

Beata HYSA, Iwona ZDONEK
Wydział Organizacji i Zarządzania
Politechnika Śląska

POTENCJAŁ PORTALU PODATKOWEGO W STYMULOWANIU INTERNETOWEJ AKTYWNOŚCI POLAKÓW

Streszczenie. W przedstawionym artykule zaprezentowano możliwości, jakie niesie ze sobą utworzenie nowego portalu podatkowego w zakresie stymulowania internetowej aktywności polskiego społeczeństwa. Ważną częścią opracowania jest przeprowadzona analizę SWOT portalu podatkowego. Ponadto, przedstawiono wyniki raportów GUS-u i Boston Consulting Group, dotyczących stopnia wykorzystywania Internetu zarówno przez użytkowników indywidualnych, jak i przedsiębiorstw.

Słowa kluczowe: portal podatkowy, społeczeństwo informacyjne w Polsce.

THE POTENCIAL OF TAXAS PORTAL IN STIMULATING OF POLES INTERNET ACTIVITY

Summary. The article presents the possibilities offered by the creation of the new tax portal site to stimulate the activity of Polish society in Internet. Very important part of paper is carried out a SWOT analysis of the electronic tax portal. Moreover, the paper shows results of GUS and Boston Consulting Group reports in the degree of use of the Internet by individuals and businesses.

Keywords: tax portal, information society in Poland.

1. Wstęp

Rozwój Internetu i powszechność nowoczesnych technologii komunikacji sprawiły, że administracja publiczna musiała nadążyć za ciągle rozwijającym się społeczeństwem informacyjnym, dlatego też interaktywna administracja publiczna e-Governmen [1] stała się

w Polsce faktem. Nie oznacza to jednak, że za pomocą nowoczesnych mediów telekomunikacyjnych, wszystkie usługi, w każdym obszarze działalności administracji publicznej są powszechnie udostępniane obywatelom i przedsiębiorstwom. Zbyt małe inwestycje sektora publicznego w gospodarkę internetową stwarzają istotne bariery, co do obszernego korzystania z Internetu w ramach e-usług, zarówno po stronie urzędników, jak i obywateli. Zarządź ma temu przyjęty program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (ZiIP). Celem tego programu jest dążenie do upowszechnienia e-usług w całej administracji publicznej przez wprowadzenie stosownych inwestycji oraz kampanii motywacyjnej wśród społeczeństwa.

Celem artykułu jest zaprezentowanie stopnia korzystania z Internetu zarówno przez użytkowników indywidualnych, jak i przedsiębiorstwa, a także szeroka analiza potencjału nowego portalu podatkowego w stymulowaniu aktywności internetowej Polaków. Na początku opracowania omówiono intensywność wykorzystania Internetu w polskim społeczeństwie, zarówno wśród osób prywatnych, jak i przedsiębiorstw. W przytoczonych analizach posłużono się raportami GUS-u oraz Boston Consulting Group. W dalszej części artykułu scharakteryzowano nowy portal podatkowy, który ma zostać uruchomiony 1 lipca 2014 roku. Portal ten ma zapewnić łatwiejszą, szybką i sprawniejszą komunikację pomiędzy podatnikami, płatnikami i innymi inkasentami a administracją podatkową. Do analizy wad i zalet portalu wykorzystano metodę SWOT, gdzie opisano mocne i słabe strony tego przedsięwzięcia oraz zagrożenia i szanse.

2. Internet – intensywność wykorzystania w polskim społeczeństwie

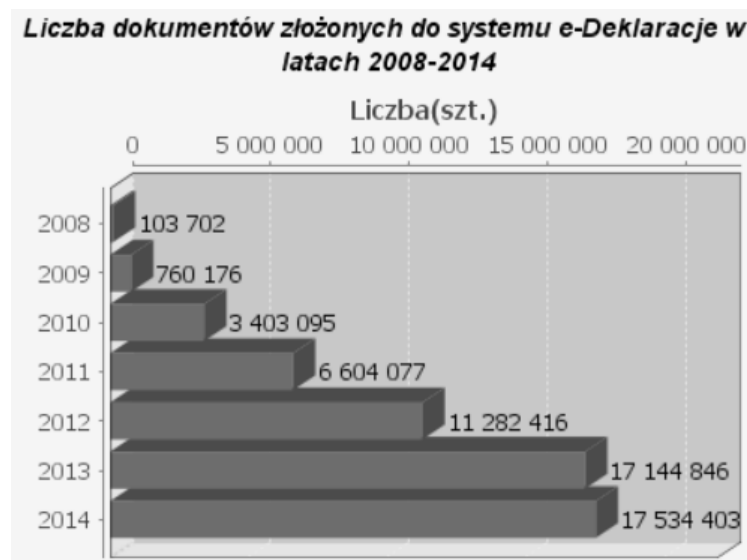
Rewolucja informacyjna końca XX wieku przyniosła erę informacyjną, ochrzczonej przez futurystę Alvina Tofflera *trzecią falą w rozwoju ludzkiej cywilizacji* [11, s. 6-7]. Podniosła informacje do rangi jednego z najważniejszych zasobów (obok takich, jak: kapitał, ziemia i praca) i uczyniła komputeryzację wszechobecną we współczesnym świecie [6, s. 5-9]. Kształcenie młodzieży obecnie odbywa się z udziałem komputerów od najmłodszych lat, gdyż umiejętność obsługi tej maszyny oznacza współcześnie być albo nie być zatrudnionym. Zawody związane z komputeryzacją to obecnie nie tylko programiści, analitycy systemowi czy osoby umiające naprawiać sprzęt, ale gros innych zawodów, które przed erą informacyjną funkcjonowały bez użycia komputerów. Odkąd komputery stały się biegłe w przetwarzaniu ogromnych ilości danych, wykorzystuje się je w: szkołach, różnych rodzajach biznesu, wszystkich poziomach zarządzania. Inżynierowie, architekci, księgowi, lekarze, muzycy, używają dedykowanych im urządzeń i oprogramowania, ułatwiających ich pracę. Komputerów używamy nie tylko w pracy, ale także w życiu codziennym do: komunikacji ze znajomymi czy rodziną z odległych stron, do robienia zakupów przez Internet, regulowania zobowiązań za pomocą bankowości elektronicznej, wyszukiwania informacji o produktach czy zdobywania informacji na tematy zadane w szkole. Tak szerokie wykorzystanie komputerów

