

Zwiększająca się z roku na rok liczba nieruchomości przy stałej liczbie zatrudnionych pracowników powodowała, że priorytetem była obsługa wpływających informacji. Brak było czasu i zasobów, by na szerszą skalę prowadzić działania w zakresie powszechności opodatkowania. Stąd konieczność poszukiwania nowych rozwiązań, aby zapewnić sprawną i techniczną obsługę podatników.

W związku z panującą pandemią, Miasto Gdańsk umożliwiło podatnikom składanie informacji podatkowych za pomocą kalkulatorów dostępnych online – Przyjazne Deklaracje. Następnie wdrożono na szeroką skalę akcję promującą i zachęcającą podatników do składania nie tylko informacji drogą elektroniczną, ale również wyrażania zgody na otrzymywanie korespondencji (w tym decyzji wymiarowych) przez pocztę ePUAP.

Te działania zakończyły się sukcesem, czego potwierdzeniem była bardzo duża liczba składanych informacji za pomocą środków elektronicznych.

Wtedy zrodził się pomysł, aby tego typu informacje były obsługiwane nie przez pracowników, a przez „roboty”! Jak to działa? Automatyzacja całego procesu rozpoczyna się od przypisania przez „roboty” wpływającej informacji do odpowiedniego pracownika. „Robot” ze złożonej informacji pobiera dane, które następnie wprowadza do systemu dziedzinowego. Po weryfikacji przez pracownika, „robot” generuje decyzję podatkową i wysyła ją do podatnika. Następnie pobiera UPO (urzędowe poświadczenie odbioru) lub UPD (urzędowe poświadczenie dostarczenia) i uzupełnia datę odbioru decyzji w systemie dziedzinowym. Ponadto „robot” sporządza codzienne raporty z postępu swojej pracy i wysyła automatycznie do zainteresowanych osób.

Nieocenioną wartością było również zaangażowanie „roboty” w wysyłkę corocznego wymiaru podatku. Tu rola pracownika merytorycznego polega tylko na wygenerowaniu zbiorczym decyzji przeznaczonych do wysyłki drogą elektroniczną i ich podpisanie, natomiast wszelkie pozostałe czynności wykonuje „robot”.

Nadrzędnym celem tego projektu było przyśpieszenie doręczania decyzji podatnikom przez zautomatyzowanie czynności kancelaryjno-technicznych związanych z przygotowaniem i wysłaniem decyzji. Czynności te są pracochłonne i powtarzalne. Co także istotne, zautomatyzowanie tego procesu eliminuje również błędy ludzkie. „Robot” może pracować 24 godziny na dobę, a średni czas wprowadzenia jednej informacji wynosi około 8 minut. Pracownik potrzebuje 2 razy tyle czasu.

Warto również zwrócić uwagę na aspekt ekologiczny wdrożonego projektu, gdyż każda decyzja wysłana za pomocą środków komunikacji elektronicznej zmniejsza konieczność wydruku i ogranicza zużycie papieru.

Zautomatyzowanie procesu wprowadzania informacji podatkowych udało się osiągnąć przez integrację systemu z systemem obiegu dokumentów, systemem dziedzinowym do obsługi podatków i licznymi rejestrami danych.

Projekt został wprowadzony w czerwcu 2021 roku. W 2021 roku trwały prace pilotażowe, sprawdzające i doskonalące cały proces. Natomiast cały rok 2022 można podsumować w kontekście całkowitej wydajności obsługi bieżących informacji podatkowych oraz wymiaru podatkowego.

W 2022 roku wszystkie wpływające drogą elektroniczną informacje IN-1 zostały w pełni obsłużone przez

