WIADOMOŚCI CELNE
Nr 10/2013
MINISTERSTWO FINANSÓW – SŁUŻBA CELNA • WARSZAWA 2013 • ISSN 1230-9087

SŁUŻBA CELNA 2020

STRATEGIA DZIAŁANIA NA LATA 2014-2020



Wspieranie aktywności gospodarczej podmiotów



Zapewnienie bezpieczeństwa oraz ochrony rynku



Podniesienie standardów obsługi klienta



Zapewnienie skutecznego i efektywnego poboru dochodów

WIADOMOŚCI CELNE

REDAKCJA
Redaktor naczelny: Witold Lisicki
Sekretarz redakcji: Beata Zuba
Marcin Woźniczko

PROJEKT GRAFICZNY
Aleksandra Laska

Wykonawca:
Towarzystwo Opieki nad Ociemniałymi,
Laski, ul. Brzozowa 75, 05-080 Izabelin

WYDAWCA
Ministerstwo Finansów – Służba Celna
Warszawa, ul. Świętokrzyska 12
www.clo.gov.pl
beata.zuba@mofnet.gov.pl
marcin.wozniczko@mofnet.gov.pl
tel.: (22) 694 46 30
tel./fax: (22) 694 35 02
nakład: 1800 egz.

Projekt okładki:
Mirosław Wójtowicz

3 Strategia Służby Celnej

Strategia Działania Służba Celna 2020

Przyszłość Służby Celnej opiera się na jej bogatej tradycji, ale to umiejętność elastycznego dostosowania się do aktualnych potrzeb rynku, budżetu, społeczeństwa decyduje o sukcesie.

To dlatego tak ważna jest partnerska współpraca i stały kontakt Służby Celnej z jej klientami, interesariuszami i partnerami. To dlatego prezentowana właśnie nowa Strategia Działania Służba Celna 2020 jest skoncentrowana na tym, co Służba Celna oferuje na zewnątrz. To dlatego przedsiębiorców, budżet, turystów uznajemy za naszych kluczowych klientów, wobec których pełnimy naszą służbę.

Historia administracji publicznej sięgająca czasów odległych pokazuje, że jej istota – pełnienie roli służebnej – pozostawała zawsze aktualna. Zmieniał się jednak na przestrzeni lat klient, a raczej jego oczekiwania w stosunku do administracji. Podobne relacje na przestrzeni lat można zauważyć kolejno w obszarze cła, administracji celnej, czy dzisiaj – Służby Celnej i to bez różnicy jak jest ta część administracji definiowana. Chcemy działać w nowoczesnej formacji, która włącza się w nurt nowego zarządzania publicznego (New Public Management), wraz z jego głównymi elementami:

- *współzarządzanie publiczne (Public Governance),*
- *zarządzanie wielopoziomowe (multi-level Governance),*
- *dobre rządzenie (Good Governance)*
- *nowa służba publiczna (New Public Service).*
- *zarządzanie relacjami z klientem (customer relations management)*

Jesteśmy przekonani, że współczesna Służba Celna ma kilku odbiorców swoich usług:

- *tradycyjnych – organy publiczne (jako klienci, interesariusze i partnerzy), co wynika z istoty administracji, oraz*
- *klientów (przedsiębiorcy, społeczeństwo, turyści), co jest ściśle powiązane z nurtem New Public Management i relacją cło-biznes (C2B customs-to-business).*

Przyjęta Strategia działania Służby Celnej 2014-2020 uwzględnia powyżej nakreślony element relacji z klientem i ducha New Public Management. Otwarty charakter nowej Strategii pozwala elastyczną realizację i utrzymanie nowoczesnego podejścia przez dłuższy okres.

***Misja Służby Celnej** wyraźnie odzwierciedla główne zadania dookreślone w odpowiednich aktach prawnych stojące przed Służbą Celną ze wskazaniem oczekiwanego elementu jakościowego.*

Służba Celna: efektywnie pobiera dochody, aktywnie wspiera przedsiębiorczość, skutecznie zwalcza oszustwa oraz chroni rynek i społeczeństwo.

Wizja Służby Celnej** – jak nigdy dotychczas – uzewnętrznia element New Public Management. Zgodnie z wizją nakreśloną w Strategii, **Służba Celna będzie formacją innowacyjnie wykorzystującą wiedzę, do świadczenia lepszych usług, w erze cyfrowego stylu życia.

W ramach nowych priorytetów Służba Celna zdecydowała się kontynuować podejście realizowane już od pewnego czasu w ramach Inicjatywy 3i. Jako Służba Celna chcemy:

- *wykorzystywać narzędzia elektroniczne i być obecną w środowisku cyfrowym – INTERNET,*
- *podejmować działania mające na celu inteligentne wykorzystanie wiedzy – INTELLIGENCE,*
- *wdrażać nowe, innowacyjne rozwiązania – INNOVATION.*

Dziękując wszystkim za dotychczasowe zaangażowanie w rozwój i modernizację Służby Celnej liczę na dalszą aktywność, już w oparciu o nasz kluczowy dokument: Strategię Dziania Służby Celnej 2014-2020. Liczę również na włączenie się i wsparcie otoczenia Służby Celnej w realizację poszczególnych Programów nowej Strategii. Aby działania Służby Celnej były naprawdę określane przez potrzeby klientów, ich partnerski współudział jest niezbędny.

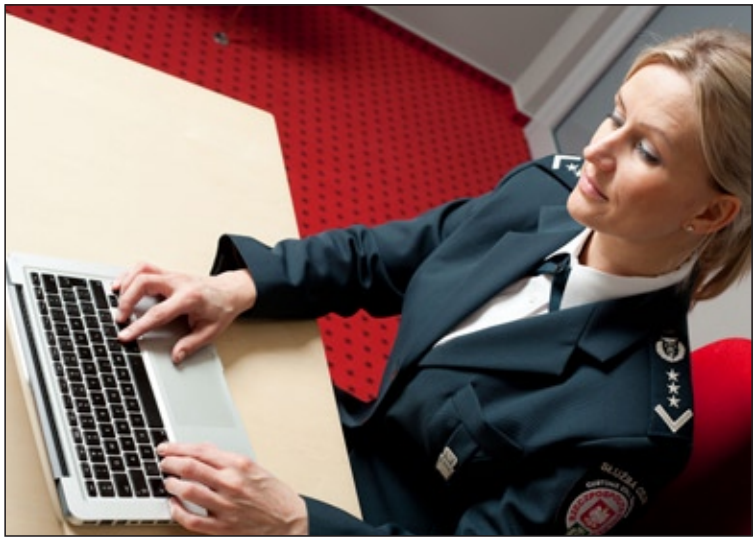
*Prezentując nową Strategię, Służba Celna składa tym samym **publiczne zobowiązanie**. Zobowiązujemy się do optymalnego, stale modernizowanego stylu swego działania, z korzyścią dla swych klientów, interesariuszy i partnerów.*

Podsekretarz Stanu
Szef Służby Celnej

Nadinspektor Jacek Kapica

Zarządzanie strategiczne w Służbie Celnej w perspektywie roku 2020

Analizując bibliografię poświęconą zarządzaniu, nie z łatwością, ale znajdziemy publikacje poświęcone zarządzaniu strategicznemu w odniesieniu do biznesu. Bez różnicy jest przy tym czy sięgamy do pozycji z połowy lat dziewięćdziesiątych, czy do pozycji już z XXI wieku. Analiza tej bibliografii pozwala stwierdzić, że w ciągu ostatnich kilku lat tematyka zarządzania strategicznego w biznesie jest wątkiem interesującym środowisko naukowe, ale również i praktyków. W szeregu krajach zauważalnym jest znaczny wzrost zainteresowania tematem, co przeradza się we wzrost liczby opracowań poświęconych zarządzaniu w biznesie. Natomiast z trudem można znaleźć nawet fragmenty publikacji poświęcone zarządzaniu strategicznemu w administracji, bądź ogólnie z sektorze publicznym. W tym miejscu należy zauważyć, że administracja publiczna to często organizmy wielotysięczne, również w Polsce (Policja, ministerstwa, Służba Celna, administracja podatkowa). Stąd też należy zastanowić się nad rozwiązaniami jakie należy przyjąć w zarządzaniu tymi organizacjami, co powinno być tym elementem wyjściowym, czy miernikowanie obszarów działalności, spojrzenie na procesy, zarządzanie przez cele. Wydaje się, że rozwiązaniem jest kompilacja tych elementów, niemniej muszą być one zakorzenione w dokumencie strategicznym.



Służba Celna wykorzystuje narzędzia elektroniczne



W nowej strategii najważniejsza jest orientacja na interesariuszy, w tym w szczególności na klienta

Planowanie strategiczne – świadomie nie piszę zarządzanie strategiczne – w Służbie Celnej w oparciu o dokument strategii działania jest od wielu lat faktem. Pierwsze strategie administracji celnej nawiązywały do wymagań sformułowanych w *Customs Blueprints* – wytycznych Komisji Europejskiej dla administracji celnych państw kandydujących do Unii Europejskiej. Kolejne strategie były formułowane i realizowane ze szczególnym uwzględnieniem ważnych wyzwań zewnętrznych, takich jak akcesja, a następnie umocnienie pozycji Polski w Unii Europejskiej, zmiany zasad działania aparatu finansowego państwa oraz rosnące oczekiwania podmiotów gospodarczych. Strategia działania Służby Celnej pisana w roku 2009, do której upoważnienie ustawowe określono w ustawie o Służbie Celnej (art. 11 ustawy o Służbie Celnej)[1], odwoływała się m.in. do dokumentów strategicznych: „Wieloletniego planu strategicznego dla elektronicznej administracji celnej" (*Multi-Annual Strategic Plan – MASP*), Strategii Przyszłości Cła (Future Customs Initiative) oraz Programu e-Cło.

Dokonując analizy strategii działania Służby Celnej obowiązującej od roku 2010, w obszarze realizowanych inicjatyw należy stwierdzić, że z 17 inicjatyw strategicznych zostało w pełni zrealizowanych bądź jest na finiszu realizacji 15. Jedna z inicjatyw – Wdrożenie Zmodernizowanego Kodeksu Celnego – z racji przedłużenia terminu przeprowadzenia reformy prawa celnego – nie będzie realizowana. Natomiast na 120 kroków milowych na koniec roku 2013 będzie zrealizowanych około 100.

[1] Art. 11 - w celu realizacji zadań Służby Celnej, minister właściwy do spraw finansów publicznych określi w drodze zarządzenia, strategię działania Służby Celnej oraz sposób jej realizacji, mając na uwadze efektywność wykonywanych działań

STRATEGIA SŁUŻBY CELNEJ

Jednocześnie w roku 2012 Służba Celna - uwzględniając, że zakończono realizację zadań wynikających z Programu wieloletniego „Program modernizacji Służby Celnej 2009-2011" – przyjęła priorytety rozwojowe, które mają wyzwalać kreatywność i wpływać na postęp oraz wzmacniać Służbę Celną jako organizację. W ramach tych priorytetów Służba Celna zdecydowała się: wykorzystywać narzędzia elektroniczne i być obecną w środowisku cyfrowym – INTERNET, podejmować działania mające na celu inteligentne wykorzystanie wiedzy – INTELLIGENCE oraz wdrażać nowe rozwiązania – INNOVATION.

Spojrzenie na Strategię 2010 roku poprzez inicjatywy i kroki milowe pozwala na przyjęcie, że nie jest zasadnym dalsze opieranie zarządzania strategicznego Służbą Celną na dokumencie strategii zbudowanym w roku 2009, który nie wyzwala nowych impulsów, czy wręcz prowadzi do dryfu rozwojowego. Działanie związane z wypracowaniem nowego dokumentu strategii było również zdeterminowane nakreślonymi perspektywami rozwojowymi. Aby nakreślone priorytety rozwojowe 3i – INTERNET, INTELLIGENCE, INNOVATION były traktowane przez Służbę Celną jako instrumenty umożliwiające podnoszenie efektywności jej działania w ramach new public management (NPM) wskazanym było nakreślenie nowej strategii działania w duchu 3i, by w ten sposób pobudzać:

- wyznaczenie celów i monitorowanie wyników – strategiczne myślenie,
- wyznaczenie standardów usług i korzystanie z rozwiązań benchmarkingowych (możliwość dokonywania porównań na bazie najlepszych praktyk), budowanie odpowiedzialności administracji za świadczone usługi – sprawność,
- budowę środowiska sprzyjającego pozyskiwaniu dobrych pomysłów - szersze wykorzystanie potencjału innowacyjnego wśród pracowników,
- otwartość na sygnały płynące z otoczenia i z wnętrza organizacji,

Służba Celna przyjęła priorytety rozwojowe mające wyzwalać kreatywność i wpływać na postęp.

- automatyzację (cyfryzację) procesów na rzecz zredukowania biurokracji.

Strategia działania Służby Celnej 2014-2020 oparta na perspektywach rozwojowych 3i ma na celu sprostanie:

- oczekiwaniom interesariuszy Służby Celnej ze szczególnym uwzględnieniem Klienta,
- zadaniom ustawowym nałożonym na Służbę Celną,
- członkostwu Polski w Unii Europejskiej,
- wyzwaniom nakreślonym w Strategii Sprawne Państwo 2020.



Dla nas najważniejszy jest klient

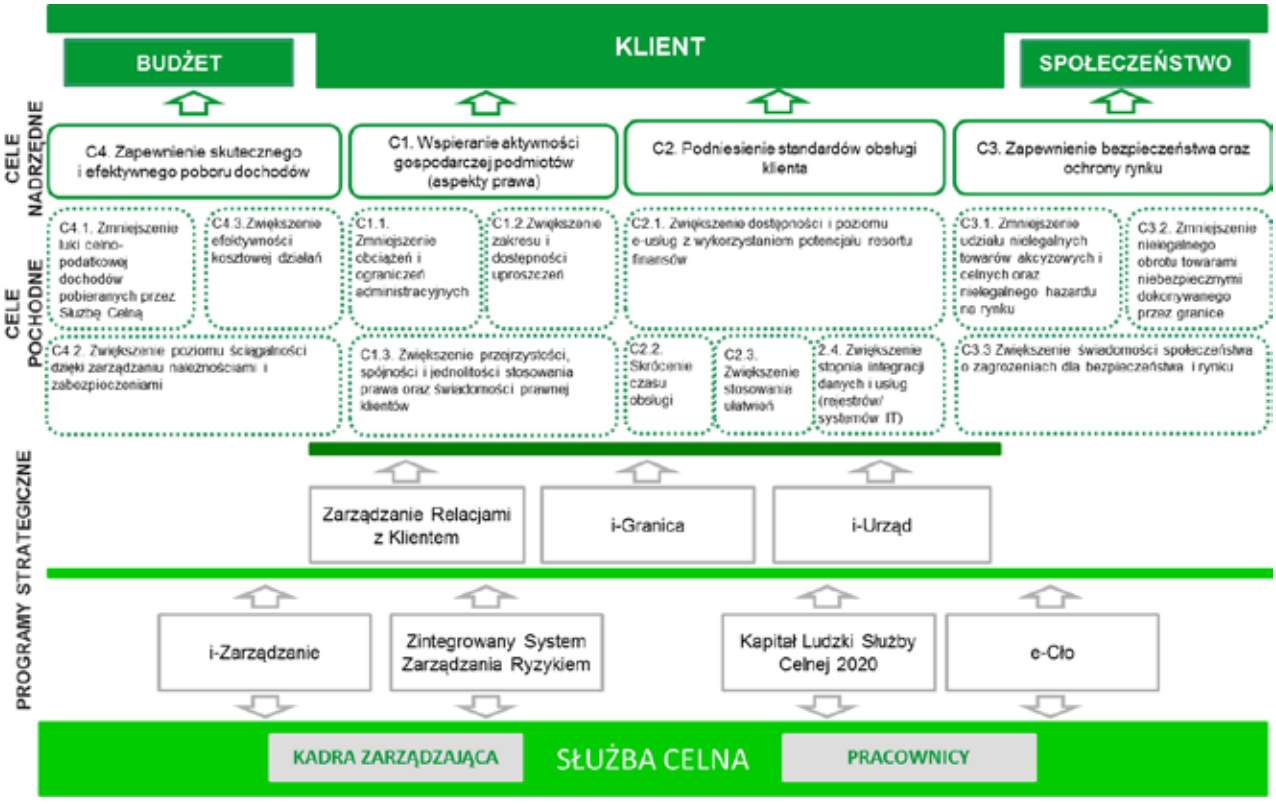
Przy takich uwarunkowaniach sformułowano misję i wizję Służby Celnej. Przyjęto, iż Misja jest odzwierciedleniem roli, jaką Służba Celna pełni w stosunku do swoich interesariuszy i odpowiada na ich kluczowe potrzeby leżące w zakresie jej działalności. Rola ta wynika z regulacji prawnych w obszarze cła, akcyzy i gier hazardowych. Patrząc na uwarunkowania i role Służby Celnej przyjęto, że Misją Służby Celnej na lata 2014-2020 jest działanie dla dobra Rzeczpospolitej Polskiej, Unii Europejskiej i społeczeństwa poprzez:

- efektywne pobieranie dochodów,
- aktywne wspieranie przedsiębiorczości,
- skuteczne zwalczanie oszustw oraz ochronę rynku i obywateli.

W Strategii Działania Służby Celnej 2014-2020 wskazano również - w sposób bardzo stanowczy, iż realizując strategię Służba Celna powinna być organizacją:

- wykorzystującą narzędzia elektroniczne i środowisko cyfrowe – INTERNET
- inteligentnie wykorzystującą wiedzę – INTELLIGENCE
- dążącą do wdrażania nowych rozwiązań – INNOVATION.

W dokumencie Strategii zdefiniowano: interesariuszy Służby Celnej, kierunki rozwoju strategicznego, nadrzędne cele strategiczne oraz cele pochodne nakreślone pod kątem oczekiwań interesariuszy oraz Programy strategiczne ukierunkowane na realizację wizji Służby Celnej. Orientacja na interesariuszy, w tym w szczególności na Klienta – wskazana w dokumencie strategii działania Służby Celnej – stanowi nowość w stosunku do dotychczas budowanych Strategii. Na podkreślenie zasługuje fakt, że pod kątem głównych interesariuszy zostały zdefiniowane również Programy strategiczne. Powyższe wynika z oczekiwań stawianych przed Służbą Celną – poprawy jakości świadczonych usług (perspektywa klienta) przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił (efektywność) i wykorzystaniu



zasobów (oszczędność), w tym zasobów informacyjnych, dla zwiększenia skuteczności kontroli przy mniejszej ingerencji w legalne procesy gospodarcze.

