji systemu ZEFIR 2 pod względem wydajności, na wydajność wpływ ma również infrastruktura techniczna w CPD. Dodatkowo zostały wykonane prace w obszarze infrastruktury sieciowej związanej z priorytetyzacją ruchu sieciowego do CPD Radom dla aplikacji systemu ZEFIR 2 oraz prowadzone są prace optymalizacyjne aplikacji, przebiegu procesu, formatek, dostrojenie infrastruktury technicznej, reorganizacja węzłów sieci WAN w IC i CPD.

Ponadto w niektórych lokalizacjach wolne działanie systemu może wynikać z niewłaściwych parametrów sieci (np. zbyt mała przepustowość sieci), bądź lokalnych problemów z funkcjonowaniem sieci (lokalne awarie sieci)

W zakresie działania samego systemu jego obciążenie aktualnie jest na optymalnym poziomie 60-80%. Powyższy parametr jest monitorowany zarówno przez Zespół Projektowy IC w Krakowie, jak i CPD MF.

Ad. 3

Wykonawca dostarczył w grudniu 2015r. aktualne wersje podręczników użytkownika, które udostępnione są na stronie:

<http://10.37.0.27/zefirftp/ZEFIR%202%20-%20Podr%C4%99czniki%20U%C5%BCytkownika/>.

Dodatkowo podręczniki użytkownika publikowane są na CORINTII – portalu intranetowym Służby Celnej.

Ad. 4

Przyjęcie środka trwałego do użytkowania z rozliczenia inwestycji jest opisane w Podręczniku Użytkownika -Środki trwałe . Podręcznik Użytkownika- Budżetowanie, dla potrzeb rozliczeń inwestycyjnych jest uszczegóławiany w zakresie wykorzystania wymiaru finansowego –„zadanie inwestycyjne” .

Ad. 5

W dniu 17 listopada 2015r. została przekazana instrukcja dotycząca tymczasowej obsługi delegacji zagranicznych.

Funkcjonalność dotycząca obsługi delegacji zagranicznych została zaimplementowana w systemie ZEFIR 2 w dniu 14 grudnia 2015r. i jest opisana w aktualnej wersji podręcznika (rozdział 9.4 str. 140-141).

Ad. 6

Od dnia wdrożenia systemu ZEFIR 2 Wykonawca świadczył wsparcie dla użytkowników systemu we wszystkich obszarach na bieżąco, zdalnie oraz bezpośrednio w siedzibie CR, COW i poszczególnych izb celnych. Informacje dotyczące harmonogramu oraz danych osób kontaktowych były na bieżąco przesyłane do Izb Celnych.

W związku ze zgłaszanymi problemami, na wniosek Kierownika Projektu ZEFIR 2 zostało zorganizowane i przeprowadzone zdalne wsparcie Wykonawcy w wybranych obszarach (KG – wydatki, WE, OG, MG DŚZ) indywidualnie dla poszczególnych Izb Celnych – użytkownicy z IC wykonywali poszczególne operacje w systemie, będąc jednocześnie w telefonicznym kontakcie z analitykiem Wykonawcy.

Ad. 7

Wszystkie problemy dotyczące więcej niż jednego obszaru zgłaszane do Projektu ZEFIR 2 są przysyłane do analityków Wykonawcy ze wszystkich obszarów, których dotyczą.

Ad. 8

Zgłoszenia w narzędziu HPSM są na bieżąco przekazywane do Wykonawcy.

Ponadto powołany został zespół centralny mający na celu wspieranie w zakresie szczegółowej identyfikacji problemów i przedstawienia propozycji rozwiązań w obszarze obsługi zgłoszeń w ramach II linii wsparcia, w narzędziu HPSM oraz analiza deklaracji elektronicznych w statusie e-przesłany.

W przypadku wystąpienia błędów krytycznych i skierowania informacji w tym zakresie do biura Projektu ZEFIR 2, wniosek o pilną poprawę jest kierowany do Wykonawcy.

Ad. 9

Nie wszystkie problemy zgłoszone w narzędziu HPSM stanowią błędy blokujące. Operator na II linii określa priorytet błędu (awaria, blokujący, poważny, średni, drobny).

Ad. 10

Problemy z księgowaniem wyciągów zgłaszane do Projektu ZEFIR 2 są przekazywane w tym samym dniu do Wykonawcy, który wspiera użytkowników poprzez rozwiązywanie zgłoszonych problemów i zapewnia pomoc w bieżącym księgowaniu wyciągów.

