



**Międzyzakładowy Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa
w Krajowej Administracji Skarbowej**

e-mail: beata.berner@mf.gov.pl

e-mail: bberner@vp.pl

ul. Żwirki i Wigury 17, 40-065 Katowice NIP 6343001485 REGON 389936993

Brzeziny, 22 maja 2024 r.

**Notatka ze spotkania ZZ z Podsekretarz Stanu
Zastępcą Szefa KAS Małgorzatą Krok
z dnia 21 maja 2024r.**

W dniu 21 maja 2024r., w siedzibie Ministerstwa Finansów odbyło się spotkanie w sprawie programu eMCeK oraz jego nowej formuły. Na spotkaniu omówione zostały efekty przeprowadzonych pilotaży oraz cel i zasady funkcjonowania nowej i dotychczasowej formuły programu. Alternatywa poruszyła też wiele problemów związanych z wprowadzeniem i funkcjonowaniem programu eMCeK zgłaszanych przez naszych członków.

Pilotaże

Celem pilotażu programu eMceK jest zebranie doświadczeń.

Pilotaż programu odbył się w dwóch turach.

W pierwszej turze udział brały IAS:

Kraków,

Poznań,

Białystok

W drugiej turze udział wzięły IAS:

Łódź,

Wrocław,

Opole.

Z dniem 1 czerwca do pilotażu dołączy IAS Katowice.

Pozostałe Izby dołączą do programu eMCeK od 1 października. Decyzja o dołączeniu do eMCeK w tym terminie i nie uczestniczeniu w pilotażu, została podjęta przez Dyrektorów Izb.

Po zakończeniu każdego pilotażu MF przeprowadziło ankiety wśród konsultantów oceniające organizację



**Międzyzakładowy Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa
w Krajowej Administracji Skarbowej**

e-mail: beata.berner@mf.gov.pl

e-mail: bberner@vp.pl

ul. Żwirki i Wigury 17, 40-065 Katowice NIP 6343001485 REGON 389936993

pracy i sam system eMCeK. Ankiety w każdym przypadku były przeprowadzane na grupie 122 pracowników obsługujących infolinię w danej turze pilotażu. Po przeprowadzonej analizie ankiet MF uznało, że ankiety oceniające program wypadły dobrze. Materiały ze spotkania zostaną przesłane do ZZ. Jak tylko je otrzymamy niezwłocznie je Wam prześlemy i będziecie mogli się z nimi zapoznać.

Nowa formuła programu eMCeK.

Zadania, cele i możliwości programu eMCeK oraz jego nowej formuły.

Zadania:

usprawnienie i ujednoczenie standardów obsługi,
dostosowanie KAS jako instytucji do rozwoju technologicznego,
postęp cyfryzacji,
automatyzacja usług.

Cele:

centralizacja usług,
zwiększenie wydajności i efektywności,
połączenie wszystkich kanałów dostępu przez eMCeK,
zapewnienie większego bezpieczeństwa w pracownikom(eMCeK daje możliwość nagrywania prowadzonych rozmów).

Możliwości:

możliwość nagrywania prowadzonych rozmów,
możliwość raportowania, sprawdzenia i zweryfikowanie ilości rozmów, tematów rozmów oraz czasu ich trwania.

Nowa formuła programu eMCeK będzie polegała na tym, że dostępny będzie jeden numer telefonu na terenie całego kraju. Podatnik będzie łączony z pierwszym wolnym konsultantem w zakresie podatku o którym chce rozmawiać. Podobnie jak już jest w ZUS.

MF jest w stałym kontakcie z kierownictwem ZUS w celu usprawnienia infolinii eMCeK w KAS.

Planowane są trzy etapy obsługi eMCeK.

Etap I- informacje ogólne.

Etap II – informacje po uwierzytelnieniu (telefoniczna możliwość uzyskania informacji objętych Tajemnicą Skarbową).



**Międzyzakładowy Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa
w Krajowej Administracji Skarbowej**

e-mail: beata.berner@mf.gov.pl

e-mail: bberner@vp.pl

ul. Żwirki i Wigury 17, 40-065 Katowice NIP 6343001485 REGON 389936993

Etap III -kontakt z konkretnym pracownikiem który prowadzi naszą sprawę.

Podczas spotkania udzielono nam odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy będą dodatkowe etaty na obsługę eMCeK?

Odp: Nie będzie nowych etatów.

2. Czy pracownicy wytypowani do obsługi eMCeK będą kierowani na dodatkowe badania?

Odp: Tak, pracownicy otrzymają skierowania na dodatkowe badania.

Bardzo proszę aby każdy kto otrzyma takie skierowanie sprawdził jakiego stanowiska pracy ono dotyczy. Na skierowaniu powinno być stanowisko konsultanta telefonicznego lub pracownika infolinii a nie pracownika administracyjno-biurowego. Dopuszczalne jest też skierowanie z dwoma stanowiskami(konsultant i pracownik administracyjno-biurowy) w przypadku rotacyjnego systemu pracy.