Nowością jest – w stosunku do dotychczasowych dokumentów Strategii – nakreślenie powiązania przyjętych celów strategicznych z procesami biznesowymi Służby Celnej, poprzez które realizowane są bieżące zadania. Zgodnie z założeniami Strategii, cele strategiczne wyznaczone w oparciu o oczekiwania głównych interesariuszy Służby Celnej zostaną

Misją Służby Celnej jest działanie dla dobra Rzeczypospolitej Polskiej, Unii Europejskiej i społeczeństwa.

zrealizowane poprzez procesy biznesowe określone w architekturze procesów Służby Celnej[2], a sposób ich realizacji będzie zgodny z Wizją Służby Celnej 2020. W tej zaś wskazano, że Służba Celna będzie formacją innowacyjnie wykorzystującą wiedzę, do świadczenia lepszych usług, w erze cyfrowego stylu życia.

Tym samym już w dokumencie Strategii działania Służby Celnej 2014-2020 nakreślono kierunek przekształcania Służby Celnej w organizację zarządzaną procesowo i samodoskonalącą

Oczekiwaniem stawianym przed Służbą Celną jest poprawa jakości świadczonych usług przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił i wykorzystywaniu zasobów.

się, gdzie procesy biznesowe realizują główne cele organizacji. Uzyskanie tej korelacji i w dalszych latach jej utrzymanie winno zostać zainicjowane poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Procesami Biznesowymi SC, który zapewni zasady, struktury, metody, mechanizmy i narzędzia do:

- planowania i realizacji Strategii SC uwzględniającej oczekiwania interesariuszy SC,
- zapewnienia spójności działań na poziomie operacyjnym z głównymi kierunkami strategicznymi,
- dopasowania posiadanych zasobów SC do obszarów zadaniowych realizowanych w zdefiniowanych procesach,
- pomiaru efektów prowadzonych działań i stopnia realizacji Strategii działania Służby Celnej.

Grzegorz Smogorzewski
Ministerstwo Finansów
Departament Służby Celnej

[2] Model procesowy Służby Celnej grupujący zidentyfikowane procesy biznesowe realizujące zakładane cele strategiczne Służby Celnej, które dostarczają konkretne produkty zewnętrznym interesariuszom Służby Celnej. Zdefiniowano 5 poziomów dekompozycji procesów i odpowiedzialności za ich rezultaty:
I poziom – Strategiczny, II poziom – Taktyczny, III poziom – Operacyjny, IV poziom - Etapów, V poziom – Zadań.

Program i-Cło

Jednym z elementów misji Służby Celnej określonej w Strategii Działania Służby Celnej na lata 2014 – 2020 jest aktywne wspieranie przedsiębiorczości. Nie jest to cel nowy. W dotychczasowych strategiach działania Służba Celna stawiała przed sobą zadania związane z ułatwianiem działalności gospodarczej i usuwaniem barier biurokratycznych oraz wspieraniem konkurencyjności gospodarki i realizowała szereg działań i inicjatyw

Jednym z elementów misji Służby Celnej jest aktywne wspieranie przedsiębiorczości.

w tym zakresie. Wspomnieć należy m.in. pełną elektronizację obsługi zgłoszeń celnych, wdrożenie instytucji Upoważnionego Podmiotu Gospodarczego AEO, czy ułatwienia w zakresie rozliczania podatku VAT w imporcie (art. 33a ustawy o VAT, ułatwienia w zakresie realizacji procedury 42 i 63).

Służba Celna kontynuując kierunek wspierania legalnej działalności dąży do stosowania kompleksowego podejścia do klienta, starając się znaleźć równowagę pomiędzy funkcją obsługową ukierunkowaną na podniesienie standardów obsługi klienta a działalnością w obszarze kontroli. Wdrażane są kolejne rozwiązania mające na celu wspieranie przedsiębiorców poprzez wprowadzanie szeregu ułatwień i uproszczeń poprawiających jakość świadczonych usług, przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił i wykorzystaniu zasobów, w tym zasobów informatycznych, dla zwiększenia skuteczności kontroli przy mniejszej ingerencji w legalne procesy. Działania i cele Służby Celnej wpisują się w model państwa optimum, o którym mowa w Strategii „Sprawne Państwo 2020". Zgodnie z tym modelem nie wystarczy już działać dla obywateli, ale należy znaleźć sposób na działanie razem z nimi poprzez poprawę jakości świadczonych usług m.in. dzięki szerokiemu wykorzystaniu informatyzacji.

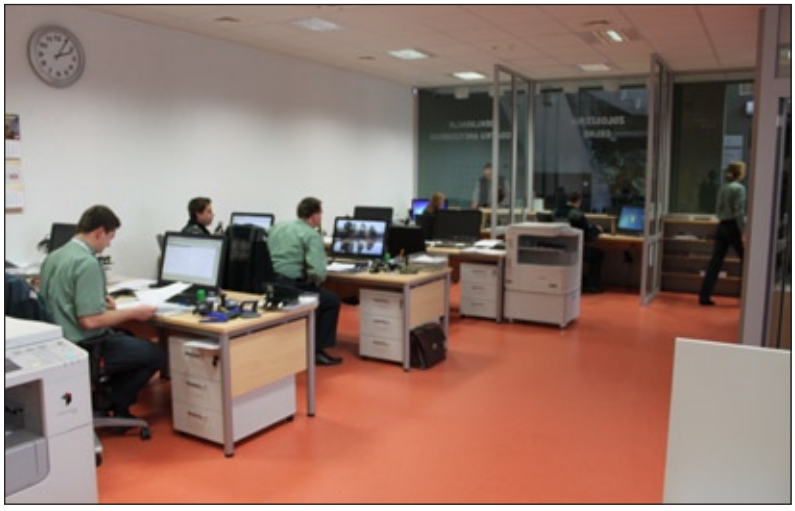
Punktem wyjścia do sformułowania celów strategicznych w nowej strategii Służby Celnej stały się obecne oraz przyszłe oczekiwania strategicznych interesariuszy Służby Celnej 2020: klienta, budżetu oraz społeczeństwa. Priorytetem Służby Celnej jest i będzie doskonalenie relacji z klientem oraz z pozostałymi interesariuszami, zgodnie z przyjętym założeniem - KLIENT W CENTRUM UWAGI. Dwa nadrzędne cele strategiczne tj. wspieranie aktywności gospodarczej podmiotów oraz podniesienie standardów obsługi klienta realizują te założenia. Osiągnięcie założonych celów Służby Celnej będzie możliwe dzięki uruchomieniu programów strategicznych, a w ich ramach projektów realizujących potrzeby konkretnych interesariuszy.

Programem dedykowanym dla realizacji zadań związanych z wdrażaniem kolejnych ułatwień i poprawą dostarczanych usług jest Program i-Cło. Misją tego programu jest podniesienie sprawności i wydajności obsługi klienta w urzędzie poprzez stworzenie elektronicznego zintegrowanego systemu obsługi klienta. Cel ten będzie realizowany poprzez projekty wprowadzające zmiany i usprawnienia obsługi klienta Służby Celnej. Przykładem takich projektów są realizowane w ramach budowy Systemu Informacyjnego Służby Celnej nowe systemy obsługi zgłoszeń celnych Automatyczny System Importu (AIS), Automatyczny System Eksportu (AES), czy następca obecnego systemu NCTS – NCTS2, jak też nowy system, który zapewni elektroniczną obsługę wniosków i pozwoleń - system SZPROT. Nowe rozwiązania i kolejne ułatwienia są również realizowane w ramach Koncepcji Uelastyczniania odpraw w Służbie Celnej, takie jak Centrum Urzędowe Dokonywania Odpraw, krajowa odprawa scentralizowana, bezpośrednia dostawa, czy wreszcie oddział celny na poziomie logicznym czyli obsługa zgłoszeń celnych jedynie na poziomie systemowym, bez ingerencji funkcjonariusza celnego. Prowadzone są także intensywne działania w kierunku wdrożenia w Polsce instytucji Single Window pozwalającej na elektroniczną wymianę informacji/danych/dokumentów pomiędzy różnymi jednostkami administracji publicznej oraz administracją publiczną a przedsiębiorcami, dzięki której wyeliminowana zostanie konieczność przedstawiania dokumentów papierowych w obsłudze obrotu towarowego z krajami trzecimi, skrócony czas obsługi i przyspieszony przepływ informacji i danych. W ramach dalszego rozwoju instytucji Single Window zaplanowano objęcie tą usługą kolejnych instytucji oraz kolejnych rodzajów dokumentów. W zależności od stopnia przygotowania danej



Klient w centrum uwagi

instytucji do świadczenia usług związanych z elektroniczną obsługą obrotu towarowego z zagranicą następować będzie stopniowe wdrażanie Single Window w tych instytucjach, które początkowo nie będą gotowe do wystawienia usług elektronicznych. Etap ten obejmować będzie budowę/modyfikację systemów informatycznych obsługujących proces wydawania dokumentów w poszczególnych instytucjach oraz ich współpracę z właściwymi systemami Służby Celnej. W ramach rozwoju Single Window istotne będzie zapewnienie i wykorzystanie w pełni automatycznego dostępu systemów informatycznych Służby Celnej do rejestrów prowadzonych w resortach i organach administracji publicznej wraz z możliwością automatycznej wymiany danych związanych z przywozem i wywozem towarów (m.in. w ramach integracji i uproszczenia systemów rejestrów publicznych).



Celnicy obsługują elektroniczne zgłoszenia w sali odpraw typu „one space"

W dalszej perspektywie nowych usług, które będą dostarczane klientom w ramach Programu i-Cło nie sposób pominąć także instytucji i rozwiązań nowego Unijnego Kodeksu Celnego i aktów delegowanych i wykonawczych do Kodeksu. Przepisy te zakładają pełną elektroniczną wymianę danych i informacji między Służbą Celną a jej klientami, jak też między organami celnymi. Pełne wdrożenie tych rozwiązań założono na rok 2020. Na szczeblu unijnym przewidziano m.in. elektronizację obsługi procedur gospodarczych, centralną elektroniczną obsługę wniosków i pozwoleń w UE, zarządzanie gwarancjami, dalszą harmonizację danych w zgłoszeniach, obsługę odprawy scentralizowanej na poziomie UE i w końcu instytucję samooceny (ang. *self assessment*).

Punktem wyjścia do sformułowania celów strategicznych stały się obecne oraz przyszłe oczekiwania klienta, budżetu oraz społeczeństwa.

Działania podejmowane w ramach Programu i-Cło w powiązaniu z projektami mającymi na celu lepsze identyfikowanie potrzeb i zarządzanie relacjami z klientem realizowane w ramach innego programu strategicznego – Zarządzanie relacjami z Klientem, pozwolą na świadczenie lepszych usług, które będą zaspokajać rozpoznane i rzeczywiste potrzeby klientów Służby Celnej. Dzięki temu wizja Służby Celnej innowacyjnie wykorzystującej wiedzę do świadczenia lepszych usług w erze cyfrowego stylu życia stanie się faktem.

Magdalena Rzeczkowska
Ministerstwo Finansów
Departament Polityki Celnej

i-Granica

Ale… skoro jest granica, to trzeba stać?

Na wstępie kilka słów wyjaśnienia. Po pierwsze: przewrotne motto. Dotyczy oczywiście przejść drogowych. Są to słowa usłyszane rok temu od anonimowego funkcjonariusza jednej ze służb funkcjonujących na granicy. Doskonale wyrażały zakorzeniony od lat pogląd, który był – co ciekawe – zakorzeniony nie tylko wśród „obsługi" przejścia, ale również wśród osób przekraczających granicę. I tylko od czasu do czasu trafiał się zdziwiony podróżny. Z reguły ktoś przyzwyczajony do przekraczania granicy na lotniskach nie mogący pojąć, dlaczego on tu stoi, skoro kontrolowany jest niewielki odsetek podróżnych.

Od tego czasu sporo się zmieniło, ale nadal wielogodzinna kolejka na granicy nie jest czymś wzbudzającym sensację. Wprawdzie coraz mniejszy jest udział Służby Celnej w powstawaniu kolejek, a coraz większy czynników zewnętrznych. Nie zwalnia nas to jednak z obowiązku zrobienia wszystkiego, absolutnie wszystkiego by motto tego artykułu stało się nieaktualne i niezrozumiałe.

Po drugie: samo pojęcie „i-Granica". Co ono w zasadzie oznacza? Dlaczego nie „e-Granica"? Przecież owo „e" jest nam bardzo dobrze znane, większość projektów związanych z informatyzacją zawiera w sobie ten wiele mówiący przedrostek (choćby

wszystkim nam dobrze znany program e-Cło). Jednak tak zadane pytanie zawiera już w sobie odpowiedź: i-Granica to nie tylko informatyzacja! Oczywiście, informatyzacja jest istotna, bez niej dziś nie można pracować skutecznie. Jednak kluczem do zrozumienia koncepcji i-Granicy są priorytety rozwojowe Służby Celnej – *Internet – Intelligence – Innovation*. i-Granica – jako koncepcja – oznacza bowiem inteligentne zarządzanie granicą, poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań i szerokie wykorzystanie możliwości jakie daje środowisko cyfrowe. Oznacza również integrację i postrzeganie granicy także jako elementu łączącego kraje, a nie tylko elementu odgradzającego.



i-granica to inteligentne zarządzanie i nowe technologie

Z kolei Program *i-Granica* został już wskazany w Strategii „Służba Celna 2020". Wyodrębniony dla tego Programu został obszar obsługi procesów granicznych, a jego celem jest podniesienie sprawności i wydajności obsługi klienta na granicy poprzez stworzenie elektronicznego zintegrowanego systemu obsługi klienta na granicy. Projekty realizujące ten cel mają wprowadzać zmiany i usprawnienia funkcjonowania granicy, w tym cyfryzację granicy.

Informatyzacja

Oczywiście takie pojmowanie nowoczesnego zarządzania granicą nie oznacza zaniechania projektów o charakterze informatycznym. Informatyzacja będzie jednak tylko elementem Programu. Celem projektów informatycznych będzie jak najszersza samoobsługa i zwiększenie roli odprawy przed przybyciem, szczególnie w portach morskich i lotniczych. Wszystko to dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi analizy ryzyka.

Efektem tak rozumianych projektów będzie podniesienie sprawności i wydajności obsługi klienta na granicy poprzez stworzenie elektronicznego zintegrowanego systemu obsługi klienta na granicy (lądowej, morskiej, lotniczej i kolejowej). Systemowe narzędzie obsługi będzie funkcjonować jako zintegrowany element Systemu Informacyjnego Służby Celnej, powiązany z innymi systemami wykorzystywanymi przez Służbę. Przewidywana jest także integracja z innymi systemami resortu Finansów, co pozwoli na funkcjonowanie w ramach Zintegrowanego Systemu Informacyjnego Państwa, w tym otwarcie na współpracę z systemami partnerów Służby Celnej – Straży Granicznej, wojewodów, czy innych służb.

Kluczem do koncepcji i-Granicy są priorytety rozwojowe Służby Celnej: *Internet – Intelligence – Innovation.*

W chwili obecnej na granicy funkcjonuje szereg odrębnych aplikacji wspierających odprawę celną i kontrolę towarów, występuje problem wielokrotnego wprowadzania danych, braku interoperacyjności tych systemów, braku standardów, budowania kolejnych baz, czy repozytoriów informacji. Zauważalny problem stanowi konieczność znajomości wielu kanałów komunikacji ze Służbą Celną, znacznym utrudnieniem jest także konieczność wyszukiwania przez zainteresowaną osobę stosownych przepisów, procedur, wzorów dokumentów, czy informacji związanych z przekraczaniem granicy Unii. Systemy te i wspierany przez nie obszar biznesowy nie zostały objęte Programem e-Cło, w związku z czym działania związane z rozwojem SISC powinny dotyczyć przede wszystkim tego obszaru.

Klient w centrum uwagi

Z perspektywy blisko pięciu lat modernizacji widzimy, że sama informatyzacja nie pozwala na pełną poprawę jakości obsługi. Każdy, kto choć raz przekraczał granicę, ma swoją wizję jak powinno się to odbywać. Z reguły to „jak" sprowadza się do jednego postulatu – szybko. Wiek XXI, błyskawiczna łączność, globalna wioska, brak widocznych granic wewnątrz Unii Europejskiej i … STOP: „Kontrola celna", STOP: „Kontrola paszportowa". I kilka godzin oczekiwania, czasem nawet bez dostępu do toalet. I co z tego, że mamy szereg systemów informatycznych wspomagających naszą pracę, gromadzących terabajty danych? Patrząc z wnętrza autobusu czy szoferki ciężarówki, jakie to ma znacznie, skoro i tak oczekuję kilka czy nawet kilkanaście godzin? Tłumaczenie, że bez tych systemów odprawa trwałaby jeszcze dłużej, choć prawdziwe, nie jest przekonywujące.

Dlatego Służba Celna otwiera się na swojego klienta – próbujemy spojrzeć z jego perspektywy. Posługując się nieco górnolotnymi słowami można powiedzieć, że oczekiwania i potrzeby klientów są w naszym centrum zainteresowania. Stanowią one podstawę wprowadzanych innowacji i usprawnień. Z tego względu, w przypadku Programu *i-Granica* większość projektów jest ukierunkowana na przyspieszenie i usprawnienie procesu przekraczania granicy. Z perspektywy klienta liczy się bowiem, w tym przypadku, przede wszystkim CZAS.

Zaraz, zaraz, a co z kontrolą?

Zasadniczym problemem przy realizacji podstawowego postulatu naszych klientów (*szybciej, szybciej!*), jest to, że rola granicy nie sprowadza się tylko do bycia kreską na mapie – tu Polska a

tu Białoruś czy Ukraina. Gdyby tak było, można po prostu otworzyć szlabany. Czas przekraczania granicy wyznaczany byłby jedynie prędkością pojazdów.

Jest to jednak niemożliwe. Rolą granicy jest ochrona – przed przemytem, przed nielegalną imigracją, a skala zagrożenia wciąż wzrasta. Pogłębiają się różnice ekonomiczne (ceny papierosów w Unii i u wschodnich sąsiadów), pogłębia się dysproporcja w jakości życia. Aby granica mogła spełniać swą ochronną rolę niezbędne są służby kontrolne. Z kolei, aby istnienie tych służb miało sens, muszą one kontrolować. A skoro ktoś kontroluje, to już nie można szybko przekroczyć granicy i koło się zamyka. Pat?