w społeczeństwie spopularyzowało pojęcie *społeczeństwa informacyjnego*. Oznacza ono takie społeczeństwo, które charakteryzuje się przygotowaniem i zdolnością do użytkowania systemów informatycznych, skomputeryzowane i wykorzystujące usługi telekomunikacji do przesyłania i zdalnego przetwarzania informacji [7]. Podstawowym zasobem w takim społeczeństwie jest informacja, której pozyskiwanie i przetwarzanie generuje znaczącą część PKB, co związane jest także z tym, że część dochodu, która wytwarzana jest w sektorze usług przeważa nad częścią dochodu wytwarzaną w sektorach przemysłu i rolnictwa.

2.1. Osoby prywatne

W Polsce widoczne są oznaki dynamicznego przekształcania się naszego społeczeństwa w społeczeństwo informacyjne. Według raportu GUS-u „Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2013 r”[10], 75% gospodarstw, z co najmniej jedną osobą w wieku 16-74 lata, jest wyposażonych w komputer. Odsetek gospodarstw mających dostęp do Internetu w 2013 roku osiągnął poziom 72%, przy czym 69% gospodarstw korzysta z łącza szerokopasmowych. Najczęstszym miejscem korzystania z Internetu jest dom (61% osób) i miejsce pracy (21% osób). Wspomniany raport wskazuje również, że wszystkie wskaźniki w stosunku do 2012 roku wzrosły. W związku z tym, że Polacy głównie wykorzystują Internet w domu, drugie miejsce zajmuje miejsce pracy, można wnioskować, że przede wszystkim wykorzystują oni Internet do celów prywatnych. Analizując dalej raport GUS-u można zauważyć, że główne powody wykorzystywania Internetu związane są z komunikacją z innymi ludźmi (poczta elektroniczna, komunikatory, serwisy społecznościowe, fora, blogi, czaty, telefonowanie przez Internet). Ponadto, Polacy wykorzystują Internet w celu uzupełnienia wiedzy oraz celach rozrywkowych. Są to aktywności charakterystyczne dla ludzi młodych, bo też tacy (25-29 lat) są głównymi użytkownikami Internetu. Spory odsetek osób wykazuje także aktywność ekonomiczną w Internecie, głównie związaną z wyszukiwaniem informacji o produktach, płatnościami przez Internet oraz korzystaniem z serwisów turystycznych. Ważne uzupełnienie tych wniosków daje raport BCG z 2011 Polska Internetowa [9]. Raport ten wskazuje dodatkowo, że 63% polskich internautów deklaruje kupowanie przez Internet. Podkreśla, że o sile polskiej gospodarki internetowej decydują, dzięki handlowi elektronicznemu, właśnie wydatki konsumpcyjne, które przeważają nad wydatkami przedsiębiorstw i wydatkami rządowymi [9, s. 14]. Zakupy w Internecie stanowią 2,9% handlu detalicznego. Internet wpływa na zakupy jeszcze w inny sposób – internauci sprawdzają w sieci ceny i informacje o produktach, a następnie finalizują zakup w tradycyjnych sklepach. Ten rodzaj aktywności ekonomicznej stanowi 6% handlu detalicznego. Wyniki te świadczą o wysokim potencjale handlu elektronicznego zważywszy na słabą infrastrukturę internetową w Polsce oraz na fakt, że ponad 40% Polaków (w tym 78% osób powyżej 50 lat) nie korzysta z Internetu ze względu na bariery kompetencyjne lub brak motywacji. Istotnym wskaźnikiem świadczącym o wykorzystaniu Internetu w Polsce jest odsetek osób korzystających z usług e-administracji. W Polsce jest to

raczej mały odsetek osób, w 2013 roku wyniósł on 23%. Raport GUS-u podkreśla także, że w stosunku do 2012 roku wzrósł odsetek osób pobierających i odsyłających wypełnione formularze drogą elektroniczną. Tendencja ta będzie utrzymywać się nadal. Liczba złożonych dokumentów do systemu e-Deklaracje w maju 2014 roku przewyższyła już poziom z 2013 roku.



