

## Skarb Klienta Skarbowości – opis zadania

Problem: klienci KAS mają problem z ustaleniem obowiązków w konkretnej sytuacji podatkowej (z powodu braku wiedzy podatkowej) i pilnowaniem związanych z tym terminów.

Pomysł: rozwiązanie, które na podstawie zgromadzonych informacji o użytkowniku, w tym uzyskanych odpowiedzi, będzie w stanie odpowiadać na pytania, proponować odpowiednie informacje oraz terminy, udzielać informacji, a w razie konieczności kontaktu z KAS, kierować do właściwszej formy kontaktu i odpowiedniej jednostki.

Rozwiązanie powinno automatycznie podpowiadać istotne dla danego typu użytkownika informacje oraz dane (bez udziału pracowników KAS).

Formułowanie zapytania wskazując na konkretne dane o zdarzeniach i faktach dotyczących użytkownika, które mogą mieć wpływ na jego sytuację podatkową (np. liczba dzieci, ich wiek, posiadane orzeczenia o niepełnosprawności) np. w formie ankiety („czy masz dzieci”... etc). Na tej podstawie użytkownik dostaje wyjaśnienia (np. masz dzieci w wieku szkolnym to możesz skorzystać z ulgi na dzieci”, „kupiłeś używany samochód to w terminie 14 dni złóż deklarację”, „przeprowadziłeś to w zeznaniu PIT podaj nowy adres”).

Ułatwienie kontaktów z pracownikami KAS. Aktualnie kontakty odbywają się poprzez:

- Krajową Informację Skarbową (formularz, czat) – pytania merytoryczne
- Urzędy skarbowe (telefonicznie, osobiście, pisemnie) – kwestie dotyczące rozliczeń (np. czy mam zaległość, jakie są godziny otwarcia US)
- Wiele adresów e-mail wsparcia technicznego (adresy e-mail do konkretnych usług, jak eSprawozdania Finansowe, JPK, e-Deklaracje i inne).

Rozwiązanie powinno kierować użytkownika do właściwego kanału i zawierać informacje o wszystkich dostępnych formach kontaktu z KAS i rozpoznawać jakiej formy kontaktu potrzebuje użytkownik (o ile kontakt z pracownikiem KAS jest niezbędny).

Założenie: rozwiązanie nie będzie pobierać ani przetwarzać żadnych danych z systemów informatycznych KAS – będzie bazować tylko na anonimowych danych behawioralnych lub danych wprowadzonych przez użytkownika. Użytkownik na podstawie wprowadzonych danych czy zachowania nie może być zidentyfikowany jako konkretny podatnik przez pracowników KAS. Żadne indywidualne dane wprowadzone przez użytkownika do aplikacji nie mogą być dostępne dla KAS, o czym użytkownik powinien być zapewniany w samej aplikacji.

Przykłady zastosowania rozwiązania:

1. użytkownik **nie wie czego chce**, więc usługa zadaje mu pytania dotyczące jego życia i na tej podstawie daje mu wskazówki co musi zrobić. Przykładowo
  - a. "czy masz dzieci?" - jeśli tak to kolejne pytania uszczegóławiające pod kątem ulgi na dzieci
  - b. "czy prowadzisz działalność gospodarczą?" – dalsze pytania i wskazówki dla działalności
  - c. "czy jesteś członkiem zarządu?" - jeśli tak to pytania uszczegóławiające pod kątem obowiązków w zakresie sprawozdań finansowych

Na podstawie odpowiedzi w tej "ankiecie" usługa daje listę rzeczy o których musi pamiętać z opcją dodania przypomnień do kalendarza w urządzeniu.

2. druga opcja to jeśli użytkownik **wie czego chce**, na przykład:

- a. użytkownik wie że ma do zapłacenia podatek, ale nie ma pieniędzy - trzeba mu podać informacje o możliwościach (ulgi w spłacie, czyli raty) i ew. konsekwencjach braku zapłaty.
  - b. użytkownik kupił samochód i szuka informacji co musi w związku z tym zrobić
  - c. użytkownik chce wiedzieć z jakich ulg może skorzystać w PIT
  - d. użytkownik chce wiedzieć jakie są godziny otwarcia jego urzędu (np. wg adresu zamieszkania)
  - e. użytkownik potrzebuje zaświadczenie - dostaje opis procedury i informacje kontaktowe do US
3. opcja trzecia, usługa na podstawie zachowania użytkownika, odwiedzania odpowiednich obszarów rozwiązań, wpisywania fraz w wyszukiwarkę podpowiada potencjalne problemy i możliwość ich rozwiązania. Rozwiązanie na podstawie zachowania użytkownika przewiduje problemy, z jakimi użytkownik najprawdopodobniej do nas przychodzi:
- a. użytkownik wie, że ma do zapłacenia podatek, ale nie ma pieniędzy - trzeba mu podać informacje o możliwościach (ulgi w spłacie, czyli raty) i ew. konsekwencjach braku płatności.
  - b. użytkownik kupił samochód i szuka informacji co musi w związku z tym zrobić
  - c. użytkownik chce wiedzieć z jakich ulg może skorzystać w PIT
  - d. użytkownik chce wiedzieć jakie są godziny otwarcia jego urzędu (np. wg adresu zamieszkania)
  - e. użytkownik potrzebuje zaświadczenie - dostaje opis procedury i informacje kontaktowe do US