Niekoniecznie. Doświadczenie pokazuje, że można połączyć ten ogień z wodą. Kluczem jest oczywiście skuteczna analiza ryzyka, ale co najmniej równie ważne jest doskonalenie procedur obowiązujących na samych przejściach. Konieczna jest też integracja (na poziomie informatycznym) wszystkich służb funkcjonujących na granicy. Sprawna obsługa to nie tylko zadanie Służby Celnej. Bez współpracy i partnerstwa nie osiągniemy naszych celów.

> *Inteligentne i innowacyjne zarządzanie granicą oznacza stworzenie takich systemów w których kontrola wpływa na płynność ruchu.*

Inteligentne i innowacyjne zarządzanie granicą oznacza zatem stworzenie takich systemów odpraw na przejściach, w których kontrola (rewizja) pojazdów nie wpływa na płynność ruchu, a te same czynności kontrolne nie są dublowane przez różne służby. Oznacza również precyzyjną analizę ryzyka umożliwiającą efektywne wykorzystanie posiadanych środków.

No dobrze, ale tak konkretnie to co robimy?

Program *i-Granica* jest właśnie uruchamiany, nie oznacza to jednak, że do tej pory nic nie zostało zrobione. Proces poprawy jakości obsługi na przejściach granicznych (zwłaszcza drogowych) trwa od lat, ale w ostatnim czasie został zintensyfikowany. Dzięki szeregu inicjatywom, tak lokalnym, jak i centralnym, Służba Celna obsługuje obecnie ruch o ponad 40% większy niż cztery lata temu, przy takich samych zasobach kadrowych i zauważalnie mniejszych kolejkach. Nie możemy jednak spocząć na laurach, gdyż widzimy, że ruch nadal będzie wzrastał – podobnie jak zagrożenie przemytem. Niezbędne są zatem rozwiązania

i-Granica oznacza inteligentne zarządzanie granicą, poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań i szerokie wykorzystanie możliwości.

o charakterze systemowym, zmieniające radykalnie podejście do procesu przekraczania granicy. Poniżej kilka przykładów takich rozwiązań.

Selektywna kontrola

Wdrożona pierwotnie w Izbie Celnej w Olsztynie, a następnie w całym kraju, technologia odpraw w przywozie pojazdów osobowych pozwoliła na znaczne przyspieszenie procesu obsługi podróżnych. W przypadku granicy z Federacją Rosyjską jest to szczególnie istotne z uwagi na wejście w życie w dniu 27.07.2012 r., umowy o małym ruchu granicznym (MRG). Dzięki tej umowie ruch osobowy na przejściach granicy północnej wzrósł o ponad 60%. Bez przyjęcie nowych, sprawniejszych procedur, nie byłoby możliwe bezkolizyjne obsłużenie takiej liczby podróżnych.

eBooking TRUCK

Innym projektem mającym na celu usprawnienie obsługi tym razem samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski, jest podjęta przez Służbę Celną inicjatywa wdrożenia systemu „Elektronicznej rezerwacji terminu przekraczania granicy" – eBooking TRUCK. Podstawowym założeniem tej inicjatywy jest likwidacja kolejki na kierunku wywozowym z Polski. Będzie to możliwe poprzez oddziaływanie na system obsługi odpraw granicznych w trzech wzajemnie warunkujących się obszarach:

- oddziaływanie na wielkość i stabilność strumienia napływających samochodów ciężarowych poprzez wykorzystanie systemu elektronicznej rezerwacji,
- obsługę samochodów ciężarowych w strefie oczekiwania (eliminując oczekiwanie na drogach dojazdowych) obejmującą stworzenie systemu parkingów buforowych i ram prawno-organizacyjnych ich funkcjonowania,
- oddziaływanie na przepustowość przejść granicznych (w tym na: liczbę funkcjonariuszy na zmianie, planowanie zadań i organizację pracy oraz dostępność i wykorzystanie infrastruktury) – zapewniające ciągły odbiór samochodów ze strefy oczekiwania.

W przyszłym roku przeprowadzony zostanie pilotażowy projekt testujący możliwość stworzenia wirtualnej kolejki.



Zarządzanie granicą – i-granica to m.in. także mniejsze kolejki

Zwrot VAT dla podróżnych

Gwałtowny wzrost popularności wywozu towarów przez osoby fizyczne, pomimo związanych z tym zagrożeń, budzi duże zadowolenie. Jednak wzrost liczby deklaracji wymaga również od Służby Celnej zmiany podejścia do kontroli. Nie jest już możliwa bezpośrednia weryfikacja wszystkich wywożonych towarów. Konieczne stało się oparcie kontroli na analizie ryzyka i wypracowania odpowiednich dla tego celu narzędzi.

Tym samym rozwijany od kilku lat przez Izbę Celną w Białymstoku system informatyczny *Zwrot VAT dla podróżnych* wszedł w nowa fazę. Przestał on służyć prostej rejestracji dokumentów, a stał się wielofunkcyjnym narzędziem do ich obsługi, w tym do prowadzenia systemowej analizy ryzyka. Ponadto, w celu maksymalnego skrócenia czasu obsługi dokumentów, daje on możliwość wprowadzania danych zarówno przez samych podróżnych jak i przez sklepy sprzedające towary w ramach *Tax-Free*. W ten sposób czas obsługi dokumentów jest skracany do niezbędnego minimum.

Próbujemy spojrzeć z perspektywy klienta, jego oczekiwania i potrzeb.

A na zakończenie…

To oczywiście jest jedynie przegląd najważniejszych inicjatyw. W rzeczywistości jest ich znacznie więcej, na różnym etapie rozwoju. _W pełni wdrożony jest już projekt eBooking BUS – umożliwia on wcześniejszą awizację autobusów. Analizowane są możliwości dokonywania automatycznej odprawy paszportowej i celnej w małym ruchu granicznym. Wreszcie na znacznym stopniu zaawansowania jest ściśle związany z inteligentnym zarządzaniem granicą projekt *Single Window*. Wszystkie te projekty łączy jedno przesłanie:

Granica nie jest po to, aby stać.

Artur Janiszewski
Ministerstwo Finansów
Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier

Zarządzanie relacjami z Klientem

Zarządzanie relacjami z klientem (CRM Customer Relations Managment) to narzędzie dość szeroko wykorzystywane przez podmioty gospodarcze, zwłaszcza duże korporacje. Służy przede wszystkim tworzeniu usług, produktów zgodnie z potrzebami klientów, a jednocześnie pozwala na budowę programów związania klientów z daną marką, firmą. Na poziomie administracji publicznej nadal jest to rozwiązanie wyjątkowe, nawet w skali globalnej. Administracje wykorzystują jednak szereg elementów, choćby w formie konsultacji społecznych. W tym kontekście, polska Służba Celna, która opiera nową strategię na potrzebach klientów i od kilku lat planując swoje działania odwołuje się do potrzeb importerów, eksporterów, przewoźników itd. w naturalny sposób che stosować nowoczesne narzędzie zarządzania i planowania jakim jest Zarządzanie Relacjami z Klientem. Jest to tym bardziej istotne, że również w działalności służb celnych Unii Europejskiej występują elementy konkurencji (customs shopping, konkurencja portów morskich). Polska Służba Celna, dzięki programowi Zarządzanie Relacjami z Klientem chce w trwały sposób przekonać swoich klientów i interesariuszy do wspólnego tworzenia takich form obsługi celnej i podatkowej, która jest optymalna zarówno z punktu widzenia podmiotów gospodarczych jak i możliwości Służby Celnej. Pozwoli to lepiej dostosować zasoby do potrzeb a docelowo również bardziej dopasować np. sposób odpraw celnych do potrzeb grupy podmiotów czy nawet danego importera.



Elektroniczna obsługa wniosków i zezwoleń

Służba Celna opiera nową strategię na potrzebach klientów.

W ostatnich latach Służba Celna wprowadzała już różne elementy zarządzania relacjami z klientem. Sposób obsługi grupy podmiotów dysponujących świadectwem AEO, ułatwienia dla podmiotów korzystających z procedur uproszczonych, wdrażana obecnie segmentacja podmiotów czy też badania satysfakcji klienta, uruchomienie call center w formie centralnej Informacji

Celnej InfoSC oraz telefonu informacyjnego, specjalna kategoria ułatwień dla eksporterów (Karnety TIR, dokumentowanie pochodzenia) witryna prokliencka MF, spotkania/konferencje z przedsiębiorcami, ankiety, zindywidualizowane podejście w obsłudze Deklaracji INTRASTAT, informacja o legalności banderol czy szerokie stosowanie direct mailing i newsletters to tylko kilka przykładów.

Obecnie chcemy, aby te elementy stały się praktyką działania Służby Celnej, a relacja Służba Celna – przedsiębiorca (C2B – Customs to Businnes) pozwoliła na lepsze świadczenie usług zgodnie z oczekiwaniem klientów.

Celem programu Zarządzania Relacjami z Klientem jest optymalna obsługa celna i podatkowa.

W szczególności, w realizacji Programu zastosowane zostaną przede wszystkim nowoczesne rozwiązania informatyczne. Dlatego celem Programu strategicznego *Zarządzanie relacjami z Klientem* jest stworzenie narzędzi umożliwiających rejestrowanie kontaktów i transakcji klientów oraz wypracowania zasad zarządzania zebranymi danymi na rzecz zbudowania relacji z klientami. Cele Programu mają realizować projekty dotyczące różnicowania metod obsługi oraz usprawniania kontaktów z klientem, udostępniania lub wymiany informacji i danych z klientem wraz z metodami i narzędziami do analizy ilościowej i jakościowej obsługi klienta. Chodzi o zbudowanie relacji, dzięki której Służba Celna będzie sprawniej zaspokajać potrzeby klientów, nie obciążając ich przy tym kosztami związanymi z poprawą jakości obsługi, a jednocześnie również sama organizacja będzie osiągać korzyści z wprowadzonych innowacji pozwalających na racjonalizację wydatków. Relację taką można budować za pomocą ciągłego pozyskiwania danych (komunikacja z klientem) i odpowiedniego wykorzystania dostępnych informacji (analiza danych np. z hurtowni danych, systemów operacyjnych, bazy danych o klientach, analiza informacji zwrotnej od klientów). Celem jest jak najlepsze sprostanie potrzebom klientów i zaspokojenie tych potrzeb poprzez oferowane usługi. Technicznie oznacza to przykładowo pełne wykorzystanie internetu z portalem i aplikacjami webowymi i mobilnymi, które pozwolą na wykształcenie uporządkowanych relacji z klientem.

Można wyróżnić trzy elementy systemu zarządzania relacjami z klientem („kanały" relacji):

1) komunikacyjny – komunikacja z klientami (witryna prokliencka, Centrum Informacji Służby Celnej - InfoSC, Krajowa Informacja Podatkowa, System Informacji Podatkowej, help desk, newsletter, ankiety, formularze oceniające, konferencje, spotkania, Rada Konsultacyjna);
2) operacyjny – automatyzacja podstawowych procesów biznesowych (usługi świadczone drogą elektroniczną, które będą dostarczane bądź rozwijane przede wszystkim w ramach Programów i-Cło oraz i-Granica – EMCS2, ZEFIR2, AIS/AES, NCTS2, OSOZ2, SZPROT, ECIP/SEAP);
3) analityczny – analiza zachowań klientów na podstawie danych z elementu operacyjnego (segmentacja, analiza koszykowa – „szycie" usług pod konkretne grupy klientów, budowanie strategii w zakresie relacji z klientem poprzez analizę danych z hurtowni danych, w tym na wyższych poziomach zarządzania z wykorzystaniem narzędzi typu „pulpit menadżerski").

Obecnie Służba Celna dostarcza przede wszystkim usługi z zakresu elementu operacyjnego zarządzania relacjami z klientem – automatyzacja procesów biznesowych (w ramach realizowanego Programu e-Cło zakłada się poprawę jakości usług świadczonych elektronicznie oraz dostarczenie nowych e-usług jak np. obsługa wniosków i zezwoleń, obsługa elektroniczna zgłoszeń uproszczonych w imporcie, jedno okienko rozliczeniowe dla operacji finansowych). W zakresie elementu komunikacyjnego w ramach Programu e-Cło uruchomiony zostanie portal z dostępem klienta do dotyczących go informacji z zakresu zabezpieczeń, salda w zakresie rozliczenia należności, wgląd w stan spraw (ECIP/SEAP). Projekt Help Desk dostarczy jednolitej platformy wsparcia technicznego i merytorycznego dla użytkowników zewnętrznych (klientów) systemów informatycznych eksploatowanych w ramach SC (ujednolicenie procedur i jeden punkt kontaktu, usystematyzowana baza wiedzy i dostosowana wyszukiwarka).

W realizacji programu zastosowane zostaną przede wszystkim nowoczesne rozwiązania informatyczne.

Poza Programem e-Cło realizowane są takie elementy komunikacji z klientem jak InfoSC, witryna prokliencka MF, spotkania/konferencje z przedsiębiorcami, ankiety, itd.

Element analityczny realizowany obecnie to segmentacja klientów na podstawie analizy ryzyka i klasyfikowanie ich do



Informacja Służby Celnej to także element relacji z klientem

segmentu niskiego, średniego lub wysokiego ryzyka z określonymi dla danego segmentu standardami obsługi. Zasady segmentacji zostaną zaimplementowane dla potrzeb systemów operacyjnych SC (dla potrzeb obsługi procesów biznesowych).

W ramach Programu Zarządzania relacjami z Klientem należy skupić się przede wszystkim na obszarze komunikacji. Jeżeli chodzi o element operacyjny to w tym zakresie będzie następował dalszy rozwój systemów operacyjnych. Wdrażanie nowych usług, modyfikowanie usług (podnoszenie jakości usług) będzie następowało w drodze realizacji projektów w ramach Programów Strategii działania Służby Celnej na lata 2014 - 2020 – i-Cło oraz i-Granica. W zakresie analitycznym należy szerzej wykorzystywać możliwości i narzędzia analizy dostępnych danych w kierunku pozyskiwania wiedzy o potrzebach klientów oraz zarządzania koszykiem dedykowanych dla nich usług.

Dodatkowo w zakresie analizy danych/informacji dotyczących klientów konieczne jest określenie reguł dla kontaktów z klientami, tak by w każdym miejscu i przypadku obsługi/kontaktu z klientem dane i informacje zbierane były w taki sam sposób (w oparciu o jednolite zasady), co pozwoli na ich analizę i wyciąganie wniosków (bussiness inteligence - proces przekształcania danych w informacje, a informacji w wiedzę). Narzędziem pozwalającym na ujednolicenie i powiązanie danych zgromadzonych z różnorodnych systemów informatycznych (operacyjnych obsługujących procesy biznesowe klientów) jest hurtownia danych. Analiza tego typu danych i informacji sta-

Program Zarządzania Relacjami z Klientem skupi się przede wszystkim na obszarze komunikacji.

nowić będzie także element i-zarządzania w zakresie zaleceń/wniosków dla zarządzania relacjami z klientem (jako elementu zarządzania całością działalności SC). Można wykorzystać narzędzia analityczne hurtowni i rozwiązania typu pulpitu menadżerskiego do analizy również danych dotyczących klientów i oceny wskaźników (mierników) Programu Zarządzania relacjami z klientem (wszystkie mierniki strategiczne powinny znaleźć się w narzędziu do zarządzania działalnością SC). Będzie to istotne przede wszystkim dla potrzeb definiowania koszyka usług i zarządzania nim (dostosowanie usług do potrzeb), segmentacji klientów i standardów obsługi.

Magdalena Rzeczkowska
Tomasz Michalak
Departament Służby Celnej
Ministerstwo Finansów

Strategia działania Służby Celnej na lata 2014-2020

1. Wprowadzenie

Służba Celna działa w oparciu o dokumenty strategiczne od 1999 roku. Kolejne strategie były realizowane w odniesieniu do istotnych wyzwań zewnętrznych, takich jak wejście Rzeczypospolitej Polskiej do Unii Europejskiej oraz przejmowanie nowych zadań ustawowych (np. wymiar i pobór podatku akcyzowego, podatku od gier czy podatku od wydobycia niektórych kopalin). Ostatnia z realizowanych strategii odnosiła się do standardów nowoczesnych administracji. Odwołując się do *Wieloletniego planu strategicznego dla elektronicznej administracji celnej* (*Multi-Annual Strategic Plan – MASP*), uwzględniała jednak bardziej niż w poprzednich dokumentach strategicznych oczekiwania wewnętrzne (modernizacyjne) w samej Służbie Celnej. Dorobek zrealizowanego programu modernizacji w zakresie zasobów ludzkich, doposażenia Służby Celnej w sprzęt do kontroli oraz realizacja Programu e-Cło (kompleksowego i wzajemnie powiązanego pakietu przedsięwzięć legislacyjnych, organizacyjnych, finansowych i technicznych, który ma służyć osiągnięciu i wdrożeniu usług elektronicznego cła) wzmacnia zdolności operacyjne Służby Celnej w obsłudze społeczeństwa i gospodarki.

Obecnie szczególnego znaczenia nabierają uwarunkowania gospodarcze, budżetowe i technologiczne. Przedsiębiorcy dążyć będą do podniesienia swojej efektywności poprzez wykorzystanie nowoczesnych metod zarządzania i wspierających je technologii informatycznych. Szybki postęp technologiczny w gospodarce sprzyja innowacyjnym zmianom po stronie administracji publicznej. Uwarunkowania gospodarcze i technologiczne będą zatem rzutować na oczekiwania interesariuszy, przez których rozumie się klienta, budżet, społeczeństwo, prawodawcę, partnerów, dostawców, jak również – kadrę kierowniczą, funkcjonariuszy celnych i pracowników Służby Celnej, wobec Służby Celnej.

Dokument przedstawiający strategię działania Służby Celnej w perspektywie lat 2014-2020 umożliwi sprostanie wyzwaniom wynikającym w szczególności z:

- oczekiwań interesariuszy Służby Celnej, ze szczególnym uwzględnieniem klienta,
- zadań ustawowych,
- członkostwa Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej,
- *Strategii Sprawne Państwo 2020*,
- nakreślonych w ramach Służby Celnej z początkiem roku 2012 *Perspektyw rozwojowych – 3i od modernizacji do innowacji*.

Dokument formułuje:
- misję Służby Celnej,
- wizję Służby Celnej,

definiuje:
- interesariuszy Służby Celnej,
- kierunki rozwoju strategicznego,
- nadrzędne oraz pochodne cele strategiczne zdefiniowane pod kątem oczekiwań interesariuszy,
- programy strategiczne ukierunkowane na realizację wizji Służby Celnej.