Ad. 11

Szablony dotyczące wyciągów zostały zdefiniowane w różnych obszarach, nie zostało wskazane jakich szablonów dotyczy zastrzeżenie.

Ad. 12

Zagadnienia związane z rozksięgowaniem list płac, dot. współpracy z systemem HERMES 2 – występowały w niektórych izbach celnych i dotyczyły składników wynagrodzeń.

W związku z problemami z zaksięgowaniem wyciągów bankowych dotyczących rachunku wydatków budżetowych w dniu 14.12.2015r. przekazano pliki z tych izb do weryfikacji do Wykonawcy. Jednocześnie Wykonawca zaproponował rozwiązanie rejestracji wyciągu poprzez arkusz finansowy i takie rozwiązanie zostało zastosowane.

Ad. 13

W fazie rozwoju systemu Zefir2 Wykonawca zobowiązany jest do obsługi zmian i poprawy funkcjonalności. Termin realizacji jest uzależniony od priorytetów. Problemy o mniejszym znaczeniu będą poprawiane w dalszej kolejności.

Ad. 14

Błędy dotyczące rejestracji dokumentów w dużym stopniu związane były z błędami wynikającymi z migracji danych. Problemy dotyczące rejestracji dokumentów powiązanych z dokumentami zmigrowanymi są systematycznie poprawiane przez Wykonawcę systemu ZEFIR 2.

Ad. 15

Informacja nie jest wystarczająca do odniesienia się, nie wiadomo o jakie zestawienia (raporty) chodzi. W systemie ZEFIR 2 we wszystkich obszarach zostały przygotowane konieczne do pozyskania danych raporty.

Ad. 17

Problemy z rejestracją i obsługą umów CRU są na bieżąco przekazywane do Wykonawcy systemu ZEFIR 2 i poprawiane na bieżąco.

Ad. 18

Błędy i problemy należy zgłaszać w narzędziu HPSM zgodnie z procedurą. Ponadto błędy krytyczne zgłaszane drogą mailową lub telefonicznie do Biura Projektu ZEFIR 2 są przekazywane na bieżąco do Wykonawcy systemu ZEFIR 2 i poprawiane w możliwie najszybszym terminie, często na bieżąco.

Ad. 20

W obszarze budżetowania, w słowniku klasyfikacja wymiarów, są zdefiniowane wymagane symbole X i O używane w planowaniu i wykonaniu wydatków

Ad. 21

W Podręczniku Użytkownika Budżetowanie podano przykłady raportów które wskazują na powiązanie obszarów Centralnego Rejestru Umów, planowania i realizacji wydatku.

Ad.22

Informacja jest podana ogólnikowo, nie wiadomo o jakie wyszukiwanie chodzi.

W systemie ZEFIR 2 na ewidencjach istnieje możliwość wyszukiwania kontrahenta i pracownika po nazwie własnej: np. na EDW – kontrahenta, przy operacjach na Drukach Ścisłego Zarachowania – pracownika.

### **Zastrzeżenia z kas Oddziałów Celnych:**

Ad. 1

Odpowiedź jak pkt 1 i 8 Zastrzeżenia z izb celnych.

Ad. 2

W związku z analizą jakiej dokonano na etapie tworzenia specyfikacji Systemu ZEFIR 2, na podstawie danych z Systemu ZEFIR założono, że około 60% wpłat do dokumentów akcyzowych będzie dokonywane przelewem.

W systemie ZEFIR 2 obsługa wpłat dokonanych na podstawie standardu przelewu powoduje ich automatycznie rozliczenie w CR. Natomiast w przypadku wpłat akcyzowych gotówką do kasy automatyczne generowanie zleceń do kasy powodowało by opóźnienia w rozliczeniach wyciągów bankowych, ponieważ po wygenerowaniu zlecenia dokumenty akcyzowe nie są jeszcze widoczne do rozliczenia. W związku z powyższym zlecenia do kasy muszą być tworzone ręcznie. W okresie Stabilizacji Systemu przewidziane są prace nad usprawnieniem tego procesu.

Ad. 3

Numer dokumentu/ów, których dotyczy wpłata znajduje się na KP w polu „Tytułem” oraz w sekcji dotyczącej specyfikacji wpłaty.