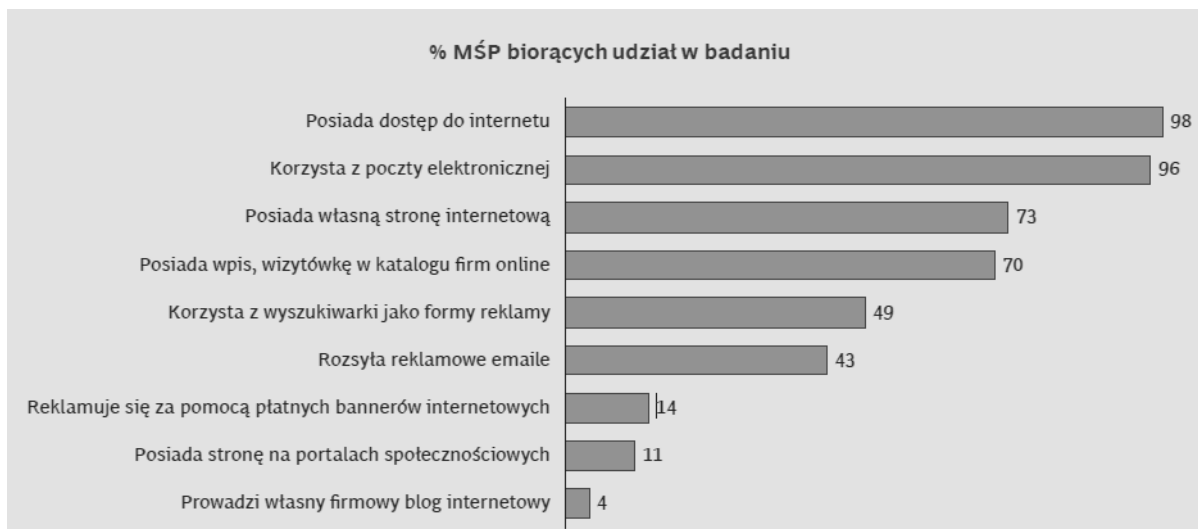
Rys. 1. Liczba złożonych dokumentów do systemu e-deklaracje w latach 2008-2014 – stan na maj 2014
 Fig. 1. The number of submitted documents to e-statements for the years 2008-2014 - as of May 2014
 Źródło: [14].

Warto jednak zaznaczyć, iż raport BCG podkreśla niską aktywność w sieci instytucji publicznych oraz niewielkie do tej pory wydatki rządowe związane z gospodarką internetową.

2.2. Przedsiębiorstwa

Choć raporty GUS-u i BCG pokazują przewagę wykorzystania Internetu dla celów prywatnych nad zawodowymi to jednak Raport GUS-u, wskazuje też, że udział przedsiębiorstw wykorzystujących komputery w Polsce w 2013 roku wyniósł 95,0%, a dostęp do Internetu ma 94% przedsiębiorstw. Ponadto, 83% firm korzysta z szerokopasmowych łączy, charakteryzujących się dużą szybkością przepływu informacji. Raport BCG, określa jednak wykorzystanie Internetu przez polskie przedsiębiorstwa, jako powierzchowne. Szczególną uwagę zwraca na małe i średnie przedsiębiorstwa, które w Polsce wytwarzają prawie 50% PKB i zatrudniają prawie 70% pracowników spośród tych, zatrudnionych w sektorze przedsiębiorstw. Raport wskazuje, że około 50% MŚP to przedsiębiorstwa o wysokiej aktywności w Internecie. Wykorzystują one Internet, jako miejsce płatnej reklamy oraz kanał dystrybucji produktów i usług. Umożliwiają dokonanie płatności przez sieć oraz aktywnie komunikują się z klientami, dzięki czemu można umieszczać komentarze i uwagi. Przedsiębiorstwa o średniej aktywności to 32%. Mają one własną stronę internetową lub stronę na portalu społecznościowym.

Nie oferują jednak zakupu produktów i usług w Internecie, a preferowaną formą reklamy za pomocą sieci jest korespondencja promocyjna za pomocą poczty elektronicznej. Przedsiębiorstwa o niskiej aktywności stanowią 15%. Dysponują dostępem do Internetu i mają wizytówkę w internetowych książkach telefonicznych, lokalizatorach lub mapach, lecz nie mają własnej strony [9, s. 30-32].



Rys. 2. Główne rodzaje aktywności małych i średnich przedsiębiorstw on-line
 Fig. 2. The main types of activity of small and medium-sized enterprises online
 Źródło: [9, s.30].