Przyjęte cele strategiczne zostaną powiązane z wypracowanymi celami procesów biznesowych Służby Celnej, w ramach których realizowane są bieżące zadania. W strategii działania Służby Celnej na lata 2014-2020 uwzględniono kontynuację kluczowych projektów i inicjatyw dotychczas realizowanych zgodnie z przyjętymi kierunkami rozwoju strategicznego.

Służba Celna, jako jedna z administracji celnych państw członkowskich Unii Europejskiej, wyniki swojej działalności będzie odnosiła również do wyników innych administracji państw członkowskich Unii Europejskiej oraz będzie stosowała badania porównawcze (benchmarking).

Strategia działania Służby Celnej na lata 2014-2020 poprzez implementację jej konkretnych programów i projektów, pozwoli także na wzmocniony udział Służby Celnej w realizacji polityki zagranicznej Rzeczypospolitej Polskiej oraz na aktywną współpracę międzynarodową, w szczególności na forum Unii Europejskiej i w kontaktach z państwami sąsiednimi. Dotyczy to zwłaszcza takich sfer współdziałania jak Partnerstwo Wschodnie, Pomoc Rozwojowa, zwalczanie przestępczości celno-podatkowej, Unijny Kodeks Celny, współpraca regionalna oraz inicjatywy Światowej Organizacji Celnej.

2. Misja

Służba Celna działając dla dobra Rzeczypospolitej Polskiej, Unii Europejskiej i jej społeczeństwa:
- efektywnie pobiera dochody,
- aktywnie wspiera przedsiębiorczość,
- skutecznie zwalcza oszustwa oraz chroni rynek i społeczeństwo.

Misja jest odzwierciedleniem roli, jaką Służba Celna pełni w stosunku do swoich interesariuszy i odpowiada na ich kluczowe potrzeby leżące w zakresie jej działalności. Rola ta wynika z regulacji prawnych w obszarze cła, podatku akcyzowego i gier hazardowych.

3. Wizja

Służba Celna **innowacyjnie wykorzystująca wiedzę do świadczenia lepszych usług w erze cyfrowego stylu życia**

Służba Celna dąży do stosowania kompleksowego podejścia do klienta, łącząc funkcję obsługową ukierunkowaną na podniesienie standardów obsługi klienta z działalnością w obszarze kontroli. Służba Celna wdraża rozwiązania mające na celu wspieranie przedsiębiorców poprzez wprowadzanie szeregu ułatwień i uproszczeń poprawiających jakość świadczonych usług, przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił i wykorzystaniu zasobów, w tym zasobów informatycznych, dla zwiększenia skuteczności kontroli przy mniejszej ingerencji w legalne procesy. Służba Celna ogranicza szarą strefę w gospodarce poprzez monitorowanie zagrożeń, stosując analizę ryzyka oraz segmentację ryzyk w stosunku do poszczególnych klientów, a dzięki szerokiej analizie posiadanych danych przeprowadza kontrole tam, gdzie rzeczywiście są one niezbędne.

Jako organizacja, Służba Celna dąży do jak największej otwartości na współpracę z otoczeniem, ukierunkowując się na potrzeby bezpośrednich odbiorców jej usług poprzez doskonalenie i zmiany dostosowane do potrzeb. Dzięki kreatywności swoich funkcjonariuszy i pracowników, Służba Celna chce świadczyć usługi w sposób nowoczesny i efektywny przy zastosowaniu elektronicznych zintegrowanych systemów obsługi klienta w jednostkach organizacyjnych Służby Celnej.

Do roku 2020 Służba Celna zamierza zaoferować szeroki zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, oparty o spójny System Informacyjny Służby Celnej z wykorzystaniem danych i usług w ramach resortu finansów i państwa.

4. Kierunki rozwoju strategicznego

Określając kierunki rozwoju Służby Celnej na kolejne lata, niezbędne jest ich kształtowanie w odniesieniu do uwarunkowań gospodarczych, prawnych i technologicznych. O ile uwarunkowania prawne są dość stabilne, choć mogą nastąpić pewne zmiany w obszarze przepisów prawa materialnego z zakresu cła, podatku akcyzowego i gier hazardowych, wynikające z odpowiedzi na potrzeby zmieniającego się otoczenia, to szczególnego znaczenia nabierają uwarunkowania gospodarcze i technologiczne. Informacje na temat gospodarki mogą bezpośrednio rzutować na skalę wymiany handlowej oraz na działalność przedsiębiorstw podlegającą opodatkowaniu podatkiem akcyzowym. W konsekwencji, Służba Celna powinna być przygotowana zarówno na osłabienie gospodarcze i obserwowany zwykle w takich okresach wzrost przestępczości, jak również na możliwe ożywienie gospodarcze. W perspektywie kilkuletniej mogą wystąpić oba te trendy.

Uwarunkowania gospodarcze rzutować będą także na stawiane wobec Służby Celnej oczekiwania - poprawy jakości świadczonych usług (perspektywa klienta) przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił (efektywność) i wykorzystaniu zasobów (oszczędność), w tym zasobów informacyjnych, dla zwiększenia skuteczności kontroli przy mniejszej ingerencji w legalne procesy gospodarcze. Określając kierunki rozwoju strategicznego Służby Celnej, uwzględniono przede wszystkim znaczenie relacji z klientem, co powinno spowodować podniesienie świadomości funkcjonariuszy celnych i pracowników zatrudnionych w Służbie Celnej w stosunku do służebnej roli wobec przedsiębiorców i społeczeństwa.

Realizując strategię, Służba Celna powinna:

- wykorzystywać narzędzia elektroniczne i środowisko cyfrowe – INTERNET
- inteligentnie wykorzystywać wiedzę – INTELLIGENCE
- dążyć do wdrażania nowych rozwiązań – INNOVATION

5. Interesariusze Służby Celnej

Zarówno cele jak i programy strategiczne zostały zdefiniowane w odniesieniu do ośmiu grup głównych interesariuszy:

KLIENT	jest najważniejszym interesariuszem Służby Celnej. Oczekiwania i potrzeby klientów są w centrum zainteresowania oraz stanowią podstawę wprowadzanych innowacji i usprawnień. Kluczowa wartość oferowana klientom, to dostępność i nowoczesność usług oraz profesjonalizm i wysoka jakość obsługi.
BUDŻET	państwa oraz budżet unijny są odbiorcami efektów działania Służby Celnej w postaci pobranych należności budżetowych oraz ponoszonych kosztów ich poboru. Wartość oferowana ww. budżetom to efektywny i terminowy pobór należności.
SPOŁECZEŃSTWO	jest beneficjentem działań ochronnych prowadzonych przez Służbę Celną. Społeczeństwo oczekuje, aby zapobiegać wprowadzaniu na obszar Unii Europejskiej niebezpiecznych towarów, chronić środowisko przed napływem przez granice towarów zagrażających życiu i zdrowiu ludzi i zwierząt. Służba Celna chroni rynek poprzez eliminowanie towarów nielegalnych, którymi obrót uszczupla budżet państwa i narusza zasady uczciwej konkurencji.
PRAWODAWCA	poprzez przepisy prawa nakłada na Służbę Celną obowiązki, nadaje uprawnienia oraz sprawuje kontrolę nad jej działalnością. Wartość oferowana prawodawcy wiąże się z dostosowaniem procesów i usług Służby Celnej do stawianych prawem wymogów.
PARTNERZY	wywodzą się z instytucji i organów publicznych oraz różnych organizacji, z którymi Służba Celna współpracuje. Wartości oferowane partnerom to zaangażowanie Służby Celnej we wspólne inicjatywy oraz elektroniczna wymiana informacji i danych.
DOSTAWCY	są istotną grupą interesariuszy z punktu widzenia sprawnej realizacji założeń i programów strategicznych. Wartość oferowana tej grupie interesariuszy jest ściśle związana z procesem wyboru dostawców oraz przebiegiem współpracy i rozliczeń.
KADRA KIEROWNICZA	to osoby zajmujące wyższe stanowiska kierownicze określone w art. 26 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. *o Służbie Celnej*.Główną wartością oferowaną tej grupie jest bieżący dostęp do rzetelnych informacji zarządczych oraz narzędzia zarządcze umożliwiające realizację celów...
PRACOWNICY	to funkcjonariusze celni i pracownicy zatrudnieni w Służbie Celnej rozumiani, jako wewnętrzni interesariusze Służby Celnej, stanowiący kluczowy czynnik sukcesu realizacji strategii. Główna wartość oferowana tej grupie, to rozwój zawodowy powiązany z dostosowaniem warunków odpowiednio służby i pracy do wizji Służby Celnej 2020.

6. Nadrzędne cele strategiczne i cele pochodne

Punktem wyjścia do sformułowania celów strategicznych stały się obecne oraz przyszłe oczekiwania strategicznych interesariuszy Służby Celnej 2020: klienta, budżetu oraz społeczeństwa. Priorytetem Służby Celnej jest doskonalenie relacji z klientem oraz z pozostałymi interesariuszami, zgodnie z przyjętym założeniem - KLIENT W CENTRUM UWAGI.

Cele strategiczne wyznaczone w oparciu o oczekiwania głównych interesariuszy Służby Celnej zostaną zrealizowane poprzez procesy biznesowe określone w architekturze procesów Służby Celnej[1]), a sposób ich realizacji będzie zgodny z wizją Służby Celnej.

Każdy cel strategiczny będzie realizowany zespołowo (jest tzw. celem solidarnościowym). Za realizację celu strategicznego odpowiadają dyrektorzy departamentów komórek organizacyjnych właściwych w sprawach celnych, podatku akcyzowego i gier hazardowych - urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw finansów publicznych, w zakresie wynikającym z wpływu departamentu na realizację celów poszczególnych procesów biznesowych.

Miarą realizacji wizji Służby Celnej będzie osiągnięcie wyznaczonych poziomów wyników określonych dla mierników każdego celu strategicznego.

Zestawienie celów strategicznych i mierników ich realizacji stanowi załącznik nr 1 do strategii.

Służba Celna będzie dążyła, zgodnie z przyjętymi kierunkami rozwoju strategicznego, do osiągnięcia poniższych czterech nadrzędnych celów strategicznych i ich celów pochodnych.

1) Wspieranie aktywności gospodarczej podmiotów – KLIENT

Spośród najistotniejszych czynników wpływających na aktywność gospodarczą przedsiębiorców należy wymienić przejrzyste przepisy prawa oraz wynikające z nich obowiązki dla podmiotów.

Służba Celna będzie wspierała aktywność gospodarczą przedsiębiorców poprzez:

1.1. zmniejszenie obciążeń i ograniczeń administracyjnych;
1.2. zwiększenie zakresu i dostępności uproszczeń;
1.3. zwiększenie przejrzystości, spójności i jednolitości stosowania prawa oraz świadomości prawnej klientów.

2) Podniesienie standardów obsługi klienta – KLIENT

Klienci oczekują, że Służba Celna zapewni usługi, które będą odpowiadały wymaganiom współczesnego stylu życia i prowadzenia działalności gospodarczej. Priorytetami dla klientów są

[1] Model procesowy Służby Celnej grupujący zidentyfikowane procesy biznesowe realizujące zakładane cele strategiczne Służby Celnej, które dostarczają konkretne produkty zewnętrznym interesariuszom Służby Celnej. Zdefiniowano 5 poziomów dekompozycji procesów i odpowiedzialności za ich rezultaty:
I poziom - Strategiczny, II poziom - Taktyczny, III poziom - Operacyjny, IV poziom - Etapów, V poziom - Zadań.

czas i koszt obsługi transakcji, użyteczność usług, łatwy dostęp do informacji oraz jednolity sposób obsługi poszczególnych typów spraw we wszystkich jednostkach organizacyjnych Służby Celnej. Wszystkie ww. oczekiwania są parametrami oceny jakości i poziomu świadczenia usług przez Służbę Celną.

Służba Celna będzie podnosiła standard obsługi klienta poprzez:

2.1. zwiększenie dostępności i poziomu e-usług z wykorzystaniem potencjału resortu finansów;
2.2. skrócenie czasu obsługi;
2.3 zwiększenie stosowania ułatwień;
2.4. zwiększenie stopnia integracji danych i usług (rejestrów/ systemów IT).

3) Zwiększenie bezpieczeństwa oraz ochrony rynku - SPOŁECZEŃSTWO/ KLIENT

W dobie wzrostu konkurencyjności przedsiębiorców prowadzących legalną działalność gospodarczą ważne dla nich staje się poszerzenie rynku poprzez efektywne ograniczanie szarej strefy w zakresie obrotu nielegalnymi towarami celnymi i akcyzowymi oraz nielegalnego hazardu. Jednocześnie przedsiębiorcy prowadzący legalną działalność oczekują ograniczenia działań kontrolnych, które wydłużają czas i podnoszą koszty prowadzenia działalności. Społeczeństwo oczekuje skutecznego uszczelnienia granic przed napływem towarów niebezpiecznych dla życia i zdrowia obywateli.

Służba Celna będzie dążyła do zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony rynku poprzez:

3.1. zmniejszenie udziału nielegalnych towarów akcyzowych i celnych oraz nielegalnego hazardu na rynku;
3.2. zmniejszenie nielegalnego obrotu towarami niebezpiecznymi dokonywanego przez granice;
3.3. zwiększenie świadomości społeczeństwa o zagrożeniach dla bezpieczeństwa i rynku.

4) Zapewnienie efektywnego i skutecznego poboru dochodów – BUDŻET/ KLIENT

Stałym oczekiwaniem budżetu, w odniesieniu do Służby Celnej, jest skuteczny pobór należności celnych, podatków i innych opłat, przy jednocześnie maksymalnym obniżeniu kosztów poboru. W zakresie wypełniania obowiązków podatkowych klienci oczekują od Służby Celnej rozwiązań ułatwiających rozliczanie i monitorowanie stanu ich zobowiązań wobec budżetu.

Służba Celna będzie dążyła do zwiększenia skuteczności i efektywności poboru dochodów budżetu poprzez:

4.1. zmniejszenie luki celno-podatkowej dochodów pobieranych przez Służbę Celną;
4.2. zwiększenie poziomu ściągalności dzięki zarządzaniu należnościami i zabezpieczeniami;
4.3. zwiększenie efektywności kosztowej działań.

7. Programy strategiczne

W celu osiągnięcia zdolności Służby Celnej do realizacji celów strategicznych powołane zostaną programy strategiczne. Programy te mają charakter struktur nakierowanych na koordynację projektów realizujących potrzeby konkretnego interesariusza.

Każdy program strategiczny posiada zidentyfikowanego interesariusza wiodącego oraz misję, która wyznacza reguły przypisania projektów strategicznych do poszczególnych programów.

Programy strategiczne mają charakter otwarty, w trakcie ich trwania dopuszcza się możliwość powoływania lub zamykania projektów zgodnych z misją programu. Projekty strategiczne prowadzone są zgodnie z zasadami zarządzania zmianą lub metodyką PRINCE2.

W wyniku realizacji programów strategicznych Służba Celna powinna uzyskać:

- niezbędne zdolności do kreowania swojej organizacji jako innowacyjnej,
- przejrzyste struktury zarządczo-kontrolne nastawione na efektywną realizację zadań,
- narzędzia i zdolności sprzyjające umacnianiu pozytywnych doświadczeń klientów.

Kluczowymi, ze względu na zdefiniowane cele strategiczne oraz kierunek strategiczny KLIENT W CENTRUM UWAGI, są programy nakierowane na klienta. Powołane zostaną w szczególności programy:

Zarządzanie Relacjami z Klientem, w celu stworzenia narzędzi umożliwiających rejestrowanie kontaktów i transakcji klientów oraz wypracowania zasad zarządzania zebranymi danymi na rzecz zbudowania relacji z klientami,

i-Granica, w celu podniesienia sprawności i wydajności obsługi klienta na granicy poprzez stworzenie kompleksowych rozwiązań organizacyjnych oraz stworzenia środowiska dla zintegrowanego i zinformatyzowanego systemu obsługi klienta na granicy,

i-Cło, w celu podniesienia sprawności i wydajności obsługi klienta w urzędzie poprzez utworzenie kompleksowych rozwiązań organizacyjnych oraz stworzenia środowiska umożliwiającego m.in. zdalne świadczenie usług oraz zintegrowany system obsługi klienta.

Uruchomienie poszczególnych programów nastąpi w terminie wskazanym w harmonogramie realizacji programów poprzez zdefiniowanie i akceptację karty programu oraz powołanie jego struktury, w tym osób odpowiedzialnych za jego realizację. Nakierowanie programów na interesariuszy rodzi konieczność powiązania odpowiedzialności za ich prowadzenie z odpowiedzialnością za procesy biznesowe zidentyfikowane w architekturze procesów Służby Celnej, w celu zapewnienia jednolitego nadzoru nad relacjami z daną grupą interesariuszy.

Wyjątkiem w ramach listy programów jest Program e-Cło, który stanowi kontynuację realizacji Strategii 2010-2015+. Program ten będzie realizowany zgodnie z dotychczasowymi założeniami i w oparciu o dotychczasowe struktury programu. Rozwój produktów Programu e-Cło 2010-2015 będzie realizowany już w ramach przyszłego programu i-Cło.

Wszystkie jednostki organizacyjne Służby Celnej są zobowiązane do zaangażowania się we współpracę w realizacji projektów strategicznych wchodzących w skład powołanych programów, zgodnie z przyjętym harmonogramem prac.

Realizacja poszczególnych programów może wpływać na osiągnięcie więcej niż jednego celu strategicznego. Wskaźnikami realizacji programów strategicznych będzie zgodność ich przebiegu z przyjętymi harmonogramami i planami budżetowymi oraz osiągnięcie pożądanego poziomu miernika wskazującego stopień osiągnięcia celu strategicznego.

Harmonogram realizacji programów strategicznych stanowi załącznik nr 2 do strategii.

W celu potwierdzenia aktualności zdefiniowanych kierunków strategicznych, stopnia osiągnięcia celów strategicznych oraz weryfikacji programów wspierających ich realizację, w 2016 r. zostanie przeprowadzony przegląd programów i projektów.

8. Mapa strategii działania Służby Celnej

Mapa strategii działania Służby Celnej przedstawia w jaki sposób Służba Celna zamierza osiągnąć swoją wizję przyjmując perspektywę jej interesariuszy. Mapa strategii działania Służby Celnej przedstawia relacje pomiędzy kluczowymi interesariuszami, celami strategicznymi nadrzędnymi i pochodnymi oraz programami.