Ad. 4

Dane kontrahentów można pobrać z bazy PDR lub e-Rejestracja z poziomu SK. Rejestracji podlegają kontrahenci zagraniczni.

Ad. 5

Dokumenty USAD do systemu ZEFIR 2 są pobierane z systemu CELINA (czarna skrzynka) co powoduje konieczność ich rejestracji po pozycjach – to wymaganie wynika z przepisów UE. Docelowo usługa ta będzie realizowana pomiędzy systemami AIS i ZEFIR 2 ale również po pozycjach zgłoszenia celnego.

Ad. 6

Raporty oraz zgłoszone błędy dotyczące druków ścisłego zarachowania zostały poprawione do końca 2015r.

Ad. 7

W systemie ZEFIR 2 status druków ścisłego zachowania zmienia się automatycznie na „wykorzystany” w chwili prawidłowej rejestracji dokumentu (w przypadku pokwitowania depozytowego po zarejestrowaniu przyjętego depozytu w księdze magazynowej).

Ad. 8

Blokada dotycząca pobierania druków z innej jednostki została wprowadzona w grudniu 2015r. (została dodana nowa kolumna identyfikująca jednostkę, co uniemożliwia pobranie druku należącego do innej jednostki).

Ad. 9

Funkcjonalność systemu ZEFIR 2 została dostosowana do pobierania dokumentów USAD z systemu Celina/AIS po pozycjach zgłoszenia zgodnie z przepisami Unii Europejskiej.

Ad. 10

Problemy pojawiały się w początkowej fazie funkcjonowania systemu, obecnie taki problem pojawia się sporadycznie i wynika z incydentalnych błędów po stronie CELINY „Czarnej Skrzynki”.

Ad. 11

Jeżeli w bazie systemu dane kontrahenta są niekompletne, to również na wydruku brak danych. W takim przypadku należy jednorazowo uzupełnić dane kontrahenta. Przy tworzeniu kolejnego dokumentu dane będą uzupełnione na wydruku.

Ad. 12

Historia operacji na dokumencie jest dostępna zgodnie ze ścieżką: po kliknięciu na prawy przycisk myszy > informacja o rekordzie > dziennik bazy danych > przegląd/historia.

Ad. 13

Użytkownik może dokonać poprawy błędu dokumentu do czasu jego powiązania w innym procesie. Ponieważ system działa na podstawie ściśle określonych reguł biznesowych w następujących po sobie procesach, to poprawa błędów przez użytkownika w dowolnym momencie, bez żadnej kontroli w tym zakresie, skutkowałaby zaburzeniem działania całego systemu.

W poprzednim systemie ZEFIR również nie było takich możliwości.

Problemy użytkowników systemu ZEFIR 2 zgłaszane są zgodnie z procedurą w dedykowanym do tego celu narzędziu HPSM.

Ad. 14

Wszystkie podpunkty odnoszą się do rozwiązań organizacyjnych stosowanych w ramach konkretnej izby celnej i znajdujących się w kompetencjach Dyrektora Izby Celnej.

System nie wskazuje, która komórka organizacyjna jest właściwa do wprowadzania dokumentów. Należy zauważyć, że centralizacja zadań i likwidacja komórek rozliczeń w Izbach Celnich spowodowała przeniesienie część zadań realizowanych przez te komórki do innych komórek. Stąd też zgłoszenia użytkowników dotyczące różnych obowiązków, których do tej pory nie wykonywali.

Ad. 15

Użytkownik widzi Raport TŚW z jednostki, do której nadane ma uprawnienia.

Ad. 16

Problemy z brakiem płynności w rozliczaniu wpłat powstałe w związku z brakiem dokumentów występujące w początkowej fazie wdrożenia w chwili obecnej nie występują. Ewentualne nierozliczone dokumenty z początkowego okresu są systematycznie rozliczane. Obecnie wpłaty są rozliczane na bieżąco pod warunkiem, że w systemie w momencie rozliczania znajdują się zarejestrowane dokumenty OGL. Korekty rozliczenia również są wykonywane na

bieżący tj. niezwłocznie po zaksięgowaniu wyciągów bankowych w których znajdują się wpłaty nierozliczone z uwagi na brak dokumentów.

Ad. 17

Zbyt ogólny opis nie pozwala na zidentyfikowanie problemu. W kompetencji SK znajduje się wiele obszarów i realizowanych jest wiele procesów.