„robotą” w ilości 6.034 sztuki, co daje miesięcznie ponad 500 spraw. Statystycznie w 2022 roku każdy pracownik merytoryczny wydawał średnio ok. 120 decyzji miesięcznie, czyli wydajność robota jest ponad czterokrotnie wyższa. Przy założeniu, że każde obsłużenie sprawy, począwszy od pobrania informacji, wprowadzenia danych do systemu, sprawdzenie poprawności, generowanie i wysłanie decyzji zajmują pracownikowi ok. 20 minut (czyli 3 decyzje na godzinę), to zaoszczędzony czas przy 500 sprawach to 166 roboczogodzin, czyli cały etat! Oczywiście żaden z pracowników nie może mieć takiej wydajności, ponieważ nie zajmuje się tylko wprowadzaniem danych do systemu. Natomiast „robot” nie męczy się i może pracować całą dobę, czyli teoretycznie mógłby wprowadzać miesięcznie ok. 4000 spraw, pod warunkiem, że tyle byłoby wpływów elektronicznych. Te ilości wpływów informacji za pośrednictwem środków elektronicznych z roku na rok wzrastają dzięki prowadzonej przez Miasto Gdańsk kampanii promującej i zachęcającej wypełnianie informacji elektronicznie. I tak: w roku 2019 wpływów ePUAP było 208, w 2020 – 1008, natomiast w 2021 już 6.440 sztuk, a w 2022 roku 6.613.

Projekt automatyzacji również uwzględniał dokonanie wymiaru corocznego obsługiwanego drogą elektroniczną. W 2022 roku do podatników za pośrednictwem „roboty” trafiło 7.448 decyzji. W latach ubiegłych wysyłano ok. 2 tys. decyzji rocznie. Złożoność procesu wysyłki ePUAP-em oraz jej pracochłonność była również powodem, aby ten proces zautomatyzować, tym samym odciążając pracowników merytorycznych od wykonywania powtarzalnych i mozolnych czynności w tak newralgicznym czasie przy wymiarze corocznym, gdzie ważna jest terminowość dostarczenia decyzji. Warto zauważyć, że ciągle trwający projekt z roku na rok będzie przynosił coraz więcej korzyści (dla przykładu: w 2023 roku wysłano ponad 15 tys. decyzji wymiarowych).

Trzeba też zwrócić uwagę na ciągle zwiększającą się liczbę nieruchomości w Gdańsku. W roku 2012 było ich ok. 131 tys. natomiast w 2022 już ponad 183 tys. – czyli nastąpił wzrost o ponad 40%. Przy stałym zatrudnieniu, każdemu z pracowników do obsługi w ciągu 10 lat przybyło blisko 3,7 tys. nieruchomości. Aby utrzymać stały poziom wywiązywania się pracowników ze swoich obowiązków należałoby zatrudniać coraz więcej osób. Natomiast zastosowanie automatyzacji procesu obsługi informacji podatkowej spowodowało, że taka konieczność nie zaistniała, a ponadto biorąc pod uwagę fakt, że projekt nadal się rozwija i z roku na rok coraz więcej informacji będzie obsługiwanych przez „robotę” zwiększy to komfort pracy dotychczasowej kadry, co niewątpliwie przełoży się na zadowolenie podatników.

Finansową korzyścią jest natomiast oszczędność wynikająca z wysyłania decyzji do podatników drogą elektroniczną. Odchodzi koszt papieru, wydruku, koperty oraz opłaty za wysyłkę, co średnio oscyluje w granicach 10 zł. Mnożąc tę kwotę przez liczbę wysyłek elektronicznych w roku 2022, daje to kwotę oszczędności blisko 135 tys. zł na samych tylko kosztach wysyłki. Biorąc natomiast pod uwagę aspekt ekologiczny, zaoszczędzono ok 16 tys. kartek papieru!

Dzięki automatyzacji procesu obsługi informacji podatkowej, miasto zaoszczędziło nie tylko środki pieniężne wynikające z kosztów wysyłki oraz braku zatrudnienia kolejnych osób. Automatyzacja przełożyła się też na zadowolenie pracowników, którzy zostali odciążeni od powtarzających się czynności, zyskując tym samym czas na inne zagadnienia podatkowe. Wprowadzenie procesu automatyzacji spowodowało także zadowolenie podatników, którzy bez wychodzenia z domu mogą otrzymywać swoje decyzje o wiele szybciej.

Gdańsk jest pierwszym miastem w Polsce, które zastosowało takie rozwiązanie.

## Na rzecz lokalnej społeczności: Podatkowy Robot w Gdańsku

Kategoria: Rozwój i fundusze

Opublikowano: piątek, 02, czerwiec 2023 20:26

Alicja Cisowska

Odsłony: 527

---

*Źródło: Miasto Gdańsk*