

Ministerstwo Finansów

Departament Relacji z Klientami

Warszawa, 11 kwietnia 2023 roku

Sprawa: Wdrożenie nowego modelu
obsługi klienta KAS - eMCeK
Znak sprawy: DRK3.057.13.2023
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

**Federacja Związków Zawodowych
Pracowników Skarbowych**
ul. Wróblewskiego 10
93-578 Warszawa

Wdrożenie nowego modelu obsługi klienta KAS - eMCeK

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do Państwa pisma z dnia 30 marca 2023 r., dotyczącego wprowadzenia „nowego modelu obsługi klienta KAS w postaci Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK”, poniżej udzieliliśmy odpowiedzi na Państwa pytania w zakresie:

Pytanie 1: Ilości pracowników Krajowej Administracji Skarbowej, którzy zostaną oddelegowani do obsługi systemu eMCeK, (jednoczesna obsługa 4,5 – 5 tys. interakcji).

Odpowiedź: Głównym założeniem wdrożenia platformy eMCeK jest zastąpienie tradycyjnych, często przestarzałych centralek telefonicznych - nowoczesnym systemem teleinformatycznym. Założeniem projektu eMCeK było zapewnienie dostępu do systemu dla wszystkich pracowników, którzy w ramach swoich zadań wykorzystują kanał telefoniczny do kontaktu z klientami KAS.

Pytanie 2: Kto będzie realizował zadania dotychczas wykonywane przez pracowników obsługujących eMCeK?



Krajowa Administracja
Skarbowa

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Odpowiedź: Zadania będą realizowane tak jak do tej pory, przez pracowników jednostek KAS, którzy w ramach swoich codziennych obowiązków służbowych udzielają telefonicznie informacji podatnikom i płatnikom.

Pytanie 3: Kiedy ostatecznie wdrożony zostanie System Multikanałowego Centrum Komunikacji?

Odpowiedź: Obecnie przygotowany jest pilotaż (I etap) obejmujący jednostki z trzech Izb Administracji Skarbowej. Na podstawie analizy doświadczeń wypracowanych podczas pilotażu, przygotowane zostaną rekomendacje dla Szefa KAS, między innymi w zakresie terminu oraz skali wdrożenia nowego rozwiązania teleinformatycznego w jednostkach KAS (tj. Urzędach Skarbowych) na terenie całego kraju.

Pytanie 4: Czy istnieje system informatyczny, który zapewni wydajność i niezawodność pracy?

Odpowiedź: Tak, System Multikanałowego Centrum Komunikacji (eMCeK) zintegrowany z Wirtualnym Asystentem spełnia wymagania wydajnościowe niezbędne do wdrożenia nowego systemu teleinformatycznego w jednostkach KAS. W ramach prac przedwdrożeńowych prowadzone są testy wydajnościowe.

Pytanie 5: Ilu pracowników KAS na dzień 31.03.2023 roku w poszczególnych jednostkach KAS, na którym ze szczebli (na szczeblu użytkowników nadzorujących, trenerów, realizujących zadania z zakresu kontroli jakości, bezpośrednio obsługujących klientów) zostało przeszkolonych w tym zakresie?

Odpowiedź: W pierwszym cyklu szkoleń wzięło udział 455 osób, będących pracownikami 16 Izb Administracji Skarbowej, Krajowej Informacji Skarbowej oraz Ministerstwa Finansów, w tym:

- szkolenie dla użytkowników nadzorujących – 192 osoby;
- szkolenie dla trenerów – 222 osoby;
- szkolenie dla użytkowników realizujących zadania z zakresu kontroli jakości – 41 osób.

Obecnie przygotowywane są materiały oraz filmy szkoleniowe dla poszczególnych grup użytkowników.

W kolejnych etapach prac przedwdrożeńowych systemu planowane jest przeprowadzenie kolejnych cykli szkoleń wewnętrznych dla wszystkich pracowników jednostek KAS, realizujących zadania związanych z udzielaniem informacji za pośrednictwem kanałów zdalnych.

Z wyrazami szacunku

Katarzyna Prus-Malinowska
Dyrektor
Departament Relacji z Klientami