Ad. 18

W trakcie tworzenia dokumentu w obszarze Obsługa Całodobowa (Kasa) przyciśnięcie przycisku „enter” obecnie nie powoduje zatwierdzenia operacji, funkcjonalność została zmodyfikowana, przycisk został zablokowany.

Ad. 19

W Izbie Celnej w Krakowie w ramach Centrum Rozliczeń funkcjonują komórki organizacyjne:

- Wydział Rozliczeń Cła i Podatków od Towarów Importowanych oraz Innych Dochodów - właściwy do rozliczania należności z tytułu cła, opłat związanych z przywozem i wywozem towarów oraz innych dochodów rozliczanych centralnie,

- Wydział Rozliczeń Podatków Krajowych – właściwy do:

- rozliczania należności z tytułu podatku akcyzowego, podatku od gier, podatku od wydobywania niektórych kopalin oraz banderoli podatkowych i legalizacyjnych;
- realizacji zwrotu należności pobieranych z tytułu podatku akcyzowego, podatku od gier, podatku od wydobywania niektórych kopalin oraz banderoli podatkowych i legalizacyjnych oraz dokonywanie zwrotu kwot nadpłaconych lub nienależnie pobranych,

- Wydział Rozliczeń Zabezpieczeń Sum Depozytowych – właściwy do:

- rozliczania opłaty paliwowej, opłat ponadnormatywnych, kaucji w transporcie międzynarodowym, wpłat z tytułu dobrowolnego poddania się odpowiedzialności, dopłat do gier hazardowych;
- realizacji zwrotu opłaty paliwowej i innych należności rozliczanych centralnie na rachunku sum depozytowych i dokonywanie zwrotu kwot nadpłaconych i nienależnie pobranych;
- rozliczania zabezpieczeń gotówkowych przyjętych w izbach celnych, urzędach celnych i oddziałach celnych;
- rozliczanie zabezpieczeń z tytułu gier hazardowych złożonych w formie depozytu w gotówce w celu zapewnienia interesu finansowego uczestników gier hazardowych,

- Wydział Obsługi Klienta w Zakresie Rozliczeń – właściwy do prowadzenia analizy zaległości podatników/ kontrahentów.

Ponadto na stronie internetowej Izby Celnej w Krakowie znajduje się informacja odnośnie numerów telefonu do kontaktu w Centrum Rozliczeń w zależności od rodzaju rozliczanych należności.

Ad. 20

Dla systemu ZEFIR 2 w umowie zostały określone cztery środowiska: produkcyjne, testowe, treningowe i deweloperskie. Główni analitycy Zespołu Projektowego systemu ZEFIR 2 mają możliwość testowania programu na środowisku testowym.

Ad. 21

Przed wdrożeniem produkcyjnym ogólnopolskim systemu ZEFIR 2 zostało przeszkolonych łącznie 2 439 osób. Szkolenia przeprowadzono w ramach umowy podstawowej i trzech umów dodatkowych. Szkolenia dodatkowe z zakresu systemu ZEFIR 2 odbyły się dla



użytkowników/trenerów z Centrum Rozliczeń, Centrum Organu Wierzyciela, użytkowników stanowiących wsparcie dla CR i COW w okresie przejściowym oraz trenerów w obszarze zadań niecentralizowanych. Szkoleniem objęci zostali również użytkownicy z MF, CEZRF, IS, UKS w zakresie realizowanych zadań. Szkolenia objęły wszystkie obszary systemu ZEFIR 2.

Ponadto dla użytkowników od dnia 15.09.2015r. na platformie szkoleniowej Atena 2 zostały udostępnione szkolenia dotyczące systemu ZEFIR 2 (informacja w tym zakresie została przesłana do izb celnych w dniu 11.09.2015r.

Przeszkoleni trenerzy zostali zobowiązani do przeprowadzenia szkoleń kaskadowych w izbach celnych w środowisku treningowym uruchomionym przez Wykonawcę systemu ZEFIR2. Administratorzy techniczni z Izby Celnej w Krakowie na bieżąco koordynowali prace dotyczące zakładania kont dla użytkowników treningowych oraz w zakresie pełnej konfiguracji środowiska treningowego dla poszczególnych Izb Celnych i ich jednostek organizacyjnych w celu umożliwienia przeprowadzenia powyższych szkoleń.

Ad. 22

Określenie zadań realizowanych przez komórki organizacyjne w Izbie Celnej i informowanie o nowych zadaniach znajduje się w kompetencjach Dyrektora Izby Celnej. System ZEFIR 2 jest narzędziem wspierającym pracę użytkowników.