Poziom aktywności internetowej MŚP zależy od branży. Najbardziej aktywne w Internecie są przedsiębiorstwa z branż turystycznej i produkcyjnej, najmniej aktywne – z branż obrotem nieruchomości i transportu.

Ponad 80% przedsiębiorstw korzysta z e-administracji. Śledzą one zmiany w przepisach i aktach prawnych umieszczanych na stronach publicznych oraz wypełniają i odsyłają dokumenty drogą on-line. Tak duży odsetek przedsiębiorstw korzystających z e-usług administracji publicznej świadczy o ich większych kompetencjach w tym zakresie niż w przypadku zwykłych obywateli.

2.3. Wnioski

Przedstawione raporty wskazują, że w Polsce Internet wykorzystywany jest głównie do celów prywatnych, czyli do komunikacji między ludźmi, rozrywki, zdobywania wiedzy. Szczególnie widoczne jest to w rozwoju i dużej popularności tzw. zjawiska *social media*, gdzie przez zmniejszenie kosztów dostępu do Internetu, wykorzystanie nowoczesnych urządzeń mobilnych, masowa liczba użytkowników może dzielić się informacją, wiedzą, a także nawiązywać nowe, również zawodowe, kontakty w dotychczas nieznanymi formach [4, s. 91-111]. Internet wykorzystywany jest również w sferze aktywności ekonomicznej, przez poszukiwania informacji o produktach i usługach, kupowanie przez Internet, korzysta-

nia z płatności on-line. Są to zatem czynności ze sfery behawioralnej koncepcji hierarchii reakcji użytkownika strony internetowej [12, s. 385-399], które generują zysk. Z przedstawionych raportów wynika również, że motorem polskiej gospodarki internetowej są wydatki konsumpcyjne, głównie związane z obrotami e-commerce. Są one dwukrotnie większe niż inwestycje przedsiębiorstw w gospodarkę internetową oraz czterokrotnie większe niż wydatki rządowe. Oznacza to, że sektor publiczny za mało inwestuje w gospodarkę internetową. Tymczasem Europejska Agenda Cyfrowa stawia sobie za cel osiągnięcie trwałych korzyści ekonomicznych i społecznych z jednolitego rynku cyfrowego. Realizacja tego celu stawia przed Polską konieczność wzrostu wydatków rządowych w zakresie gospodarki internetowej. Dlatego też został przyjęty program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (PZIP), który m.in. dąży do upowszechnienia e-usług w administracji. Wśród społeczeństwa przeprowadzane są stosowne inwestycje oraz kampania motywacyjna. PZIP do 2020 roku zakłada wzrost odsetka obywateli komunikujących się z administracją za pośrednictwem Internetu z dotychczasowych 32% do 64%. Wzrostowi ma także ulec odsetek korespondencji wychodzącej z urzędów za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej z 6% do 60%.

3. Portal podatkowy – innowacja w zakresie e-usług sfery podatkowej

Dynamiczny rozwój gospodarki w polskim społeczeństwie informacyjnym musi być stymulowany poprawą jakości usług administracji publicznej. Jakość tych usług powinna nadążać za zmianami technologicznymi i wynikającymi z nich oczekiwaniami społecznymi. Jak do tej pory, inwestycje rządowe w tym zakresie są raczej niewielkie. Mając tego świadomość Polska przystąpiła do realizacji założeń Europejskiej Agendy Cyfrowej oraz programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, korzystając z funduszy europejskich. Aby stymulować polskie społeczeństwo w dążeniach do przeistaczania się w społeczeństwo informacyjne, Polska musi stworzyć nowe, innowacyjne metody komunikacji pomiędzy obywatelami a administracją publiczną. Jedną z takich metod ma stać się portal podatkowy. Podstawą prawną innowacji w sferze podatkowej jest Ustawa z 10 stycznia 2014 r. *O zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw* [3], która weszła w życie 11 maja 2014 roku. Ustawa ta w dotychczas obowiązującej Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku – *Ordynacji podatkowej* [2] dokonuje ważnych zmian, które m.in. zakładają zrównanie elektronicznego obiegu dokumentów z obiegiem papierowym. Celowi temu ma służyć *portal podatkowy*, który ma zostać uruchomiony 1 lipca 2014 roku. Jest on systemem teleinformatycznym administracji podatkowej, który ma służyć kontaktowi z podatnikami, płatnikami, inkasentami oraz ich prawnymi następcami. By móc

korzystać z elektronicznego obiegu dokumentów za pomocą portalu, konieczna będzie rejestracja z wykorzystaniem certyfikatu kwalifikowanego lub profilu zaufanego ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej)¹.



Rys. 3. Metody uwierzytelniania przy rejestracji w Portalu Podatkowym

Fig. 3. Authentication methods for registration in the Tax Portal

Źródło: [8].