Przyjęta metoda definiowania celów zakłada, że cele strategiczne są definiowane jedynie w odniesieniu do interesariuszy zewnętrznych, takich jak klient, budżet, społeczeństwo. Osiągnięcie wizji z perspektywy interesariuszy wewnętrznych (pracownicy, kadra kierownicza) nastąpi poprzez realizację programów i projektów strategicznych nastawionych na interesariuszy zewnętrznych oraz na budowę zdolności wewnętrznych organizacji do osiągania celów strategicznych.

Mapa strategii działania Służby Celnej stanowi załącznik nr 3 do strategii.

9. Źródła finansowania

Środki na finansowanie strategii działania Służby Celnej będą pochodzić:

- z programów nowej perspektywy finansowej realizowanych w latach 2014-2020,
- ze środków budżetu państwa w zakresie limitów określonych dla Służby Celnej i zgodnie z zasadami ich angażowania,
- z Norweskiego Mechanizmu Finansowego, Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy oraz innych dostępnych funduszy pomocowych.

10. Zasady wprowadzania zmian do strategii działania Służby Celnej

Modyfikacje w realizacji strategii działania Służby Celnej wprowadzane będą w przypadku:

- wystąpienia czynników zewnętrznych lub wewnętrznych istotnie wpływających na programy strategiczne,
- ujawnienia się zjawisk zewnętrznych wpływających na obiektywizm wskaźników realizacji celów strategicznych,
- wystąpienia zagrożeń w realizacji strategii.

11. Ryzyka realizacji strategii działania Służby Celnej

W celu uniknięcia wystąpienia zjawisk negatywnych lub zminimalizowania skutków ich wystąpienia będą podejmowane działania w zakresie zarządzania ryzykami realizacji strategii.

Główne rodzaje ryzyka realizacji strategii działania Służby Celnej to:

- zmiany przepisów prawa i inne zmiany zewnętrzne istotnie wpływające na funkcjonowanie Służby Celnej,
- zmienny zakres wymogów informatycznych ze strony Unii Europejskiej,
- opóźnienia w podejmowaniu decyzji wpływające na realizację zaplanowanych działań na poziomie krajowym i unijnym,
- krytyczne opóźnienie realizacji inicjatyw strategicznych,
- zmiany organizacyjne wpływające na funkcjonowanie Służby Celnej,
- niedostateczna reakcja na potrzeby zgłaszane przez otoczenie,
- ograniczenia mentalne i kulturowe, w tym:
  - obawa przed podjęciem ryzyka realizacji działania,
  - bariery hierarchii administracyjnej przed komunikowaniem i przyjmowaniem nowych rozwiązań,
- niewystarczające zaangażowanie osób zajmujących wyższe stanowiska kierownicze w Służbie Celnej w proces realizacji strategii,
- niewystarczające środki finansowe i zakłócenia w płynności finansowania zaplanowanych działań,
- niewystarczająca liczba dostawców spełniających kryteria jakościowe Służby Celnej,
- fluktuacja specjalistów na kluczowych stanowiskach oraz zasoby ludzkie niewystarczające do realizacji niektórych zadań (liczba oraz kompetencje funkcjonariuszy celnych lub pracowników zatrudnionych w Służbie Celnej).

Zestawienie celów strategicznych i mierników ich realizacji

Cel strategiczny nadrzędny i cele pochodne	Nazwa miernika	Definicja miernika	Częstotliwość raportowania	Termin rozpoczęcia pomiaru	Departament współodpowiedzialny za realizację celu
1. Wspieranie aktywności gospodarczej przedsiębiorców	poziom wsparcia aktywności przedsiębiorców	poziom wsparcia aktywności gospodarczej przedsiębiorców (% uzyskany na podstawie badania ankietowego poziomu percepcji wsparcia przez Służbę Celną aktywności gospodarczej przedsiębiorców dla każdego segmentu przedsiębiorców)	1/rok	2014	PC/AG
1.1. Zmniejszenie obciążeń i ograniczeń administracyjnych	liczba wyeliminowanych obciążeń lub ograniczeń	liczba wyeliminowanych obciążeń lub ograniczeń administracyjnych	1/rok	2014	PC/AG/CA
	koszt transakcji ponoszony przez klienta	szacunkowy średni koszt 1 transakcji danego typu ponoszony przez klienta wynikający z konieczności spełnienia wymogów formalno-prawnych	1/rok	2015	PC/AG/CA
1.2. Zwiększenie zakresu i dostępności uproszczeń	odsetek klientów korzystających z uproszczeń celnych i podatkowych	udział przedsiębiorców korzystających z uproszczeń w stosunku do wszystkich przedsiębiorców korzystających z usług Służby Celnej	2/rok	2014	PC/AG/CA
	odsetek pozycji towarowych w zgłoszeniach celnych w procedurze uproszczonej	udział pozycji w zgłoszeniach celnych w procedurze uproszczonej w stosunku do ogólnej liczby pozycji towarowych w zgłoszeniach celnych	2/rok	2014	PC/CA
1.3. Zwiększenie przejrzystości, spójności i jednolitości stosowania prawa oraz świadomości prawnej klientów	odsetek zgłoszeń/deklaracji błędnych spowodowanych niezrozumieniem/błędną interpretacją przepisu przez klienta	liczba zgłoszeń/deklaracji błędnych dokonanych przez klientów wynikających z niezrozumienia/błędnej interpretacji przepisów przez klienta do wszystkich złożonych zgłoszeń	1/rok	2015	PC/AG
	trwałość rozstrzygnięć	udział decyzji utrzymujących w mocy decyzje organu I instancji w stosunku do wszystkich decyzji wydanych w II instancji	2/rok	2014	PC/AG
	odsetek zapytań spowodowanych niezrozumieniem przepisu prawa przez klienta	liczba zapytań klientów do Info SC wynikających z niezrozumienia przepisów prawa przez klienta do wszystkich złożonych zapytań	2/rok	2014	PC/AG
2. Podniesienie standardów obsługi klienta	wskaźnik satysfakcji klienta	stopień spełnienia oczekiwań klienta (%) – na podstawie badania ankietowego poziomu satysfakcji klienta	1/rok	2014	PC/AG/CA
2.1. Zwiększenie dostępności i poziomu e-usług z wykorzystaniem potencjału resortu finansów	dostępność e-usług	czas dostępności usług elektronicznych wyrażony w %	2/rok	2014	SC/DI
	poziom dojrzałości e-usług	liczba usług o poziomie dojrzałości 4 i 5	1/rok	2014	PC/AG
	poziom elektronizacji dokumentów	udział dokumentów obsłużonych elektronicznie w stosunku do liczby wszystkich dokumentów złożonych organom celnym	2/rok	2014	PC/AG
2.2. Skrócenie czasu obsługi	terminowość świadczenia usług	odsetek spraw klientów załatwionych zgodnie ze standardem czasowym	2/rok	2014	PC/AG/CA
2.3. Zwiększenie stosowania ułatwień	liczba nowych ułatwień	liczba wprowadzonych ułatwień z katalogu zidentyfikowanych potrzeb klientów	1/rok	2014	PC/AG/CA
	użyteczność ułatwień	odsetek wykorzystywanych ułatwień	2/rok	2014	PC/AG/CA
	miejsce w rankingu „doing business"	miejsce RP w obszarze wymiany towarowej w rankingu Banku Światowego	1/rok	2014	PC
	odsetek nowych odpraw	udział odpraw w procedurze dopuszczenia do obrotu dokonywanych w RP przez przedsiębiorców krajowe i zagraniczne uprzednio niedokonujących odpraw w naszym kraju	1/rok	2014	PC/CA
	konkurencyjność portów	stosunek liczby kontenerów ze statusem unijnym do ogólnej liczby kontenerów w przywozie (pomijamy wątek kontenerów z państw trzecich odprawionych w obcych portach włączając je do ogólnego zbioru kontenerów unijnych)	2/rok	2014	PC/CA

STRATEGIA SŁUŻBY CELNEJ

Cel strategiczny nadrzędny i cele pochodne	Nazwa miernika	Definicja miernika	Częstotliwość raportowania	Termin rozpoczęcia pomiaru	Departament współodpowiedzialny za realizację celu
2.4. Zwiększenie stopnia integracji danych i usług (rejestrów/ systemów IT)	stopień integracji w obszarze wewnętrznym	1. liczba usług aplikacyjnych udostępnianych przez SI SC dla pozostałych systemów resortu finansów 2. liczba usług aplikacyjnych udostępnianych dla SI SC przez pozostałe systemy resortu finansów	1/rok	2014	SC/PC/AG/CA
	stopień integracji w obszarze krajowym	1. liczba usług aplikacyjnych udostępnianych przez systemy Służby Celnej dla systemów/rejestrów zewnętrznych 2. liczba usług aplikacyjnych systemów/ rejestrów zewnętrznych wykorzystywanych przez systemy Służby Celnej	1/rok	2014	SC/PC/AG/CA
3. Zwiększenie bezpieczeństwa oraz ochrony rynku	**ocena poziomu bezpieczeństwa**	wskaźnik percepcji bezpieczeństwa i ochrony rynku (% na podstawie badania ankietowego poziomu percepcji bezpieczeństwa i ochrony rynku)	1/rok	2014	PC/AG/CA
3.1. Zmniejszenie udziału nielegalnych towarów akcyzowych i celnych oraz nielegalnego hazardu na rynku	wielkość tzw. szarej strefy w obszarze obrotu towarami akcyzowymi i celnymi oraz w obszarze gier hazardowych	procentowy udział tzw. szarej strefy w całym rynku towarów akcyzowych, celnych oraz gier hazardowych	2/rok	2015 wyroby tytoniowe od 2014	PC/AG/CA
3.2. Zmniejszenie nielegalnego obrotu towarami niebezpiecznymi dokonywanego przez granice	wartość ujawnionych narkotyków i prekursorów	wartość ujawnionych narkotyków i prekursorów narkotykowych	2/rok	2014	PC/CA
	liczba ujawnionych towarów niebezpiecznych	liczba ujawnień towaru niespełniającego wymagań przepisów harmonizacyjnych i przepisów odrębnych	2/rok	2014	PC/CA
	liczba ujawnionych towarów chronionych prawem własności intelektualnej	liczba towarów zajętych ze względu na naruszenie praw własności intelektualnej (w tys. sztuk)	2/rok	2014	PC/CA
3.3. Zwiększenie świadomości społeczeństwa o zagrożeniach dla bezpieczeństwa i rynku	liczba działań uświadamiających	liczba działań podejmowanych w celu zwiększenia świadomości społeczeństwa	1 rok	2014	SC/PC/CA/AG
4. Zapewnienie efektywnego i skutecznego poboru dochodów	koszt funkcjonowania Służby Celnej	koszt poboru 1 złotówki należności liczony jako stosunek wydatków (włącznie ze środkami pomocowymi) do kwoty pobranych dochodów	1/rok	2014	SC/PC/AG/CA
4.1. Zmniejszenie luki celno-podatkowej dochodów pobieranych przez Służbę Celną	wpływy z kontroli	wielkość wpływów do budżetu wynikających z kontroli i postępowań prowadzonych przez Służbę Celną (zaksięgowanych)	2/rok	2014	SC/PC/AG/CA
4.2. Zwiększenie poziomu ściągalności dzięki zarządzaniu należnościami i zabezpieczeniami	ściągalność należności	udział wpłat należności w stosunku do zadeklarowanych należności oraz obliczonych przez organ celny/podatkowy w drodze decyzji (zaksięgowanych)	2/rok	2014	SC/CA/AG
4.3. Zwiększenie efektywności kosztowej działań	koszt poboru należności	kwota wydatków poniesionych na realizację zadania - pobór ceł oraz pobór podatków – wg budżetu zadaniowego	1/rok	2014	SC/PC/AG/CA
	prawidłowość poboru	wielkość zwrotów wraz z odsetkami i odszkodowaniami wypłaconymi klientom w wyniku błędnego działania organów Służby Celnej	2/rok	2014	SC/PC/AG/CA

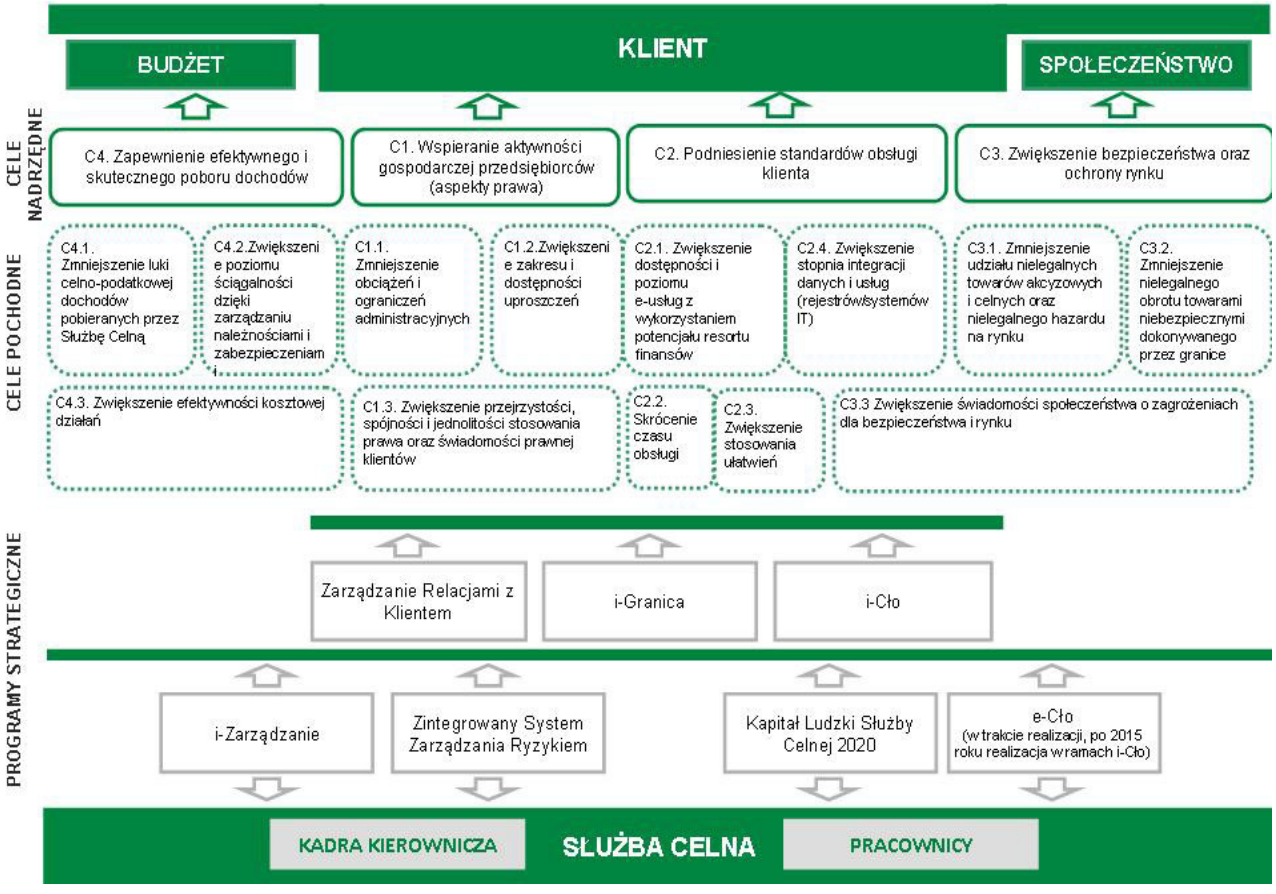
Wykaz skrótów:
RP – Rzeczypospolita Polska
PC – Departament Polityki Celnej w Ministerstwie Finansów
AG – Departament Podatku Akcyzowego i Gier w Ministerstwie Finansów
CA – Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier w Ministerstwie Finansów
SC – Departament Służby Celnej w Ministerstwie Finansów
DI – Departament Informatyki w Ministerstwie Finansów
SISC – System Informacyjny Służby Celnej
IT – Technologie Informacyjne
Info SC – ogólnopolska informacja Służby Celnej
Doing business – raport Banku Światowego, oceniający warunki do prowadzenia biznesu w danym kraju

Harmonogram realizacji programów strategicznych

Nr	Nazwa programu	Wiodący interesariusz	Pozostali interesariusze	Misja programu	Zasady określające zakres programu	Odpowiedzialny za realizację programu	Komórki organizacyjne współpracujące	Termin uruchomienia prac
1	Zarządzanie Relacjami z Klientem	Klient	• Pracownicy • Kadra Kierownicza	Stworzenie zasad zarządzania oraz narzędzi umożliwiających rejestrowanie wszystkich kontaktów i transakcji klientów oraz zarządzanie nimi	projekty dotyczące: różnicowania metod obsługi oraz usprawniania kontaktów z klientem, udostępniania lub wymiany informacji i danych z klientem wraz z metodami i narzędziami do analizy ilościowej i jakościowej obsługi klienta	Departament PC	AG/SC/CA	2014
2	i-Granica	Klient	• Prawodawca • Partnerzy - Organy Państwa i inne służby • Kadra Kierownicza • Pracownicy	Podniesienie sprawności i wydajności obsługi klienta na granicy poprzez stworzenie elektronicznego zintegrowanego systemu obsługi klienta na granicy	projekty i inicjatywy wprowadzające zmiany i usprawnienia funkcjonowania granicy	Departament CA	SC/PC/DI/ dyrektorzy izb celnych	2014
3	i-Cło	Klient	• Budżet	Podniesienie sprawności i wydajności obsługi klienta w urzędzie poprzez stworzenie elektronicznego zintegrowanego systemu obsługi klienta w urzędzie	projekty i inicjatywy wprowadzające zmiany i usprawnienia obsługi klienta Służby Celnej	Departament PC	SC/AG/CA/ DI	2014
4	i-Zarządzanie	Kadra Kierownicza	• Pracownicy • Budżet • Klient	Zbudowanie elektronicznego systemu wspomagającego podejmowanie decyzji zarządczych i monitorowanie działalności Służby Celnej na wszystkich szczeblach zarządzania, włącznie z zarządzaniem innowacjami, programami i projektami. Zbudowanie zasad i narzędzi umożliwiających zarządzanie usługami Służby Celnej	projekty, których celem jest usprawnienie i zmiana sposobu zarządzania Służby Celnej	Departament SC	DI/AG/PC/ CA/ dyrektorzy izb celnych	2014
5	e-Cło	Budżet	• Klient • Prawodawca - Unia Europejska • Minister Finansów	Modernizacja systemów informatycznych	projekty mające na celu operacyjne wdrożenie systemów informatycznych Służby Celnej wymaganych w ramach 7 Osi Priorytetowej Innowacyjna Gospodarka	Departament SC	PC/AG/CA/ DI/ dyrektorzy izb celnych	w trakcie realizacji, po 2015 realizacja w ramach i-Cło
6	Kapitał Ludzki Służby Celnej 2020	Pracownicy	• Kadra Kierownicza	Zwiększenie dopasowania kadry Służby Celnej do wizji Służby Celnej 2020, rozwój niezbędnych kompetencji i postaw	projekty mające na celu rozwój i wzmocnienie zasobów ludzkich	Departament SC	CA/PC/AG/ dyrektorzy izb celnych	2014
7	Zintegrowany system zarządzania ryzykiem	Kadra Kierownicza	• Klient • Pracownicy • Partnerzy - Organy Państwa i inne służby • Społeczeństwo	Utworzenie i wdrożenie mechanizmów zarządzania ryzykiem działalności podstawowej	projekty mające na celu zbudowanie systemowego zarządzania ryzykiem działalności podstawowej Służby Celnej	Departament CA	PC/AG/SC/ dyrektorzy izb celnych	2014

Wykaz skrótów:
PC – Departament Polityki Celnej w Ministerstwie Finansów
AG – Departament Podatku Akcyzowego i Gier w Ministerstwie Finansów
CA – Departament Kontroli Celno-Akcyzowej i Kontroli Gier w Ministerstwie Finansów
SC – Departament Służby Celnej w Ministerstwie Finansów
DI – Departament Informatyki w Ministerstwie Finansów

Mapa strategii działania Służby Celnej



eBooking TRUCK – projekt mający na celu podniesienie standardów obsługi klienta

Po wprowadzeniu w maju 2012 r. elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej autokarów i busów (eBooking BUS), kolejną inicjatywą Służby Celnej zmierzającą do usprawnienia towarowego ruchu granicznego jest dążenie do wdrożenia elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski (eBooking TRUCK).