Ad. 23

Informacja w zakresie zamknięcia roku w kasach IC/UC/OC została przekazana do wszystkich izb celnych w dniu 23.12.2015r. (pismo nr 350000-INRW.041.12855.2015.1).

Ad.24

Zapis zbyt ogólny, nie wiadomo o jakie szablony druków chodzi.

### **Zastrzeżenia z Centrum Rozliczeń**

Ad. 1

System posiada rozwiązania pozwalające na automatyzację rozliczania wpłat zarówno w obszarze podatków, jak również dochodów jednostki budżetowej. Jednak, żeby możliwe było wykorzystanie jego pełnej funkcjonalności konieczne jest dostosowanie się podatników, importerów i agencji celnych do określonych wymagań, które polegają na przesłaniu do komórek rozliczeń prawidłowo sporządzonej specyfikacji lub dokonania przelewu w odpowiednim standardzie. Na dzień dzisiejszy z możliwości tej najczęściej korzystają duże podmioty. Natomiast najwięcej błędów popełniają podatnicy dokonujący jednorazowych wpłat. Obecnie automatyzacja w obszarze podatków kształtuje się na poziomie ok. dwudziestu kilku procent. Natomiast należy zważyć, że zdecydowana większość wpłat w tym obszarze dokonywana jest z tytułu nabycia wewnątrzwspólnotowego samochodów osobowych przez osoby fizyczne, które mają sporadyczny lub jednostkowy kontakt ze Służbą Celną. W związku z powyższym stosowanie przez nich standardu przelewu będzie praktycznie niemożliwe.

W obszarze należności celnych automatyzacja rozliczeń dla wpłat jednostkowych kształtuje się na poziomie kilku procent i faktycznie wymaga analizy przyczyn tak niskiego stanu oraz ewentualnego przeprowadzenia akcji informacyjnej.

Natomiast zdecydowana większość dokumentów zgłoszeń celnych jest rozliczana wpłatami zbiorczymi poprzez import specyfikacji elektronicznej i rozliczana jest w sposób automatyczny gdy specyfikacja sporządzona została prawidłowo. Obecnie agencje celne i importerzy coraz lepiej radzą sobie ze sporządzaniem specyfikacji i popełniają coraz mniej błędów przy jej tworzeniu, dlatego w tym obszarze możemy mówić o automatyzacji na poziomie - w przedziale od 60% do 80% rozliczanych dokumentów.

## Ad.2

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Izby Celnej w Krakowie komórki organizacyjne znajdujące się w strukturze CR posiadają w swoim zakresie przygotowywanie odpowiedzi i udzielanie wsparcia podatnikom/kontrahentom, organom celnym i klientom instytucjonalnym w zakresie właściwości komórki. Nie można więc przyjąć za prawdziwe stwierdzenia, że w CR nie przewidywano obsługi dokumentów. Również takie zadania przewidziane są w zarządzeniu Ministra Finansów w sprawie zasad dokonywania opisów i wartościowania stanowisk służbowych funkcjonariuszy celnych. W komórkach organizacyjnych CR zadania te zostały przypisane niektórym pracownikom.

Odnosząc się do treści pkt 2 w sprawie zastrzeżeń z CR, cyt. „...dziennie wpływa nawet kilkaset maili”- informuję, że w miesiącu grudniu 2015 roku do Wydziału Rozliczeń Podatków Krajowych wpłynęło ich 2517, tj. średnio, dziennie 114 dziennie (licząc, że w miesiącu grudniu były 22 dni robocze), a do Wydziału Rozliczeń Ceł i Podatków od Towarów importowanych oraz Innych Dochodów – wpłynęło 2874 mali, tj. średnio dziennie 131.

## Ad. 3

W celu wychwycenia błędnie rozliczonych automatycznie wpłat przez system, wykonawca przygotował instrukcję wykonania raportu, który filtruje kwoty zaliczone na sumy do wyjaśnienia. Tak rozliczone wpłaty są analizowane i korygowane na bieżąco. Poprawa takiego działania znajduje się w planie napraw.

## Ad. 4

Na dzień dzisiejszy taka funkcja nie jest potrzebna w systemie ZEFIR2, ponieważ nie występują sytuacje kierowania na nadpłaty całych wpłat dotyczących wielu dokumentów. Najpierw następuje rozliczanie, a następnie wpłaty dla których nie zostały zidentyfikowane dokumenty kierowane są na nadpłaty.