Należy zauważyć, że *certyfikat kwalifikowany* jest produktem komercyjnym. Aby się nim posługiwać, konieczne jest posiadanie karty kryptograficznej i czytnika takich kart. Konieczne jest także ponoszenie kosztów na odnawianie takiego certyfikatu. Z kolei *profil zaufany* jest bezpłatnym odpowiednikiem certyfikatu kwalifikowanego. Stosuje się go bez użycia dodatkowych urządzeń. Adresowany jest do wszystkich obywateli. Aby zdobyć profil zaufany, należy zarejestrować konto na platformie ePUAP i wypełnić wniosek o założenie profilu zaufanego. Następnie w ciągu 14 dni należy zgłosić się z dokumentem potwierdzającym tożsamość do punktu potwierdzającego profil zaufany², aby go potwierdzić. Uzupełnieniem rejestracji na portalu podatkowym będzie podanie danych identyfikacyjnych, danych kontaktowych oraz danych potrzebnych do logowania się do portalu. Po zarejestrowaniu się w portalu do jego codziennego użytkowania potrzebne będą już tylko login i hasło.

¹ ePUAP - ogólnokrajowa platforma, wspólna infrastruktura udostępnienia przez dowolne jednostki administracji publicznej usług publicznych w kanałach elektronicznych w relacjach z obywatelami, przedsiębiorcami i innymi jednostkami administracji publicznej, za [5].

² Punkty potwierdzające profil zaufany ePUAP: konsul, naczelnik urzędu skarbowego, wojewoda, ZUS, banki krajowe, wyznaczony operator pocztowy, instytucje kredytowe.

Rys. 4. Dane identyfikacyjne i kontaktowe oraz logowanie się do portalu

Fig. 4. Identity and contact details and login to the portal

Źródło: [8].

Po zalogowaniu podatnik będzie miał dostęp do szczegółowych informacji o sobie, w tym także będzie mógł edytować swoje dane. Zostaną udostępnione mu też: zakładka z jego kontami podatkowymi, zakładka z komunikatami i powiadomieniami, kierowanymi bezpośrednio do niego, zakładka dotycząca dotychczasowej korespondencji z administracją podatkową (czyli złożonymi deklaracjami) oraz zakładka ze sprawami podatnika (rys. 5).

TESTOWY, ROMAN		DANE PERSONALNE I ADRESOWE		CO DALEJ?
NIP	8384000000	Imię i nazwisko	ROMAN TESTOWY	Chcę złożyć wniosek/deklarację...
		Adr. Zameldowania	TESTOWA 1 WARSZAWA MZ 90-200 PO	Chcę wysłać pismo
KONTO⁴ DOCUMENTY NA PORTALU¹⁶ POWIADOMIENIA¹² KORRESPONDENCJA⁸ SPRAWY DOSTĘP DO MOJEGO KONTA				
PODATKI				
MOJE KONTA PODATKOWE Ukryj historię Filtr				
Numer sys.	Konto	Imię i nazwisko / Nazwa	Cykl	Adres
823951360	SD	TESTOWY, ROMAN	SD Okazjonal	TESTOWA 1 WARSZAWA MZ 90-200 PO
287080448	Karta podatkowa	TESTOWY, ROMAN	Miesięcznie	TESTOWA 1 WARSZAWA MZ 90-200 PO
360822272	PCC	TESTOWY, ROMAN	PCC Okazjonal	TESTOWA 1 WARSZAWA MZ 90-200 PO
897693184	PCC Płatnik	TESTOWY, ROMAN	PCC Miesięcz	TESTOWA 1 WARSZAWA MZ 90-200 PO

Rys. 5. Funkcjonalności dostępne po zalogowaniu

Fig. 5. Functionalities for registered users

Źródło: [8].

Początkowo Portal Podatkowy będzie umożliwiał składanie deklaracji i rozliczanie trzech podatków: PCC – podatków od czynności cywilno-prawnych, SD – podatku od spadków i darowizn, KP – zryczałtowanego podatku dochodowego od niektórych przychodów osiągniętych przez osoby fizyczne, rozliczanego za pomocą karty podatkowej. Sporym ułatwieniem we wpisywaniu danych do deklaracji będą kreatory wypełniania deklaracji. Ich zadaniem będzie pobranie danych o podatniku z systemu i wstawienie ich w rubryki deklaracji. Zaoszczędzi to czas podatnika przy wprowadzaniu danych powtarzających się przy cyklicznym skła-

daniu deklaracji (np. danych identyfikacyjnych). Zadaniem podatnika będzie korekta danych zaproponowanych przez system i podpisanie ich cyfrowo.

Od 2015 roku portal będzie także umożliwiał składanie rocznych deklaracji PIT, które będą wstępnie wypełniane przez system teleinformatyczny. Docelowo, w późniejszym czasie przewidziane jest wdrożenie rozliczania podatków CIT i VAT.

Portal podatkowy będzie również udostępniał informacje bez zalogowania. Będą to komunikaty i powiadomienia, pliki do pobrania, kalkulatory, elementy multimedialne i przewodniki podatkowe. Ich głównym zadaniem będzie prezentowanie w sposób przejrzysty wykładni prawa podatkowego oraz zmian w obowiązujących przepisach.