Z założenia realizacja planowanego rozwiązania, poprzez:

1) likwidację kolejek samochodów ciężarowych oczekujących na wyjazd z Polski na drogach dojazdowych do przejść granicznych,
2) skrócenie czasu przeznaczonego na dojazd i odprawę graniczną oraz możliwość znacznie lepszego jego zaplanowania przez kierowców (przewoźników),
3) stworzenie możliwości odpoczynku oraz poprawa warunków socjalnych kierowców oczekujących na odprawę,
4) zapewnienie i poprawę bezpieczeństwa ruchu na drogach dojazdowych do przejść granicznych
5) integrację wszystkich służb granicznych na rzecz obsługi Klienta w procesie odprawy granicznej,

Możliwym rozwiązaniem problemu kolejek samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski jest wdrożenie elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej.

6) lepsze zaplanowanie działań i zorganizowanie zasobów służb granicznych na podstawie wcześniej otrzymanych zgłoszeń celnych i odpowiednio przygotowanych dokumentów,
7) wzrost przepustowości przejść granicznych.

powinna w istotny sposób przyczynić się do podniesienia standardów obsługi klienta (przedsiębiorców, przewoźników, kierowców).

Należy wskazać również na oczekiwaną minimalizację strat ponoszonych dotychczas w związku z wielogodzinnym oczekiwaniem na odprawę, wynikającą z redukcji kosztów pracy oraz redukcji obciążeń przychodów (koszty kapitału operacyjnego zamrożonego w odprawianych towarach zarówno dla sprzedających jak i kupujących, obniżenie przydatności i jakości towarów z opóźnionym terminem dostarczenia) oraz ograniczenie negatywnych wpływów na środowisko - zmniejszenie ilości spalin, hałasu, śmieci.

W ramach przygotowań do realizacji niniejszego przedsięwzięcia, Ministerstwo Finansów zleciło Instytutowi Logistyki i Magazynowania z Poznania wykonanie usługi o charakterze analityczno-koncepcyjnym pt. *Analiza stanu aktualnego i opracowanie rekomendacji usprawnień z wykorzystaniem systemu eBooking TRUCK procesów obsługi samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski.*

Analiza organizacji obsługi samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski przeprowadzona została z uwzględnieniem liczby odprawianych samochodów w aspekcie zmiennej intensywności napływu, nominalnej przepustowości badanych przejść granicznych, procesów obsługi ruchu towarowego, organizacji zasobów i zarządzania funkcjonowaniem przejść granicznych, funkcjonalności systemów informatycznych oraz istniejącej infrastruktury wzdłuż dróg dojazdowych do przejść granicznych w Kuźnicy i Bobrownikach.

Z przeprowadzonej analizy wynika, że pomimo niepełnego wykorzystania zdolności obsługowej ww. przejść granicznych, na obu tworzą się kolejki samochodów ciężarowych, co jest charakterystyczne dla systemu obsługi z tzw. wąskim gardłem. Zasadniczą przyczyną tworzenia się po stronie polskiej kolejek (zewnętrznych – przed przejściem granicznym i wewnętrznych – na terenie przejścia) jest brak możliwości płynnego wjazdu na teren przejść granicznych po stronie Republiki Białorusi.

Z kolei długość kolejki i czas oczekiwania na przekroczenie granicy, przy wyżej wskazanym braku możliwości sterowania przepływem przez przejście graniczne, zdeterminowane są zmienną intensywnością i okresowymi spiętrzeniami napływu samochodów.



Odprawa ciężarówek na Terminalu w Koroszczynie



Ciężarówki przekraczające granicę w Dorohusku

Zawarte w dokumencie analizy i rekomendacje oraz koncepcja usprawnienia obsługi granicznej na drogowych przejściach granicznych w Kuźnicy i Bobrownikach z powodzeniem mogą być wykorzystane do sformułowania szczegółowych założeń funkcjonalnych dla planowanego docelowego wdrożenia systemu eBooking TRUCK również w innych przejściach granicznych.

W przedstawionej sytuacji, uwzględniając ograniczoną przepustowość wjazdu samochodów ciężarowych na przejścia graniczne kraju sąsiedniego – celowym i możliwym rozwiązaniem problemu kolejek samochodów ciężarowych wyjeżdżających z Polski jest oddziaływanie systemowe na wielkość i stabilność strumienia napływających samochodów, poprzez wdrożenie elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej.

Podstawowym założeniem likwidacji kolejki na kierunku wywozowym z Polski jest możliwość oddziaływania na system obsługi odpraw granicznych w trzech wzajemnie zależnych obszarach:

1) oddziaływanie na wielkość i stabilność strumienia napływających samochodów ciężarowych z wykorzystaniem Systemu elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej e-Booking TRUCK,
2) obsługę samochodów ciężarowych w strefie oczekiwania (eliminując oczekiwanie na drogach dojazdowych) obejmującą stworzenie systemu parkingów buforowych i ram prawno-organizacyjnych ich funkcjonowania,
3) oddziaływanie na przepustowość przejść granicznych (w tym na: odpowiednią liczbę funkcjonariuszy na zmianie, lepsze planowanie zadań i obciążenie zasobów, wyższą sprawność i organizację pracy oraz dostępność i wykorzystanie infrastruktury) – a poprzez to zapewnienie ciągłego odbioru samochodów ze strefy oczekiwania (osiągając rotację samochodów na parkingach buforowych zgodną z ustalonymi limitami rezerwacji w elektronicznych harmonogramach rezerwacji obsługi granicznej).



System elektronicznej rezerwacji odprawy granicznej e-booking TRUCK wspomoże przekraczanie granicy

Skuteczność przedstawionych wyżej kierunków oddziaływania uwarunkowana jest:

- obsługą graniczną w drogowym ruchu towarowym na przejściach granicznych wschodniej granicy Polski (jednocześnie granicy UE) tylko samochodów ciężarowych wjeżdżających ze strefy oczekiwania,
- możliwością wjazdu do strefy oczekiwania tylko pojazdów ciężarowych z aktualną elektroniczną rezerwacją odprawy na przejściu granicznym,
- integracją informatyczną procesów: rezerwacji, oczekiwania w strefie i realizacji odpraw granicznych.

Realizacja projektu zależy od współpracy i zaangażowania wszystkich służb wykonywających zadania na granicy oraz wojewodów i władz samorządowych.

Ze względu, iż realizacja przedmiotowej inicjatywy uwarunkowana jest ścisłą współpracą i zaangażowaniem wszystkich służb realizujących zadania na granicy, jak również wojewodów i władz samorządowych - Szef Służby Celnej w piśmie z dnia 14 października 2013 r., kierowanym do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, przedstawił wniosek o prowadzenie dalszych prac związanych z tym przedsięwzięciem Zespołowi ds. Zagospodarowania Granicy Państwowej. Zaproponowano jednocześnie, aby w skład powołanej w ramach Zespołu grupy roboczej, oprócz stałych członków, wchodzili także przedstawiciele m.in. Ministerstwa Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Krajowej Izby Gospodarczej, wojewodów i władz samorządowych, a także Zrzeszenia Międzynarodowych Przewoźników Drogowych.

Równolegle, zważając na zakładany dość odległy horyzont czasowy pełnego wdrożenia systemu eBooking TRUCK - uzależniony od spełnienia szeregu wymagań i wzajemnie powiązanych rozwiązań o charakterze organizacyjnym, prawnym, infrastrukturalnym i informacyjnym – podjęto decyzję o pilotażowym, w ograniczonym zakresie, wdrożeniu przedsięwzięcia w dwóch wytypowanych przejściach granicznych.

Decyzją Szefa Służby Celnej z dnia 12 listopada 2013 r. powołany został Zespół *do pilotażowego wdrożenia projektu Elektronicznej rejestracji terminu przekroczenia granicy eBooking TRUCK*.

Pierwsze spotkanie Zespołu odbyło się w Ministerstwie Finansów 28 listopada 2013 r., podczas którego wskazano miejsca pilotażowego wdrożenia projektu (przejścia graniczne w Grzechotkach i Koroszczynie), a także omówiono podstawowe założenia techniczno-informatyczne oraz organizacyjno-prawne warunkujące realizację przedsięwzięcia.

Barbara Gołdynek
Ministerstwo Finansów
Departament Służby Celnej

Centralizacja/zefir2 – jako przykład skutecznego i efektywnego poboru dochodów

Służba Celna, realizując swoją misję i wizję zawartą w Strategii działania Służby Celnej, koncentruje się na poprawie jakości świadczonych usług (perspektywa klienta) przy jednoczesnym lepszym ukierunkowaniu sił (efektywność) i wykorzystaniu zasobów (oszczędność), w tym zasobów informacyjnych, dla zwiększenia skuteczności kontroli przy mniejszej ingerencji w legalne procesy gospodarcze.

Misją Służby Celnej na lata 2014-2020, odzwierciedlającą rolę, jaką Służba Celna pełni w stosunku do swoich interesariuszy, jest działanie dla dobra Rzeczpospolitej Polskiej, Unii Europejskiej i społeczeństwa poprzez m.in. **efektywne pobieranie dochodów.** To oczekiwanie zostało wprost wyartykułowane w postaci jednego z czterech celów strategicznych ujętych w Strategii – jakim jest **zapewnienie efektywnego i skutecznego poboru dochodów.**

Założeniem Strategii jest osiąganie zaplanowanych celów strategicznych przy pomocy zdefiniowanych programów, zaś samo wdrożenie strategii w naszej organizacji ma przebiegać poprzez realizację projektów w ramach poszczególnych programów, w sposób zgodny z Wizją Służby Celnej 2020 (innowacyjnie wykorzystując wiedzę, do świadczenia lepszych usług, w erze cyfrowego stylu życia).

Przykładem realizacji celu strategicznego zaplanowanego w Strategii działania Służby Celnej - zapewnienie efektywnego o skutecznego poboru dochodów, realizowanego przy pomocy projektu, w ramach szerszego programu strategicznego nakierowanego na klienta jest Projekt „Wdrożenie modelu centralizacji zadań z zakresu finansów i księgowości izb celnych", zgodnie z którym przygotowywana jest centralizacja zadań z zakresu rozliczania dochodów budżetu państwa i wykonywania zadań wierzyciela, wsparta narzędziem informatycznym jakim jest Zintegrowany System Poboru Należności i Rozrachunków z UE i Budżetem ZEFIR2.

Centralizacja przedmiotowych zadań związana jest z wyznaczeniem dyrektora tylko jednej izby celnej (Dyrektora Izby Celnej w Krakowie) do rozliczania należności celnych, podatkowych i innych należności, których pobór należy do właściwości organów Służby Celnej.

Centralizacja obejmie również wyznaczenie dyrektor tylko jednej izby celnej (Dyrektora Izby Celnej w Szczecinie) do realizacji zadań wierzyciela.

Celem centralizacji jest podniesienie jakości świadczonych usług w zakresie rozliczeń dochodów budżetu państwa i wykonywania zadań wierzyciela, obniżenie kosztów w tych obszarach, uproszczenie oraz zwiększenie efektywności działań po stronie przedsiębiorców i podatników, a także podniesienie jakości wykonywanych zadań przez Służbę Celną poprzez ujednolicenie i standaryzację procesów obsługowych podmiotów prowadzących działalność gospodarczą podlegającą kontroli Służby Celnej.

Silna koncentracja na usłudze, kluczowych procesach, automatyzacja i optymalizacja procesów, scentralizowane opracowywanie i gromadzenie danych statystycznych oraz podniesienie stopnia specjalizacji pracowników pozwolą na usprawnienie działań Służby Celnej.

Z punktu widzenia przedsiębiorców, po wdrożeniu centralizacji nastąpi likwidacja rachunków bankowych dla dochodów organu podatkowego w poszczególnych izbach celnych, za wyjątkiem wyznaczonej izby celnej. Podmiot będzie dokonywał wpłat należności, których pobór należy do organów Służby Celnej, na rachunek bankowy jednej izby celnej.

> ***Przykładem realizacji celu strategicznego zaplanowanego w Strategii działania Służby Celnej - zapewnienie efektywnego i skutecznego poboru dochodów.***

Dyrektor tylko jednej, wyznaczonej izby celnej będzie rozliczał należności celne, podatkowe i inne należności, których pobór należy do właściwości organów Służby Celnej. Fizyczny zwrot tych należności będzie również realizowany przez dyrektora jednej, wskazanej izby celnej. Tym samym przedsiębiorca i podatnik, w sytuacji zaistnienia potrzeby złożenia wyjaśnień, czy też dokumentów, będzie kontaktował się tylko z jednym organem celnym.

Umożliwi to skrócenie czasu obsługi przedsiębiorców i podatników poprzez eliminację powtarzających się czynności i dokonywanie wszelkich wpłat na jedno konto (tym samym zaoszczędzi czas podmiotów), a także redukcję kosztów operacji finansowych związanych z prowadzeniem działalności. Oznacza to szybsze rozliczanie przedsiębiorców i podatników oraz kompleksową obsługę w zakresie centralizowanych zadań.

Spowoduje to również zmniejszenie obciążeń administracyjnych poprzez stworzenie korzystniejszych warunków dla przedsiębiorców i podatników wynikających ze wskazania konta jednej izby celnej, na które będą dokonywane przez nich wpłaty.

Wyznaczenie dyrektora tylko jednej izby celnej do realizacji zadań z zakresu uprawnień wierzyciela przyspieszy proces załatwiania spraw i usprawni komunikację pomiędzy dłużnikiem a wierzycielem. Wpłynie to na jakość świadczonych usług, a także przyczyni się do ograniczenia, również po stronie dłużnika, kosztów związanych z wymianą korespondencji. Pełna znajomość sytuacji finansowej dłużnika wyeliminuje obowiązek wielokrotnego dostarczania przez dłużników dokumentów, zaświadczeń

i innych dowodów w postępowaniach prowadzonych obecnie przed wieloma organami wierzycielskimi. Postępowania wierzycielskie, przy całej dolegliwości postępowania egzekucyjnego, będą mniej uciążliwe i zbiurokratyzowane dla zobowiązanego.

Koncentracja na klientach, czyli wyjście naprzeciw ich wymaganiom i przyszłym oczekiwaniom z jednej strony prowadzi do stworzenia optymalnych warunków dla prowadzenia przez nich działalności gospodarczej, a z drugiej pozwala Służbie Celnej na zapewnienie większych zasobów dla zwalczania nieuczciwej konkurencji.

Wprowadzenie, wraz z centralizacją zadań z zakresu rozliczania dochodów budżetu państwa, standaryzacji polecenia przelewu na rachunek organu celnego ujednolici przelewy, zarówno z obszaru podatków, jak i cła. Proponowane rozwiązanie jest analogiczne jak w sytuacji rozliczania należności pobieranych przez urzędy skarbowe.

Podmiot będzie dokonywał wpłat należności tylko na jeden rachunek bankowy.

W ramach ułatwień płatniczych dla przedsiębiorców, którzy regularnie dokonują wpłat z tytułu należności celnych i podatkowych na jeden rachunek, będzie możliwa pełniejsza automatyzacja stowarzyszania wpłat z dokumentami, co przyczyni się do szybszego zwalniania salda zabezpieczeń, tym samym korzystnie wpłynie na płynność finansową podmiotu. Dzięki współpracy Systemu ZEFIR2 z Europejskim Informacyjnym Portalem Celnym – ECIP oraz Pojedynczym Elektronicznym Punktem Dostępu – SEAP (platformie wymiany komunikatów z systemami operacyjnymi Służby Celnej), przedsiębiorca/podatnik będzie mógł uzyskać szybką informację o stanie swojego konta.

Należy również podkreślić, iż centralizacja zadań z zakresu rozliczania dochodów budżetu państwa i wykonywania zadań wierzyciela, zostanie wsparta poprzez narzędzie informatyczne w postaci Systemu ZEFIR2, którego ogólnopolskie wdrożenie nastąpi wraz z wdrożeniem centralizacji.

Umożliwi to skrócenie czasu obsługi przedsiębiorców i podatników poprzez eliminację powtarzających się czynności, a także redukcję kosztów operacji finansowych związanych z prowadzeniem działalności. Oznacza to szybsze rozliczanie przedsiębiorców i podatników oraz kompleksową obsługę w zakresie centralizowanych zadań.