## Ad. 5

W dniu 19 stycznia 2016 roku został dokonany nowy przycisk na wierszach wyciągu bankowego „Import specyfikacji”. Przycisk ten służy do analizy jakie dokumenty zostały rozliczone w specyfikacji, a jakie nie. Jeżeli ta funkcja będzie niewystarczająca to w ramach rozwoju systemu rozwiązanie to będzie ulepszane.

## Ad. 6

Takie sytuacje miały miejsce w początkowym okresie wdrożenia systemu. Obecnie w przypadku wpłaty dokonywanej przez agencję celną do wielu zgłoszeń celnych z wykorzystaniem pliku specyfikacji, jeżeli wpłata rozliczy się częściowo z powodu braku dokumentów w systemie lub dokumenty zostały zapłacone inną wpłatą, - system tworzy jedną kwotę nieprzypisaną, którą użytkownik przypisuje na jedno konto odbiorcy agencji celnej.

## Ad. 7

Problem tworzenia przez system Zefir2 wielu kont odbiorcy utrudnia, lecz nie powoduje braku możliwości rozliczania należności kontrahentów/ podatników.

Problem pojawił się głównie na początku wdrożenia systemu kiedy bardzo duża ilość dokumentów została zmigrowana do systemu Zefir2 z tzw. "czarnej skrzynki" Systemu CELINA. Nie jest to problem blokujący możliwość prawidłowego rozliczania operacji / scalanie tak utworzonych kont znajduje się w planie napraw.

## Ad. 8

Zarówno istniejący system CELINA/IMPORT jak i planowany do uruchomienia system AIS/IMPORT w zakresie obsługi zgłoszeń celnych realizują zapisy poniżej wymienionych artykułów:

- art. 198 RWKC stanowi, że jeśli zgłoszenie celne dotyczy dwóch lub większej liczby artykułów, dane dotyczące każdego z tych artykułów uważa się za stanowiące odrębne zgłoszenie,
- art. 73 ust. 2 WKC stanowi, że zwolnienie udzielane jest jednorazowo dla całości towarów objętych jednym zgłoszeniem. Do celów stosowania niniejszego ustępu, jeżeli formularz zgłoszenia obejmuje kilka pozycji towarowych, wówczas dane zawarte w zgłoszeniu dotyczące każdej pozycji uważane są za odrębne zgłoszenie.

W związku z powyższym w systemach importowych jak i finansowo- księgowym musi istnieć możliwość obsługi pojedynczej pozycji zgłoszenia celnego. Rozbicie zgłoszenia celnego na pozycje jest na pewno sporym utrudnieniem i komplikuje proces rozliczania, natomiast jak zauważono wyżej stanowi to dostosowanie się do przepisów w zakresie zgłoszeń celnych. Na dzień dzisiejszy bez zmian tych przepisów nie ma możliwości rozliczania tzw. „całych zgłoszeń”.

Ad. 9

Podczas rozliczania wpłaty błąd 005 powoduje, że nie następuje automatyczne zwolnienie salda w systemie OSOZ2 i należy zwolnić je ręcznie. Użytkownik w tym celu musi zaznaczyć klawisz "Pomiń zwolnienie w OSOZ". Jest to dodatkowa czynność jednak nie uniemożliwiająca prawidłowe rozliczanie wpłat.

Przedmiotowa sytuacja może być spowodowana:

- a) próbą zwolnienia dokumentu, który już wcześniej został zwolniony i nie figuruje w systemie OSOZ 2 w statusie „Aktywny” (takie sytuacje występowały w początkowym okresie funkcjonowania systemu ZEFIR2, gdy właściwy wydział CR zwalniał salda w systemie OSOZ2 przed rozliczeniem wpłaty, np. ze względu na brak dokumentów w systemie),
- b) odmienną notacją dokumentu obciążającego zabezpieczenie; jeżeli dokument został obciążony przez system Celina z użyciem znaków „/”, to w takiej samej formie powinien zostać zwolniony; w przeciwnym wypadku może dojść do sytuacji, kiedy zwalniany dokument nie zostanie odnaleziony w systemie OSOZ (taka sytuacja może nastąpić w przypadku ręcznej rejestracji dokumentów, gdy wprowadzający błędnie określił numer dokumentu, używając znak „/”.