Rys. 6. Możliwość skorzystania z kreatora wypełniania deklaracji

Fig. 6. Possibility to use the wizard completing the declaration

Źródło: [8].

4. Portal podatkowy – analiza potencjału w stymulowaniu aktywności internetowej Polaków

W celu oceny jakości funkcjonowania portalu podatkowego dokonano jego analizy SWOT pod kątem zewnętrznych i wewnętrznych czynników (tabele 1, 2).

4.1. Analiza SWOT – mocne i słabe strony

Mocną stroną portalu podatkowego jest to, że będzie oferował szeroki wachlarz usług, związany z poborem i dystrybucją podatków, co znacznie usprawni, w obszarze wewnętrznym, administrację podatkową. W jednym miejscu wiedza dotycząca danych podmiotów będzie gromadzona na tzw. koncie podatnika, obejmującym wszystkie jego dane podatkowe, finansowe, operacyjne i marketingowe. Ponadto, portal podatkowy będzie umożliwiał dostęp zarówno do materiałów edukacyjnych i informacyjnych w części ogólnodostępnej (czyli bez konieczności logowania), jak i dostęp do indywidualnych danych podatników w systemie podatkowym GenTax (konieczne zalogowanie na konto podatnika).

Wśród danych dostępnych bez logowania podatnicy znajdą przede wszystkim informacje podatkowe, a w nich kursy on-line i prezentacje o podstawowych zasadach systemu podatkowego, zmiany w przepisach i ich wykładnia, prawa i obowiązki podatników, informacje o ulgach i zwolnieniach. W tej części portalu umieszczone będą też wszelkiego rodzaju formularze, zarówno te interaktywne do składania drogą elektroniczną, jak i te tradycyjne do wydruku, wraz z instrukcjami ich wypełniania. Tu podatnik będzie mógł znaleźć dane kontaktowe jednostek administracji podatkowej, organizacji pożytku publicznego oraz interpretacji prawa podatkowego. Ta część Portalu umożliwi składanie i wysyłanie deklaracji oraz wniosków z należną opłatą. W części dostępnej po zalogowaniu, podatnik znajdzie między innymi informacje dotyczące swoich rozliczeń i płatności, zgłoszonych kas fiskalnych czy też danych o udzielonej pomocy publicznej. Podatnik będzie miał podgląd swoich danych ewidencyjnych, adresowych, rachunków bankowych, obowiązków podatkowych. Część Portalu, dostępna po zalogowaniu, umożliwi podatnikowi dokonanie zapłaty zobowiązania oraz wniesienie opłaty przez przekierowanie do systemu płatności on-line. Portal umożliwi mu również odbiór korespondencji z administracji podatkowej, np. decyzji, wezwań, postanowień o wszczęciu postępowania, upomnień, tytułów wykonawczych, zawiadomień o zamiarze wszczęcia kontroli podatkowej. W tym miejscu będzie mógł odebrać wstępnie wypełnione zeznanie podatkowe, wysłać korespondencję do swojego urzędu skarbowego oraz sprawdzić stan sprawy. Będzie to również miejsce, gdzie będzie mógł składać wnioski i automatycznie generować zaświadczenia i wypisy. Spowoduje to, w znacznym stopniu, zmniejszenie liczby formularzy składanych przez podatników oraz bardzo przyspieszy wzajemny kontakt urzędu z podatnikiem. Portal Podatkowy będzie dawał możliwość prowadzenia korespondencji z Administracją Podatkową drogą elektroniczną. Jest to szansa dla osób niepełnosprawnych, chorych, dla których będzie to istotne ułatwienie. To wszystko gwarantuje większą oszczędność czasu i nakładów finansowych w porównaniu z tradycyjną, papierową formą komunikacji z urzędem. W konsekwencji znacznie poprawi się jakość obsługi.

Tabela 1

Analiza SWOT – mocne i słabe strony portalu podatkowego

Mocne strony	Słabe strony
Szeroki wachlarz usług realizowanych przez portal podatkowy	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prezentowanie wykładni prawa podatkowego oraz zmian w przepisach ▪ Zebranie w jedno miejsce wszystkich potrzebnych dokumentów podatkowych ▪ Elektroniczny obieg dokumentów (korespondencja elektroniczna z administracją podatkową, oszczędność czasu i nakładów finansowych związanych z przygotowaniem i wysyłką dokumentów w porównaniu z formą papierową) ▪ Wspomaganie wypełniania dokumentów przez kreatory wypełniania deklaracji 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opory urzędników wobec ciągłych szkoleń dotyczących podnoszenia kwalifikacji i umiejętności ▪ Konieczność stałej modernizacji systemu i sprzętu informatycznego ▪ Zatrudnienie większej liczby wysoko opłacanych specjalistów informatyków