Na koniec warto wspomnieć o Systemie ZEFIR2. Otóż System ten jest realizowany w ramach „Programu e-Cło" finansowanego ze środków Unii Europejskiej przez Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR) oraz budżet państwa w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007 – 2013 „Dotacje na innowacje". Będzie realizował założenia Programu e-Cło w obszarze poboru należności i rozliczeń z przedsiębiorcami z tytułu dochodów budżetowych wykonywanych przez Służbę Celną oraz obsługę finansowo-księgową jednostek Służby Celnej w technologii scentralizowanej. System ZEFIR2 w swoim zakresie będzie miał również pełną automatykę sprawozdawczości i analityki budżetowej.

Maria Leszczyńska
Ministerstwo Finansów
Departament Służby Celnej

Formy komunikacji Służby Celnej z klientem

„Relacje z klientami to integralna część naszej pracy, a nie jej uzupełnienie."
William B. Martin

1. Oczekiwania i potrzeby Klientów są źródłem wprowadzanych innowacji i usprawnień Służby Celnej.

Zarówno cele jak i programy w Strategii działania Służby Celnej na lata 2014 – 2020 zostały zdefiniowane w odniesieniu do ośmiu głównych grup interesariuszy, z których najważniejszym jest KLIENT.

To właśnie oczekiwania i potrzeby Klientów są w centrum zainteresowania Służby Celnej oraz stanowią podstawę wprowadzanych innowacji i usprawnień. Kluczowa wartość oferowana Klientom – to dostępność i nowoczesność usług oraz profesjonalizm i wysoka jakość obsługi.

Nowoczesna, profesjonalna obsługa Klienta stanowi nieodzowny element strategii biznesowej każdego przedsiębiorstwa. Obecnie prawie każda firma do kontaktu ze swoimi Klientami wykorzystuje więcej niż jeden kanał komunikowania się, musi więc opracować różne standardy obsługi dostosowane do poszczególnych form kontaktu.

2. Główne sposoby komunikacji Służby Celnej z Klientami

W Służbie Celnej możemy obecnie wyodrębnić trzy główne sposoby komunikacji z klientami:

- **Kontakt bezpośredni,**
- **Kontakt pośredni** (obsługa telefoniczna / informacje pisemne)**,**
- **Obsługa elektroniczna / internetowa.**

Każdy z wymienionych sposobów komunikacji charakteryzuje się położeniem nacisku na nieco inne aspekty, inne zatem też będą wymagania w stosunku do funkcjonariuszy/ pracowników, zajmujących się komunikacją z klientem w poszczególnych jej formach.

3. Komunikacja Służby Celnej z klientem poprzez kontakt bezpośredni

Komunikacja bezpośrednia jest najprostszą i często najbardziej efektywną formą komunikacji. Bezpośrednie komunikowanie oparte jest na osobistej styczności „nadawcy" i „odbiorcy", w postaci np. rozmowy, dyskusji, zebrania, konferencji, narady, wywiadu, etc.

W kontaktach bezpośrednich z Klientem niezwykle ważne jest zaangażowanie i profesjonalizm a kompetentnie i przekonująco wypowiedziane słowa ułatwiają porozumienie oraz rozwiązywanie różnorodnych problemów.

W naszej ocenie **Służba Celna na wszystkich poziomach funkcjonowania** (oddziały/urzędy/izby a także szczebel centralny) **zdobyła największe doświadczenie właśnie w stosowaniu komunikacji bezpośredniej** poprzez organizowanie różnego rodzaju spotkań, szkoleń metodycznych, szkoleń z zakresu profilaktyki merytorycznej, wymiany doświadczeń, a także konferencji dla przedsiębiorców.

Na szczególne podkreślenie zasługują poniższe sprawdzone formy komunikacji bezpośredniej:

- **Szkolenia z zakresu profilaktyki merytorycznej** – przygotowywane i prowadzone przez Służbę Celną - w zakresie tematycznym wskazanym przez przedsiębiorców;

W celu zapewnienia nowoczesnej obsługi klienta Służba Celna korzysta z nowoczesnych metod komunikacji.

- **Spotkania ukierunkowane na wymianę doświadczeń** pomiędzy przedsiębiorcami korzystającymi już z ułatwień, związanych ze stosowaniem instytucji AEO i procedury uproszczonej, a przedsiębiorcami, którzy z takich ułatwień mogliby skorzystać. Zwróciliśmy uwagę na ogromne znaczenie rekomendacji dotychczasowych klientów w kształtowaniu zainteresowania potencjalnych klientów wymienionymi uproszczeniami.
- **Konferencje organizowane przez Departament Polityki Celnej Ministerstwa Finansów** – pod hasłem „Ułatwienia dla Biznesu" – adresowane do przedsiębiorców, podczas których przedstawiciele Służby Celnej informują o podejmowanych działaniach na rzecz ułatwienia/przyspieszenia obrotu towarowego, o podjętych inicjatywach (lokalnych, krajowych i strategicznych) oraz najnowszych i planowanych zmianach przepisów prawa.

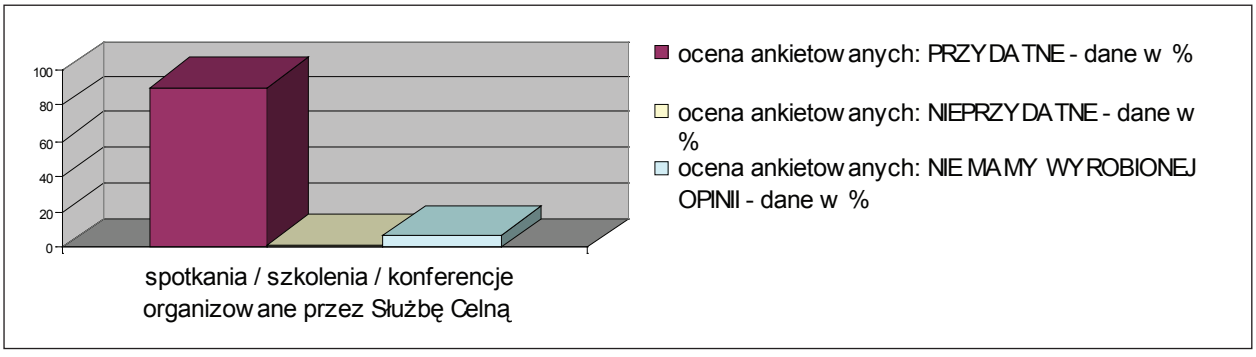
Oczekiwania i potrzeby klientów są w centrum zainteresowania Służby Celnej oraz stanowią podstawę wprowadzanych innowacji i usprawnień.

Ministerstwo Finansów w 2013 r. dokonało, w środowisku przedsiębiorców, ankietowej oceny przydatności stosowanych form komunikacji bezpośredniej (spotkań/szkoleń/konferencji) organizowanych przez Służbę Celną. Z badań, zilustrowanych na diagramie, wynika wysoka ponad 90% pozytywna ocena przydatności stosowanych form komunikacji bezpośredniej.

Obsługa obrotu towarowego realizowana jest z wykorzystaniem systemów informatycznych do przyjmowania i przetwarzania elektronicznych zgłoszeń celnych.

4. Komunikacja z klientem poprzez kontakt pośredni

Komunikacja pośrednia pozbawiona jest bezpośredniej styczności z zainteresowanymi podmiotami w jednym miejscu i w jednym czasie. Polega ona na wymianie informacji za pomocą różnorodnych nośników informacji, takich jak: telefon, telewizja, radio, papier, e-mail. Najpopularniejszą formą komunikacji pośredniej aktualnie pozostaje forma pisemna (pismo, e-mail), przy pomocy której Służba Celna odpowiada na wszelkiego rodzaju pytania przedsiębiorców, starając się rozwiązywać ich problemy. Liderem w komunikacji pośredniej pozostaje dzisiaj niewątpliwie Info SC.



Dzięki stworzonemu środowisku „bezpapierowemu" komunikacja z klientem zgłaszającym towar do procedur przywozowych, wywozowych oraz tranzytu odbywa się w sposób elektroniczny.

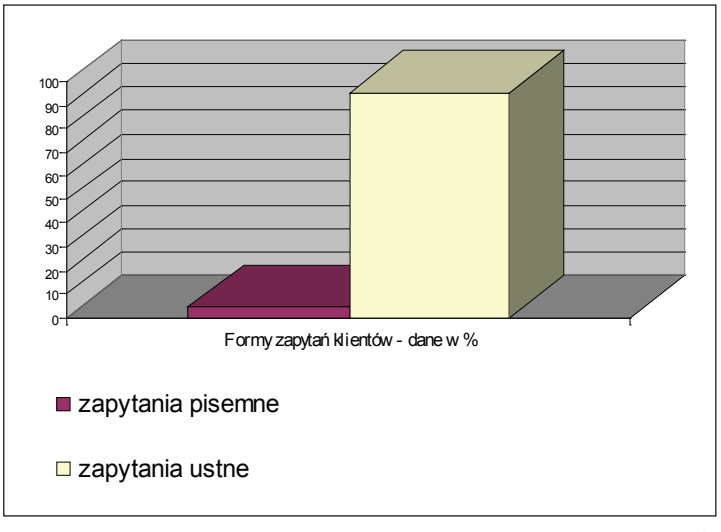
Krajowa Informacja Celna SC

Do zadań Info SC należy pomoc Klientom w wywiązywaniu się z obowiązków nałożonych przez wspólnotowe i krajowe przepisy prawa, w zakresie wszystkich zadań Służby Celnej, czyli udzielanie informacji (w języku polskim, angielskim i rosyjskim), przede wszystkim o:

- przepisach celnych oraz przepisach odrębnych związanych z obrotem towarowym;
- przepisach dotyczących kontroli podatku akcyzowego oraz podatku VAT z tytułu importu towarów;
- przepisach dotyczących zasad kontroli gier hazardowych.

Informacje udzielane są przy wykorzystaniu: infolinii, e-maili, listów, telefonów. Ponadto Klienci całodobowo mogą samodzielnie odsłuchać, w trakcie połączenia telefonicznego z Info SC, podstawowe informacje dla podróżnych przekraczających granicę. W okresie 3 lat swojej działalności InfoSC udzieliło Klientom łącznie ponad 204 tys. różnych informacji, w tym ponad 10 tys. informacji pisemnych.

Według danych Info SC (diagram) do najczęstszych form pytań Klientów zalicza się pytania ustne.



5. Komunikacja z Klientem poprzez obsługę elektroniczną/ internetową

Dzisiejszy klient Służby Celnej to nowoczesny klient wymagający. Niezależnie od tego, czy chce uzyskać dodatkowe informacje na określony temat czy rozwiązać problem, z którym się boryka, wymaga szybkiej możliwości kontaktu i efektywnego rozwiązania swojego problemu. Trendem ostatnich lat, w obsłudze Klienta, jest rozwój nowych kanałów kontaktu z Klientem, takich jak: serwisy internetowe, elektroniczne tablice informacyjne, wideo, a przede wszystkim elektroniczna obsługa klienta w procesie nadawania towarom przeznaczenia celnego.

W celu zapewnienia nowoczesnej obsługi Klienta Służba Celna korzysta z nowoczesnych metod komunikacji m.in. poprzez witrynę prokliencką, elektroniczne tablice informujące o czasie oczekiwania na granicy, wirtualne przewodniki po przejściach granicznych, Newslettery, Help Desk, itp. Obsługa obrotu towarowego realizowana jest z kolei z wykorzystaniem systemów informatycznych do przyjmowania i przetwarzania elektronicznych zgłoszeń celnych.

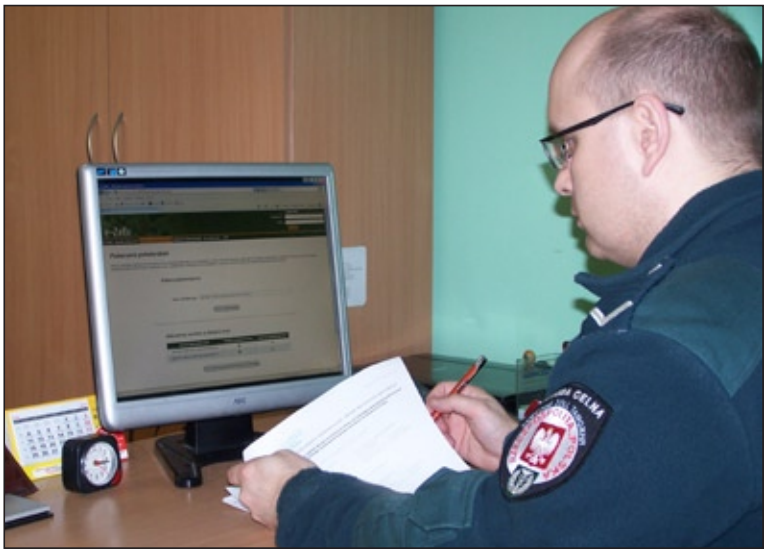
Systemy operacyjne

Wdrażając systemy operacyjne do obsługi zgłoszeń celnych (CELINA, ECS oraz NCTS) Służba Celna zapewniła przedsiębiorcom możliwość regulowania sytuacji prawnej towaru wyłącznie w formie elektronicznej. Dzięki stworzonemu środowisku „bezpapierowemu" komunikacja z klientem zgłaszającym towar do procedur przywozowych, wywozowych oraz tranzytu odbywa się w sposób elektroniczny. Komunikaty przesłane do systemów operacyjnych Służby Celnej podlegają obsłudze w tych systemach, a klient informowany jest o kolejnych etapach z nią związanych. Drogą elektroniczną przekazywane są informacje zwrotne dotyczące przesłanego przez niego zgłoszenia celnego. Są to informacje o przyjęciu komunikatu do dalszego przetwarzania, ewentualnym wytypowaniu zgłoszenia do kontroli, czy o zwolnieniu towaru do procedury celnej. W każdym systemie zapewniona jest także komunikacja uwzględniająca specyfikę obrotu towarowego, który jest w nim obsługiwany, np. elektroniczne powiadomienie o długu w systemie przywozowym, czy funkcjonujące na gruncie systemu ECS potwierdzenie wywozu towaru poza obszar celny Unii Europejskiej.

Kluczowa wartość oferowana klientom – to dostępność i nowoczesność usług oraz profesjonalizm i wysoka jakość obsługi.

Działania Służby Celnej związane z informatyzacją, a więc zapewnieniem elektronicznych narzędzi do obsługi obrotu towarowego z zagranicą niewątpliwie wychodzą naprzeciwko oczekiwaniom przedsiębiorców. Elektroniczne zgłoszenia od wielu lat dokonywane są do systemu NCTS i systemu ECS, a podjęte w ostatnim czasie działania Służby Celnej w odniesieniu do procedur przywozowych, uczyniły tę formę komunikacji z klientem także podstawową na gruncie systemu CELINA. Stanowi to niezwykle istotny krok w procesie odformalizowania procedur celnych, bowiem prawie cały obszar zgłoszeń celnych objęty jest elektroniczną wymianą in-

formacji pomiędzy organami celnymi a klientem. Funkcjonalności dostępne w obecnych systemach informatycznych będą rozwijane na gruncie nowobudowanych systemów operacyjnych, tj. AIS, AES oraz NCTS2, tak aby w pełni zautomatyzować i maksymalnie przyspieszyć obsługę klienta w relacji ze Służbą Celną, zapewniając mu przy tym korzystanie z nowoczesnych instrumentów i narzędzi informatycznych.



Do obsługi klienta Służba Celna korzysta z nowoczesnych metod komunikacji

Witryna prokliencka

Jest to portal internetowy Ministerstwa Finansów o charakterze informacyjno-edukacyjnym. Zawiera on informacje z zakresu finansów publicznych, podatków oraz cła. Portal jest również miejscem publikacji wszelkiego rodzaju instrukcji i wytycznych dla przedsiębiorców.

Na portalu w zakładce służby celnej http://www.finanse.mf.gov.pl/pl/clo/informacje-dla-przedsiebiorcow/zglaszane-problemy/pytania-i-odpowiedzi udostępniono miejsce, gdzie publikowane są i ogólnodostępne odpowiedzi na pytania przedsiębiorców zadawane podczas konferencji organizowanych przez Ministerstwo Finansów.

Newslettery

Osoby wyznaczone w izbach celnych wysyłają na adresy mailowe przedsiębiorców informacje o zmianie przepisów, instrukcje, wyjaśnienia, wytyczne, informacje o szkoleniach/spotkaniach, itp. Pierwotnie Newslettery przeznaczone były wyłącznie dla Upoważnionych Przedsiębiorców AEO, a od listopada br. grupa odbiorców newsletterów została rozszerzona o:

- użytkowników systemów CELINA, ECS, ICS, NCTS oraz o
- przekazujących zgłoszenia do systemu INTRASTAT.

Oceniamy, że ta forma komunikacji z klientami Służby Celnej spełnia oczekiwania klientów – zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez Ministerstwo Finansów w 2013 r. wśród dotychczasowych odbiorców Newsletterów aż:

- **95%** ankietowanych poinformowało, że wykorzystuje otrzymywane za pomocą newsletterów informacje,
- **94%** ankietowanych poinformowało, że sposób przekazywania newsletterów sprawdza się w praktyce,
- **92%** ankietowanych poinformowało, że Newslettery przekazywane są w terminach gwarantujących aktualność informacji.

Help Desk

To interaktywny kanał komunikacji na linii przedsiębiorca – Służba Celna, który służy do szybkiego rozwiązania problemów przedsiębiorcy zwłaszcza w zakresie funkcjonowania systemów celnych. Komunikacja z klientem poprzez jego obsługę elektroniczną/internetową jest dziś najszybciej rozwijającą się formą komunikacji. Oceniamy, że to w tym obszarze będę następowały największe zmiany i będą pojawiały się coraz to nowe formy współpracy i obsługi klienta.

6. Przewidywane kierunki komunikacji Służby Celnej z klientami w latach 2014-2020

Wykorzystując dotychczasowe doświadczenia, w komunikacji Służby Celnej z Klientami, przyjęto wizję nowej Strategii Służby Celnej na lata 2014 – 2020, która zakłada:

- dalsze dążenie do jak największej otwartości na współpracę z otoczeniem;
- ukierunkowanie się na potrzeby bezpośrednich odbiorców jej usług poprzez doskonalenie sposobów komunikacji i dokonywanie niezbędnych zmian stosownie do potrzeb w tym zakresie;
- świadczenie usług w sposób nowoczesny i efektywny przy:
  - wykorzystaniu kreatywności swoich funkcjonariuszy i pracowników oraz
  - zastosowaniu elektronicznych zintegrowanych systemów obsługi w jednostkach organizacyjnych Służby Celnej.