Ad. 10

Ewidencja Dokumentów Wymiarowych systemu Zefir2 zawiera co najmniej tyle informacji, ile było widocznych w ewidencji należności systemu Zefir1.

Ewidencja Dokumentów Wymiarowych zawiera wiele istotnych informacji przydatnych użytkownikom, to jest: dane na temat dokumentów podatnika, należności dokumentów, sald dokumentów, sposobu rozliczenia, powiązań dokumentów, prowadzonych postępowań (odwoławczego, skargowego, egzekucyjnego) itd.

Przebieg rozliczenia wpłaty jest możliwy do sprawdzenia w transakcjach odbiorcy, do których można dostać się także z poziomu Ewidencji Dokumentów Wymiarowych.

Historia rozliczenia zostanie dodatkowo uzupełniona przez Wykonawcę systemu Zefir2 (wg planu napraw realizacja 01.03.2016r.).

Ad. 11

Odpowiedź jak w ad. 1 (zastrzeżenia z izb celnych),

Ad.12

Problemy połączenia z serwerem mogły być związane z wydajnością systemu (informacja jak w pkt ad.1 - zastrzeżenia z izb celnych) lub z lokalnymi problemami związanymi z funkcjonowaniem sieci.

#### Ad. 13

Problem braku dokumentów do rozliczenia, w tym dokumentów USAD został rozwiązany i obecnie nie występuje. Mogą zdarzyć się pojedyncze braki dokumentów, które na bieżąco są wyjaśniane i korygowane.

Natomiast zgodnie z art. 212 Ordynacji podatkowej organ podatkowy, który wydał decyzję, jest nią związany od chwili jej doręczenia, czyli decyzja zostaje wprowadzona do obrotu prawnego z chwilą jej doręczenia stronie. W związku z tym, decyzje rejestrowane w systemie ZEFIR 2 nie mogą zostać zaksięgowane bez uzupełnionej daty doręczenia. Ponadto data doręczenia jest niezbędna do naliczenia ewentualnych odsetek od zaległości, jeśli strona dokona zapłaty po terminie płatności. Przedmiotowa data jest również konieczna np. w przypadku art. 65 ust. 5 ustawy – Prawo celne, zgodnie z którym odsetki pobierane są od dnia następującego po dniu powstania długu celnego do dnia powiadomienia.

Jednocześnie przypominam, że zasady dot. konieczności uzupełnienia daty doręczenia w celu zaksięgowania decyzji oraz możliwości rozliczenia wpłaty tylko do dokumentu zaksięgowanego, obowiązywały również w systemie ZEFIR 1.

#### Ad. 14

Przed wdrożeniem ogólnopolskim wszystkie wersje XML dokumentów obsługiwanych elektronicznie były zamieszczane na stronie internetowej z informacją o możliwości ich przetestowania przez Podatnika po uprzednim zgłoszeniu do Biura Projektu ZEFIR 2.

Jednocześnie dokumentacja korzystania z usług dla podmiotów zewnętrznych została opublikowana z ok. 9 miesięcznym wyprzedzeniem tj. w grudniu 2014 r. Od tego czasu zostało dokonanych i opublikowanych 5 zmian, dotyczyły one systemu ZEFIR 2 oraz portali PUESC i formularzy deklaracji przygotowanych przez Wykonawcę PUESC. Dodatkowo wszystkie izby celne były zobligowane do przeprowadzenia akcji informacyjnej wśród przedsiębiorców w zakresie przewidywanych zmian. Przykładowo w Izbie Celnej w Krakowie wszyscy importerzy oraz agencje celne otrzymały pisemną informację na temat zmian wprowadzanych od dnia 1 października 2015 roku. Podmioty miały również możliwość uczestnictwa w pilotażu przesyłania specyfikacji wpłat zbiorczych. Dodatkowo na stronie internetowej Izby Celnej w Krakowie znajdują się wszelkie informacje z zakresu funkcjonowania CR.

#### Ad. 15

Dokument POZA powstaje po rozliczeniu wpłaty, gdy wpłata została dokonana po terminie i rozliczona na poczet zaległości i odsetek za zwłokę.

Dokument jest automatycznie wysyłany do WFW (właściwej jednostki) podczas księgowania wyciągu bankowego z wpłatą rozliczoną na odsetki.

Generowanie POZA w przypadkach, gdy wpłata pokrywa całą należność wraz z odsetkami za zwłokę nie jest błędem systemu ZEFIR2.