cd. tabeli 1

Nowoczesny system zabezpieczeń	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identyfikacja, uwierzytelnianie i autoryzacja za pomocą ogólnie znanych metod, powszechnie stosowanych w Internecie (bazowanie na dotychczas wypracowanych modelach mentalnych użytkowników Internetu) ▪ Rejestracja do portalu oparta albo na komercyjnym certyfikacie kwalifikowanym, albo na profilu zaufanym (darmowy dla wszystkich obywateli) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Możliwe awarie i ataki hakerów oraz zorganizowanych grup przestępczych ▪ Brak popularności w społeczeństwie profilu zaufanego
Koszt inwestycji	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundusze pozyskane z Unii Europejskiej 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konieczność nakładów własnych
Intuicyjny, funkcjonalny interfejs użytkownika	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Część ogólnodostępna (interaktywne elementy wspierania podatnika: pliki do pobrania, komunikaty, powiadomienia, kalkulatory, linki do systemów wewnętrznych, elementy multimedialne, przewodniki podatkowe, aktualności) ▪ Konto podatnika (zorganizowany i uporządkowany dostęp do informacji o podatniku: zakładki dotycząca kont, dokumentów, powiadomień, spraw) 	
Swoboda pracy z portalem co do miejsca i czasu	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostęp do portalu o dowolnej porze i z dowolnego miejsca 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konieczny dostęp do Internetu

Źródło: opracowanie własne.

Słabą stroną całego przedsięwzięcia jest wysoki koszt tej inwestycji, przede wszystkim związany z koniecznością stałej modernizacji systemu i sprzętu informatycznego, zatrudnieniem większej liczby wysoko opłacanych specjalistów informatyków. Fundusze pozyskane w ramach środków z Unii Europejskiej mogą wspomóc finansowo tę inwestycję.

Dodatkową, słabą stroną portalu jest bezwzględnie konieczny dostęp do Internetu, a mimo to że oferuje on nowoczesne i sprawdzone systemy zabezpieczeń, zawsze istnieje ryzyko możliwych ataków hakerów i związane z tym awarie systemu.

4.2. Analiza SWOT – szanse i zagrożenia

Przejsie z papierowego do elektronicznego obiegu dokumentów daje dużą szansę na poprawę jakości pracy urzędów administracji skarbowej (łatwiejsze archiwizowanie, wyszukiwanie, przetwarzanie dokumentów, większa liczba dostępnych formularzy, zaświadczeń, elektroniczne płatności). Kolejną, bardzo ważną szansą dla administracji skarbowej, w kontekście sprawnie działającego portalu podatkowego, jest poprawa kondycji finansowej. Szczególnie dotyczy to poprawy ściągalności podatków, automatycznej kontroli płatności i rozliczeń, redukcji liczby zatrudnionych osób. Portal podatkowy daje również szansę dostosowania się do praw, norm i poziomu Unii Europejskiej, a także zapewnienia pełnej integracji rejestrów państwowych.

Tabela 2

Analiza SWOT – szanse i zagrożenia strony portalu podatkowego

Szanse	Zagrożenia
<p>Poprawa jakości obsługi podatników i pracy jednostek administracji podatkowej</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ułatwienia w obsłudze podatników, w tym osób niepełnosprawnych, chorych ▪ Skrócenie czasu załatwienia sprawy ▪ Łatwiejsze archiwizowanie, wyszukiwanie, przetwarzanie dokumentów ze względu na przejście z papierowego do elektronicznego obiegu dokumentów ▪ Integracja z innymi państwowymi rejestrami 	<p>Jednostek administracji podatkowej</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wykluczenie cyfrowe dużych grup obywateli z powodu braku dostępności Internetu lub kompetencji ▪ Zagrożenia dotyczące zachowania prywatności wrażliwych danych osobowych
<p>Większa liczba usług świadczonych drogą elektroniczną</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przesyłanie cyfrowych podań, zaświadczeń, deklaracji ▪ Elektroniczne płatności 	
<p>Oszczędności w funkcjonowaniu jednostek administracji podatkowej</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redukcja liczby zatrudnionych osób ▪ Poprawa ściągalności podatków ▪ Automatyczna kontrola płatności i rozliczeń 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Męczące poczucie kontroli państwa nad obywatelem
<p>Dostosowanie się do praw, norm i poziomu Unii Europejskiej</p>	

Źródło: opracowanie własne.

Najpoważniejszymi, mogącymi się pojawić zagrożeniami portalu podatkowego są niebezpieczeństwa dotyczące niezachowania prywatności wrażliwych danych osobowych w razie awarii czy też ataku hakerów. Ponadto, jak wskazują organizacje przedsiębiorców, w sytuacjach awaryjnych, nadzwyczajnych powinno się utrzymać możliwość składania również papierowych deklaracji podatkowych. Proponowane zmiany nie uwzględniają przypadków, gdy mimo dochowania należytej staranności nie można zgodnie z przepisami, a przede wszystkim wymaganiami systemowymi sporządzić informacji lub deklaracji w formie elektronicznej.

Kolejnym zagrożeniem dla portalu podatkowego może być również wykluczenie cyfrowe dużych grup obywateli z powodu braku dostępności do sprzętu informatycznego i sieci Internet. Często trudnością może okazać się również brak potrzebnych umiejętności w zakresie obsługi niezbędnych urządzeń. Należy również wspomnieć, że mimo oczywistych oszczędności w funkcjonowaniu jednostek administracji podatkowej, dla wielu obywateli konieczność kontaktowania się z urzędem tylko i wyłącznie drogą elektroniczną powoduje frustrację i wrażenie męczącego poczucia kontroli państwa nad ich obywatelami.