Katarzyna Gruszewska
Ministerstwo Finansów
Departament Polityki Celnej

Segmentacja podmiotów gospodarczych. Nowe podejście Służby Celnej do podmiotowej analizy ryzyka



Służba Celna podnosi standardy obsługi

Koncepcja segmentacji podmiotów gospodarczych nawiązuje w swoich założeniach do celu strategicznego: *Ułatwienie legalnej działalności gospodarczej i usuwanie barier biurokratycznych oraz doskonalenie współpracy z przedsiębiorstwami* ujętego w *Strategii działania Służby Celnej na lata 2010 – 2015*. Została zatwierdzona przez Szefa Służby Celnej w dniu 16 października 2013 r.

Jej podstawowym celem jest zmniejszanie niedogodności związanych z kontrolą wobec podmiotów uznanych za wiarygodne. Z tego względu, jednym z zasadniczych elementów prac nad segmentacją było opracowanie zasad kwalifikacji przedsiębiorców (importerów) do poszczególnych segmentów ryzyka podmiotowego (wysokiego, średniego i niskiego).

Warunkiem osiągnięcia przez Służbę Celną tak postawionego celu, jest właściwe powiązanie zadań kontrolnych z obsługą przedsiębiorców, oparte na spójnym systemie analizy ryzyka. Efektem takiego podejścia powinien być wzrost zdolności współpracy administracji i biznesu. Służba Celna jest bowiem w stanie zaoferować podmiotom gospodarczym niskiego ryzyka sprawną obsługę z ograniczonym do niezbędnego minimum udziałem czynności kontrolnych. Może również w większym zakresie wspierać – a nie tylko kontrolować – wykonywanie przez podmiot gospodarczy jego obowiązków. W efekcie obie strony odnotowują zysk w postacie poprawy jakości prowadzonej działalności gospodarczej, rozumianej również jako właściwe wywiązywanie się obowiązków publicznoprawnych.

Podstawowym celem segmentacji jest zmniejszanie niedogodności związanych z kontrolą.

Podejście takie wymaga od Służby Celnej zmiany dotychczasowej filozofii kontaktu z przedsiębiorcą i akceptacji ryzyka przedmiotowego, jeżeli jest powiązane z niskim ryzykiem podmiotowym. Innymi słowy, przedmiotem analizy ryzyka jest już nie samo zgłoszenie celne, ale raczej podmiot dokonujący obrotu.

Segmentacja jest rozwiązaniem systematyzującym zachowania Służby Celnej w odniesieniu do tych podmiotów, które nie są w grupie posiadaczy certyfikatów AEO i pozwoleń na stosowanie procedury uproszczonej. Te podmioty zostały już bowiem wcześniej zweryfikowane przez Służbę Celną w trakcie postępowania audytowego.

Celem samego procesu segmentacji jest dokonanie oceny ryzyka przedsiębiorcy przez pryzmat zestandaryzowanych wskaźników i przypisanych im wag (punktów). Wskaźniki opracowano na podstawie danych dostępnych w Służbie Celnej w formie elektronicznej w taki sposób, aby można je było zastosować na obecnym etapie informatyzacji (wskaźniki przewidziane są do wykorzystania wyłącznie w ocenie ryzyka prowadzonej w odniesieniu do importerów). Wskaźniki te ukierunkowują analizę przede wszystkim na badanie rzetelności podmiotu i wystąpienia umyślności działania. Aspekty te przejawiają się we wskaźnikach: zadłużenie, kontrole, uszczuplenia i decyzje, poprzez odpowiednio: regulację zobowiązań finansowych wobec budżetu państwa, powtarzalność działań niezgodnych z prawem, wystąpienie zaniedbania lub świadomego działania podmiotu skutkującego naruszeniem przepisów prawa.

Służba Celna jest w stanie zaoferować podmiotom gospodarczym niskiego ryzyka obsługę z ograniczonym do niezbędnego minimum udziałem czynności kontrolnych.

Powyższe cechy opisujące podmiot wydają się najważniejsze z punktu widzenia określenia zakresu i częstotliwości kontroli. Charakterystycznym wskaźnikiem jest brak umyślności działania. Pozwala on na potraktowanie ewentualnych nieprawidłowości w kategoriach błędu, który można zidentyfikować, a następnie opracować działania naprawcze. Rzetelność podmiotu powinna gwarantować możliwość wdrożenia tych działań oraz współpracę z organem Służby Celnej w zakresie utrzymania zgodności prowadzonej działalności z przepisami prawa (dotyczy segmentu ryzyka niskiego i średniego) - w tym przypadku działania Służby Celnej będą skoncentrowane na monitorowaniu ryzyka.



Serwerownia Służby Celnej

Oczywiście całkowicie odmienna będzie reakcja w przypadku stwierdzenia ryzyka wysokiego, związanego z umyślnym naruszaniem przepisów prawa. W takich przypadkach działania Służby Celnej skoncentrowane będą na kontroli, w celu ustalenia czy dane podmioty wywiązują się ze swoich obowiązków.

Aktualnie segmentacja podmiotów gospodarczych jest na etapie wdrażania w Służbie Celnej. Planujemy, że etap ten zakończymy w styczniu 2014 r. Poprzedzony był on dwoma wdrożeniami pilotażowymi, przeprowadzonymi w tym roku w terminach: 18 kwiecień – 30 maj i 8 lipiec – 31 sierpień. W pierwszym wdrożeniu wzięły udział 3 urzędy celne i 12 oddziałów celnych a liczba użytkowników wyniosła 78 funkcjonariuszy celnych. W drugim: 19 urzędów celnych i 48 oddziałów celnych. Liczba użytkowników – 347 funkcjonariuszy celnych.

W tym miejscu nie sposób wspomnieć o zaangażowaniu w proces budowy i wdrożenia segmentacji Centrum Analiz Administracji Celnej w Izbie Celnej w Warszawie, które utworzyło bazę danych stanowiących podstawę do prowadzenia procesu segmentacji oraz Izby Celnej w Rzepinie, która opracowała system informatyczny do wizualizacji wyników segmentacji.

Docelowo proces segmentacji zostanie przejęty przez system ZISAR i będzie przeprowadzany on-line z wykorzystaniem wdrożonej metody punktowej (karta scoringowa).

Artur Janiszewski
Ministerstwo Finansów
Departament Kontroli Celno-Akcyzowej
i Kontroli Gier

„E-Zwrot VAT jako przykład wspierania aktywności gospodarczej podmiotów ”

W ostatnim okresie zwiększa się liczba podmiotów gospodarczych świadczących usługę *„Tax Free for Tourist”*, czyli zwrot podatku VAT podróżnym spoza Unii Europejskiej, którzy dokonali zakupów w Polsce. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców prowadzących tego typu działalność Służba Celna uruchomiła elektroniczny system przetwarzania imiennych dokumentów TAX FREE towarzyszących towarom wywożonym poza obszar celny Unii Europejskiej.

Dokumenty TAX FREE początkowo rejestrowano elektronicznie jedynie w granicznych oddziałach celnych podległych Izbie Celnej w Białymstoku. W 2004 r. organy celne wykonując czynności sprawdzające ujawniły szereg nieprawidłowości, związanych z potwierdzaniem wywozu towarów z obszaru celnego Unii Europejskiej z zastosowaniem dokumentów TAX FREE. Dotyczyły one głównie fałszowania potwierdzeń wywozu przy użyciu podrobionych pieczęci i stempli. Rozmiar oraz charakter ujawnionych nieprawidłowości negatywnie wpływał na konkurencyjność podmiotów gospodarczych prowadzących legalną działalność.

W celu eliminacji tego typu nielegalnych działań białostocka izba od 2005 r. udostępniła zainteresowanym przedsiębiorcom wgląd do wybranych danych zawartych w prowadzonym przez siebie elektronicznym rejestrze. Elektroniczny system rejestracji dokumentów objął z czasem oddziały graniczne Izby Celnej w Przemyślu oraz Białej Podlaskiej. Jednocześnie trwały dalsze prace modernizacyjne, które w tym roku doprowadziły do stworzenia ogólnokrajowego Systemu „Zwrot VAT dla podróżnych”, funkcjonującego na wszystkich przejściach granicznych zlokalizowanych na terenie Polski z uwzględnieniem lotnisk i portów morskich.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców Służba Celna uruchomiła elektroniczny system przetwarzania dokumentów TAX FREE.

Ważnym narzędziem w ciągle unowocześnianym systemie jest **Moduł Sprzedaży Towarów.** Umożliwia on sprzedawcom dostęp do elektronicznego systemu na poziomie podstawowym lub rozszerzonym. Ten drugi oprócz rejestracji dokumentów przez sprzedawców umożliwia im dodatkowo weryfikację



Korzystanie przez przedsiębiorców z możliwości Systemu „Zwrot VAT dla podróżnych" umożliwia znaczne skrócenie czasu przekraczania granicy



Samochody na pasie przeznaczonym do obsługi TAX FREE

ich aktualnego stanu oraz wymianę informacji ze służbą celną za pomocą usługi Web Service. Dostęp do systemu na poziomie podstawowym jest możliwy po bezpłatnym założeniu konta w serwisie Służby Celnej. Poziom rozszerzony wymaga złożenia wniosku do Izby Celnej w Białymstoku, od 3 października można to zrobić także elektronicznie przez platformę ePUAP.

Również podróżny ma możliwość samodzielnej rejestracji otrzymanego od sprzedawcy dokumentu w systemie np. przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych. Czynność ta nie wymaga od podróżnego posiadania konta dostępu do systemu. Wprowadzanie danych odbywa się poprzez stronę internetową *www.granica.gov.pl/TaxFree*. Po przybyciu podróżnego do granicznego oddziału celnego celem dokonania potwierdzenia wywozu towarów, funkcjonariusz celny ma dostęp do uprzednio zapisanych danych, które weryfikuje z okazanym dokumentem tożsamości oraz dokumentem TAX FREE i w przypadku ich zgodności dokonuje potwierdzenia wywozu.

Główne korzyści dla przedsiębiorców korzystających z Systemu „Zwrot VAT dla podróżnych" to miedzy innymi:

- szybki i łatwy dostęp do danych z prowadzonego z wykorzystaniem technologii informatycznej rejestru;
- bezpieczna wymiana informacji między Służbą Celna a podmiotem w sposób zapewniający maksymalną ochronę przed ujawnieniem jej osobom postronnym. Przesyłana przedsiębiorcy informacja jest wiarygodna i stanowi bardzo istotny element w ocenie ryzyka jaką przeprowadza on przed podjęciem decyzji o dokonaniu wypłaty podatku podróżnemu. Możliwość wymiany informacji wyeliminowała również z obiegu fałszywe dokumenty TAX FREE;
- możliwość bieżącej weryfikacji przedstawianych przez podróżnych dokumentów, która umożliwia wypłatę podatku VAT bez zbędnej zwłoki oraz szybkie wyjaśnianie przypadków spornych;

Korzystanie przez przedsiębiorców z możliwości Systemu „Zwrot VAT dla podróżnych" umożliwia znaczne skrócenie czasu przekraczania granicy przez podróżnego, a to z kolei powoduje wzrost atrakcyjności sprzedawcy wykorzystującego do obsługi swoich kontrahentów nowoczesne narzędzie informatyczne.

Podróżny ma możliwość samodzielnej rejestracji dokumentu w systemie.

Aktualnie w całej Polsce dostęp do Modułu Sprzedaży Towarów w systemie TAX FREE ma prawie 1000 przedsiębiorców, w tym firma pośrednicząca w zwrocie VAT, obsługująca kilkaset podmiotów Od lipca 2012 roku do końca października bieżącego roku poprzez „Moduł sprzedaży towarów" podróżni zgłosili ponad 129 tysięcy dokumentów Tax Free, natomiast sprzedawcy już ponad 203 tysiące dokumentów. Z każdym kolejnym miesiącem odnotowujemy coraz większe zainteresowanie naszą usługą. Znaczący jest stały wzrost liczby zgłoszeń dokonywanych przez podróżnych i sprzedawców za pośrednictwem strony *www.granica.gov.pl/TaxFree*. W październiku 2013 było to blisko 20% wszystkich zarejestrowanych rachunków.

Służba Celna konsekwentnie pracuje nad kolejnymi innowacyjnymi rozwiązaniami, mającymi na celu ułatwienie podróżnym korzystanie z elektronicznego Systemu „Zwrot VAT dla podróżnych". Ostatnie z nich to: uruchomienie darmowego dostępu (hotspotów) do strony internetowej *www.granica.gov.pl*,

Dostęp do systemu TAX FREE ma prawie 1000 przedsiębiorców, podróżni zgłosili ponad 129 tysięcy dokumentów Tax Free, natomiast sprzedawcy już ponad 203 tysiące dokumentów. Było to blisko 20% wszystkich zarejestrowanych rachunków.

udostępnienie wydzielonych stanowisk komputerowych gdzie można samodzielnie rejestrować dokumenty TAX FREE oraz utworzenie dodatkowych pasów odpraw dla podróżnych, którzy posiadają wyłącznie zgłoszenia TAX FREE w formie elektronicznej.

Maciej Czarnecki
Rzecznik Prasowy
Izby Celnej w Białymstoku

Single Window w obrocie towarowym z zagranicą

Inicjatywa Single Window w obrocie towarowym z zagranicą jest narzędziem, które w ramach tworzenia nowoczesnej e-administracji pozwala na zwiększenie efektywności działania administracji publicznej w zakresie świadczenia usług. Poprzez to, że pozwala na elektroniczną wymianę informacji/danych/

Single Window w obrocie towarowym z zagranicą pozwala na zwiększenie efektywności działania administracji publicznej w zakresie świadczenia usług.

dokumentów pomiędzy różnymi organami administracji publicznej oraz administracją publiczną a przedsiębiorcami, daje realne szanse na optymalizację i skrócenie czasu czynności urzędowych, sprawną analizę ryzyka i kontrolę ukierunkowaną na zwalczanie nadużyć i nieprawidłowości. Elektroniczne usługi zwiększają szybkość i efektywność obiegu informacji, co w dalszej perspektywie daje możliwość osiągnięcia zdecydowanej i trwałej poprawy funkcjonowania administracji publicznej, a więc państwa jako całości.

Single Window w obrocie towarowym z zagranicą jest projektem bezpośrednio związanym z realizacją zadań wynikających z Europejskiej Agendy Cyfrowej, w szczególności wpisuje się w działanie 2.7.4 e-administracja. W ślad za Europejską Agendą Cyfrowa wskazać można, iż celem Single Window w Polsce jest stworzenie w zakresie obrotu towarowego z zagranicą takich usług e administracji, które *„oferują oszczędny sposób uzyskania lepszych usług przez każdego obywatela i przedsiębiorstwo oraz opartą na uczestnictwie, otwartą i przejrzystą administrację. Usługi e-administracji mogą obniżyć koszty i umożliwić zaoszczędzenie czasu organom administracji publicznej, obywatelom i przedsiębiorstwom.".*

Wdrożenie w Polsce koncepcji Single Window w zakresie obrotu towarowego z zagranicą jest zdeterminowane nie tylko zobowiązaniami wynikającymi z przepisów prawa unijnego, ale przede wszystkim w celu zapewnienia konkurencyjności podmiotom dokonującym obrotu towarowego z zagranicą na rynku globalnym i unijnym. Intensywne prace prowadzone nad wdrożeniem Single Window w wielu krajach, w tym również niektórych krajach członkowskich UE, powodują, iż prace nad wdrożeniem koncepcji Single Window są również realizowane w Polsce.

Single Window w obrocie towarowym z zagranicą jako narzędzie służące do podniesienia sprawności i wydajności obsługi klienta w urzędzie pozwoli połączyć usługi elektroniczne świadczone przez Służbę Celną i inne instytucje publiczne zaangażowane w wymianę towarową z krajami trzecimi. Dobrym przykładem takich działań są przygotowania do pilotażu obsługi przez systemy informatyczne Służby Celnej dokumentu AGRIM wydawanego przez Agencję Rynku Rolnego.

Pozwolenia przywozowe (AGRIM) to dokument stosowany w ramach Wspólnej Polityki Rolnej, zgodnie z przepisami regulującymi zasady obrotu z krajami trzecimi niektórymi towarami rolnymi może pełnić zróżnicowaną rolę:

- warunkować możliwość przywozu okreslonego towaru;
- warunkować możliwość skorzystania z kontyngentu;
- warunkować możliwość skorzystania z preferencji;

Wielość ról jakie może pełnić taki dokument, konieczność jego rozliczania, bilansowania, weryfikowania, powodują, iż jest on optymalny do przeprowadzenia pilotażu w ramach Single Window.

W szczególności pilotaż elektronicznej obsługi dokumentu AGRIM pozwala na wykorzystanie większości funkcjonalności, które Single Window powinien zapewniąć:

- walidacja obowiązku przedstawienia dokumentu;
- walidacja istnienia zadeklarowanego dokumentu;
- walidacja ważności zadeklarowanego dokumentu;
- sprawdzenie dostępnego salda;
- zabezpieczenie salda;
- odsaldowanie;
- wizualizacja dokumentu;
- przekazanie informacji o wynikach kontroli;
- możliwość wnioskowania i uzyskania przez przedsiębiorcę dokumentu w formie elektronicznej

Single Window pozwoli połączyć usługi elektroniczne świadczone przez Służbę Celną i inne instytucje publiczne zaangażowane w wymianę towarową.

Cały proces obsługi dokumentu AGRIM odbywać się będzie elektronicznie, od momentu elektronicznego wniosku o jego wydanie składanego przez przedsiębiorcę do Agencji Rynku Rolnego, poprzez jego automatyczną obsługę w systemach celnych i agencji, włączając to jego końcowe rozliczenie.

Projekt Single Window w obrocie towarowym jest działaniem etapowym i kontynuowany będzie w ramach nowej Strategii Działania Służby Celnej dostarczając nowe usługi klientom w ramach Programu i-Cło. W najbliższej perspektywie, podejmowane będą działania związane z kierunkiem przywozowym i dokumentami wydawanymi na granicy, których wdrożenie oparte zostanie na obecnie funkcjonujących systemach informatycznych Służby Celnej. W ramach nowej Strategii realizowane będą również działania na szczeblu Unii Europejskiej (unijne Single Window) np. projekt Projekt UE Single Window – CVED (EU SW- CVED).

Realizacja powyższych przedsięwzięć, dołączanie do Single Window kolejnych instytucji pozwoli już w niedalekiej przyszłości na rzeczywiste wyeliminowanie dokumentów papierowych z obrotu towarowego z krajami trzecimi.

Piotr Żak
Ministerstwo Finansów
Departament Polityki Celnej



i-granica – odprawa z wykorzystaniem mobilnych urządzeń