Wejściem do usługi powinny więc być ogólnodostępne informacje dostępne na stronach KAS (baza wiedzy) oraz informacje o użytkowniku zebrane przez usługę. Wynikiem działania usługi powinny być dostarczone użytkownikowi konkretne odpowiedzi na jego potrzeby (gotowa informacja podatkowa podana na „tacy”). Usługa musi cechować się:

- łatwą konfigurowalnością (możliwością dodawania nowych źródeł informacji, modyfikowania istniejących), a w szczególności możliwość jak najprostszej i częstej aktualizacji bazy wiedzy wykorzystywanej przez rozwiązanie (chodzi zarówno o rozbudowywanie obszaru merytorycznego, w którym rozwiązanie jest w stanie pomagać obywatelowi – kolejne podatki/obszary merytoryczne oraz aktualizacja informacji w związku ze zmianami prawa/interpretacji podatkowych). Dla celów hackathonu przygotowano krótką bazę wiedzy (pobraną w większości z podatki.gov.pl w zakresie ulgi na dzieci. [Dostępna w materiałach](#)).
- anonimowością działań użytkownika (usługa nie będzie więc identyfikować użytkownika jako konkretnego podatnika, ani udostępniać mu danych zgromadzonych w rejestrach KAS).

Usługa musi poprawnie interpretować pytania zadawane przez użytkownika w języku naturalnym - analiza tekstu pisanego (rozpoznawanie przez usługę języka potocznego w tekście pisanym, analiza zdań języka potocznego, na ich podstawie identyfikacja o co pyta użytkownik).

Usługa musi także obsługiwać przypomnienia – współpracować z kalendarzem na koncie użytkownika (kalendarze zewnętrzne). W przypadku gdy wynikiem działania usługi będzie informacja zawierająca jakiś termin (np. na złożenie deklaracji, zapłatę podatku czy

wypełnienia jakiegoś innego obowiązku), usługa powinna proponować dodanie takiej informacji do kalendarza.

Oceniana będzie przede wszystkim skuteczność działania usługi rozumiana jako skuteczność zastosowanego mechanizmu odpowiedzi - trafność odpowiedzi na zadane pytanie klienta skarbówki.

W kwestii aspektów technicznych istotne będzie oparcie propozycji o rozwiązania open source, a w szczególności o rozwiązania innowacyjne (nieoferowane aktualnie na rynku jako kompletne rozwiązania). Oceniane będą także aspekty takie jak przewidziany mechanizm propagacji nowej bazy wiedzy oraz ilość danych niezbędnych do korzystania z usługi (żeby dało się z niej korzystać także przy wolnych lub limitowanych sposobach łączenia z Internetem). Ważne będzie także multiplatformowość rozwiązania (możliwość uruchomienia na jak największej liczbie urządzeń końcowych).

Usługa dla użytkownika zewnętrznego musi być ergonomiczna. Bardzo istotną kwestią jest ergonomia współpracy z użytkownikiem, a w szczególności ergonomia sposobu gromadzenia danych o użytkowniku oraz kontekstowość odpowiedzi (uwzględnienie, że kolejne pytania mogą dotyczyć tego samego tematu i informacji przekazanych przez użytkownika w poprzednich odpowiedziach). O ergonomii należy także pamiętać w przypadku konfiguracji bazy wiedzy po stronie KAS. Mechanizm wprowadzania nowych faktów musi być łatwy (niewymagający prac deweloperskich) Usługa musi także uwzględniać powiązania kontekstowe między faktami, kategorie obszarów kompetencyjnych, których dotyczą fakty, dodatkowe pytania doprecyzowujące zadawane przez rozwiązanie itd.

### **Złóż swój projekt wraz z następującymi plikami:**

#### **1. PROJECT NAME\_ Project description.ZIP [obowiązkowy]:**

- Opis projektu w jęz. angielskim lub jęz. polskim
- Max 500 słów

#### **2. PROJECT NAME\_ PRESENTATION. ZIP [obowiązkowy]:**

- Folder zawierający informacje, materiały, opisy, screenshots, prezentacje, linki do filmów i innych wizualizacji Twojego projektu, interfejs prototypu itp.,
- Prezentacja (w jęz. angielskim lub jęz. polskim, format PDF, max 10 slajdów).

#### **3. PROJECT NAME\_ MANUAL.ZIP : (obowiązkowy)**

##### **Video URL (obowiązkowo)**

- Przygotuj video dot. projektu lub video gdzie opowiecie o Waszym projekcie
- Max 60 sec.
- w jęz. angielskim lub jęz. polskim

##### **Link do Demo projektu (obowiązkowy)**

- Pamiętaj o przekazaniu danych do logowania dla JURY

##### **Repozytorium URL (obowiązkowy)**

- Całość w jednym repozytorium (jeśli Twój projekt składa się z kilku części, modułów upewnij się, że zamieściłeś je w oddzielnych folderach)
- Zapewnij możliwość sprawdzenia on-line
- Repozytorium zawierające projekt rozwiązania lub link do niego wraz z opisem krok po kroku jak uruchomić rozwiązanie w Windows or Linux,

- Zalecany skrypt automatyzujący proces,
- Lista frameworków, kompilatory, maszyny wirtualne, kontenery, środowisko uruchomieniowe, wymagania sprzętowe,
- Lista dodatkowych narzędzi, bibliotek i dodatkowych programów (np. bazy danych), z których korzysta aplikacja,
- Instrukcja uruchomienia – co należy zrobić, żeby uruchomić projekt,
- Instrukcja obsługi – dla administratora
- Podstawowa, skrócona instrukcja obsługi dla użytkownika – jak posługiwać się aplikacją,
- Opis architektury.