5. Zakończenie

Interaktywna administracja publiczna staje się coraz bardziej istotnym czynnikiem rozwoju i konkurencyjności gospodarek zarówno w aspekcie regionalnym, jak i globalnym. Z jednej strony, przez minimalizowanie czasu niezbędnego do wydawania decyzji i obsługi obywateli, podnosi jakość życia mieszkańców oraz zwiększa konkurencyjność małych i średnich przedsiębiorstw. Z drugiej zaś, przez zarządzanie oparte na metodach analizy, syntezy danych pochodzących z procesów monitoringu zjawisk społecznych i gospodarczych oraz przez szybkie podejmowanie decyzji, ogranicza koszty administrowania, uwalniając środki finansowe na inne inwestycje.

Nowoczesne, innowacyjne rozwiązania teleinformatyczne umożliwiają dostarczanie obywatelom efektywnych kosztowo i łatwo osiągalnych usług administracyjnych. Jednym z takich ważnych udogodnień dla klientów indywidualnych, a także dla firm jest opracowany nowy portal podatkowy. Przez intuicyjny, funkcjonalny i jednorodny interfejs użytkownika elektronicznego systemu teleinformatycznego możliwy będzie sprawniejszy, wygodniejszy i szybszy kontakt pomiędzy administracją podatkową a podatnikiem. Być może ta nowa usługa zaaktywizuje polskich przedsiębiorców do pełniejszego korzystania z „dobrodziejstw” cyfrowej rewolucji i spowoduje zauważalny postęp w korzystaniu z e-administracji.

Bibliografia

1. Danziger J.N., Andersen K.V.: The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the „Golden age” of transformation, „International Journal of Public Administration” 2002, Vol. 25, No. 5, pp. 591–627.
2. Dziennik Ustaw z 2012 r. poz. 749, z późn. zm.
3. Dziennik Ustaw z 2014 r., poz. 183.
4. Hysa B., Mularczyk A.: Innowacje w cyklu życia produktu – perspektywa rozwoju e-usług, Systemy wspomagania organizacji. SWO 2013, (red.): T. Porębskiej-Miąc, H. Sroki. Wydaw. Uniwersytetu Ekonomicznego, Katowice 2012, s. 91-111.
5. Hysa B., Janke P., Mularczyk A.: Elektroniczna platforma usług publicznych – elektroniczne usługi publiczne miasta Zabrze, IT w służbie efektywnego państwa. Technologie informatyczne w administracji publicznej i służbie zdrowia, (red.): J. Goliński, A. Kobyliński, A. Sobczak. Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2011, s. 215-229 (Monografie i Opracowania; Szkoła Główna Handlowa, nr 586).
6. Laudon K.C., Laudon J.P.: Management information systems. Managing the Digital Firm, Prentice Hall 2012.

7. Nowak J.S.: Społeczeństwo informacyjne – geneza i definicje, [w:] Sienkiewicz P., Nowak J.S.: Społeczeństwo informacyjne. Krok naprzód, dwa kroki wstecz. PTI – Oddział Górnośląski, Katowice 2008.
8. Prezentacja Portal Podatkowy 12-2013 www.mf.gov.pl/documents/.../Prezentacja+Portal+Podatkowy_10.03.14.
9. Raport Boston Consulting Group 2011 “Polska internetowa”
http://www.polska.internetowa.pl/pdf/raport_BCG_polska_internetowa.pdf
10. Raport GUS: Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2013 r. http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts_spolecz_inform_w_polsce-2013.pdf
11. Valacich J., Schneider Ch.: Information Systems Today: Managing in the Digital World, Fifth Edition. Published by Prentice Hall. Copyright © 2012 by Pearson Education, Inc.
12. Zdonek I.: Hierarchia reakcji użytkowników stron internetowych. Wyd. Pol. Śl., Gliwice 2010.
13. Zdonek I.: Strona internetowa jednostki administracji publicznej w ujęciu modelu hierarchii reakcji jej użytkowników. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie - Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2013.
14. <http://www.finance.mf.gov.pl/systemy-informatyczne/e-deklaracje/statystyka>.

Abstract

The purpose of this article is to demonstrate the degree of Internet use by both individual users and enterprises and broad analysis of potential new tax portal website in stimulating the activity of the Poles. At the beginning of the paper discusses the intensity of use of the Internet in Polish society, both private individuals and businesses. As mentioned analyzes were used reports GUS and the Boston Consulting Group. The rest of the article was characterized new tax portal, to be launched on 1 July 2014. This portal aims to provide an easier, fast and efficient communication between taxpayers, payers and other clients and tax administration. To analyze the advantages and disadvantages of the portal SWOT method was used which describes the strengths and weaknesses of the project risks and opportunities.