W związku ze zmianą art.62 ustawy OP z dniem 01.01.2016r. postanowienia w przypadkach j.w. są wydawane na wniosek podatnika, stąd ich generowanie w systemie jest konieczne.

Weryfikacja dokonywana przez UC/OC w zakresie POZA powinna ograniczać się do ustalenia poprawności rejestracji rozliczanego dokumentu w systemie ZEFIR2 tj. kwoty należności, terminu płatności, okresów wyłączenia w naliczaniu odsetek itd.

#### Ad. 16

Zarówno w systemie Zefir jak i Zefir2 deklaracje otrzymują numer tworzony według ustalonej w systemie sekwencji w momencie ich zatwierdzenia. Nie zakładano funkcjonalności przekazywania numeru deklaracji złożonej w formie papierowej podatnikowi. W przypadku deklaracji składanych elektronicznie podatnik otrzymuje numer UPO.

Dokonując opisu podatnik na wpłacie może wskazać numer UPO lub numer VIN regulowanych pojazdów.

System Zefir2 (WFW) umożliwia użytkownikowi wyszukanie deklaracji AKC-U według wyżej wymienionych numerów, a tym samym identyfikację i rozliczenie wpłaty.

Ad. 17

System pokazuje prawidłowe zaległości.

Prawidłowość salda dla korekt wprowadzonych przed wgraniem poprawki oraz salda dla deklaracji zmigrowanych jest obecnie w trakcie weryfikacji związanej z zamknięciem roku oraz uzgadnianiem bilansu otwarcia na dzień wdrożenia systemu ZEFIR 2. Zatem korygowanie rozbieżności jest dokonywane na bieżąco i zostanie zamknięte po uzgodnieniu bilansu za rok 2015 r.

Dodatkowo należy zauważyć, iż system Zefir 2 jest systemem złożonym, opracowanym w nowej technologii i centralizacją wymaga stałego monitorowania, zatem konieczne jest zgłaszanie wszelkich nieprawidłowości na bieżąco przez użytkowników, co pozwala korygować problemy i stabilizować system.

Odnosząc się do kwestii ustalania stanu należności/salda jest to możliwe za pomocą „Ewidencji dokumentów wymiarowych”, jednakże wymaga znajomości specyfiki rozliczania poszczególnych należności. System ZEFIR 2 zajmuje się rozliczaniem należności zcentralizowanych i niescentralizowanych i co do zasady musi uwzględniać wszystkie różnice wynikające z rodzaju należności oraz specyfiki rozliczania poszczególnych grup należności.

Odnosząc się do zbierania i prezentowania danych w raporcie „Należności wymagalne i niewymagalne”, należy zauważyć, iż raport zbiera dane z dokumentów rejestrowanych w systemie ZEFIR 2, zatem poprawne prezentowanie danych w raporcie wymaga często skorygowania wprowadzonych danych do systemu ZEFIR 2, a nie zawsze poprawienia raportu.

Końcowo pragnę podkreślić, że od dnia rozpoczęcia pracy produkcyjnej w systemie ZEFIR 2 użytkownicy otrzymują wsparcie analityków Zespołu Projektowego ZEFIR 2 z Izby Celnej w Krakowie – informacje udzielane są zarówno telefonicznie i pisemnie.

Jednocześnie od lutego 2016r. będą organizowane przez Zespół Projektowy ZEFIR 2 warsztaty dla użytkowników systemu, na których zostaną omówione powtarzające się błędy użytkowników, problemy występujące w danych obszarach podczas eksploatacji itd.

Z poważaniem,

Dyrektor Izby Celnej

insp. Andrzej Nowak  
(podpis na oryginale)

Otrzymują:

- 1) Adresat,
- 2) A/a.

Do wiadomości:

- 1) Pan Marian Banaś – Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów, Szef Służby Celnej;

- 2) Pan Grzegorz Smogorzewski – Przewodniczący Rady Projektów realizowanych w Obszarze Poboru Należności i Rozrachunków z UE i Budżetem;
- 3) mł. insp. Maria Wójtowicz – Z-ca Dyrektora Departamentu Służby Celnej Ministerstwa Finansów;
- 4) mł. insp. Cecylia Zarębska – Z-ca Dyrektora Departamentu Służby Celnej Ministerstwa Finansów.

/wyłącznie elektronicznie/