3. Czy będą szkolenia merytoryczne?

Odp: Tak, planowane są szkolenia merytoryczne.

4. Czy będą szkolenia jak prowadzić rozmowy z trudnym klientem(nie tylko tym który jest niemiły)?

Odp: Tak, podczas szkoleń ze standardów prowadzenia rozmów telefonicznych, cały panel zostanie poświęcony na rozmowy z trudnym klientem.

5. Czy powstanie nowa komórka dedykowana do obsługi infolinii wraz z uruchomieniem naborów wewnętrznych?

Zadaliśmy to pytanie po licznych zgłoszeniach od Was, że osoby do eMCeK były wyznaczane z tzw. łapanki. Jako Alternatywa podkreśliliśmy fakt, że pracownicy zostali potraktowani przedmiotowo i nikt z nimi nie rozmawiał. Nikt nie brał pod uwagę ich predyspozycji do pracy na słuchawce a pracownicy z ogromnym stażem pracy w KAS wyznaczeni do pracy na infolinii zwyczajnie poczuli się zdegradowani. Alternatywa podkreśliła też, że w każdej innej instytucji karierę rozpoczyna się od pracy na słuchawkach, a tylko w KAS karierę się na nich kończy. Argumentowaliśmy, że utworzenie nowej komórki dedykowanej dla infolinii pozwoli ujednoczyć wszelkie zasady pracy i zapewni lepszy system zastępstw. Wyeliminuje problemy ze



**Międzyzakładowy Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa
w Krajowej Administracji Skarbowej**

e-mail: beata.berner@mf.gov.pl

e-mail: bberner@vp.pl

ul. Żwirki i Wigury 17, 40-065 Katowice NIP 6343001485 REGON 389936993

sprzętem, badaniami czy licencjami. Powiedzieliśmy wprost, że wiele problemów wynika z faktu jak potraktowano pracowników, że pracownicy są pełni obaw i nie czują się zaopiekowani. Praca na eMCeK nie może być złem koniecznym a Ministerstwo Finansów powinno zachęcić pracowników KAS do pracy na słuchawce przez:

możliwość pracy zdalnej,

dotatki zadaniowe,

nagrody,

szkolenia.

Odp: Propozycja utworzenia odrębnej zostanie rozpatrzona przez MF, tym bardziej że już wcześniej MF myślało o tym.

6. Czy planowane jest ujednoczenie zasad dotyczących programu eMCeK we wszystkich IAS w zakresie wyboru kandydatów, czasu i systemu pracy, przyznawania nagród i dodatków, systemu szkoleń czy zapewnienie jednakowych warunków technicznych i sanitarnych?

Odp: Tak, wszelkie zasady mają zostać ujednoczone.

W każdym US ma być odrębny pokój dla konsultantów. MF ma określić liczbę osób wyznaczonych do obsługi infolinii z uwzględnieniem wielkości Izby oraz wielkości konkretnych US. Alternatywa miała dane z IAS Łódź o liczbie osób wyznaczonych z podziałem na jednostki i komórki organizacyjne. Z danych wynikało, że do obsługi programu byli wyznaczani pracownicy całych komórek a małe US wyznaczyły znacznie więcej pracowników na eMCeK niż US duże.

7. Jaki jest cel nowego modelu eMCeK?

Odp: Ujednoczenie standardów obsługi i centralizacja usług.

Ogromnym wyzwaniem będzie konieczność ujednoczenia wszystkich druków i formularzy we wszystkich Izbach Administracji Skarbowej.

8. Czy są IAS które już pracują w nowym modelu?

Odp: Nie, jeszcze żadna Izba nie pracuje w nowym modelu.

9. Czy powstanie baza najczęściej zadawanych pytań?



**Międzyzakładowy Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa
w Krajowej Administracji Skarbowej**

e-mail: beata.berner@mf.gov.pl

e-mail: bberner@vp.pl

ul. Żwirki i Wigury 17, 40-065 Katowice NIP 6343001485 REGON 389936993

Odp; Nie, ale utworzona zostanie baza ekspertów na wzór KIS do których każdy konsultant będzie mógł zadzwonić. Dodatkowo konsultanci będą pracować na programie EUREKA.

Jeśli nie mieliście jeszcze szkoleń z EUREKI, to bardzo Was proszę o zgłaszanie potrzeby szkolenia z tego programu.

10. Czy MF przekazało do IAS zestawy słuchawkowe?

Odp; Tak, każda IAS otrzymała po 150 zestawów.

Na spotkaniu dowiedzieliśmy się , że mają zostać zakupione nowe komputery dla pracowników infolinii.

Reasumując:

Spotkanie było konieczne ale zbyt krótkie, by omówić wszystkie problemy i uzyskać odpowiedzi na wszystkie pytania. Odpowiedzi na przesłane do MF pytania otrzymamy w formie pisemnej. Uzyskane odpowiedzi niezwłocznie prześlemy do Was.

W spotkaniu uczestniczyła:

Beata Berner