

Sebastian Gadomski

SERWISY INTERNETOWE RZĄDOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

1. Wstęp

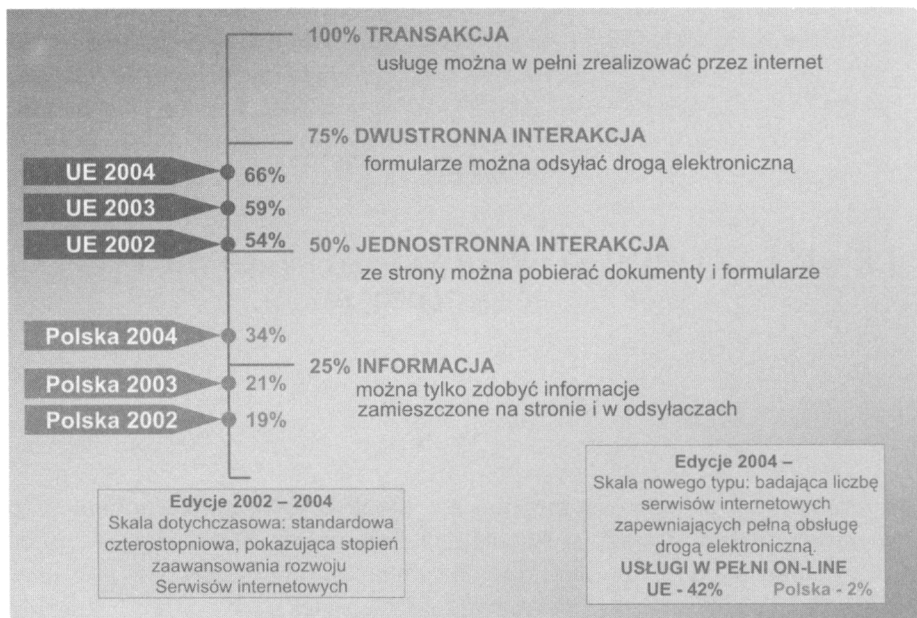
Administracja państwowa ma obecnie możliwość upowszechniania poprzez strony internetowe informacji o swoim funkcjonowaniu, podnosząc w ten sposób jakość świadczonych usług publicznych. Ponadto, upubliczniając informacje o swym działaniu, administracja przyczynia się do zwiększania przejrzystości (*transparency*) działalności. Wprowadzenie *e-government* jest nowym wymiarem funkcjonalnym administracji publicznej.

Termin *e-government* jest również kojarzony z wielkimi rządowymi projektami polegającymi na wprowadzaniu do administracji publicznej nowoczesnych technologii zarządzania i dostarczania usług przede wszystkim na szczeblu rządowym. Tego typu programy są prowadzone w niektórych wysoko rozwiniętych krajach, np. w Wielkiej Brytanii „UK on-line”.

e-government określa działania państwa i jego organów w kierunku upowszechniania systemów teleinformatycznych oraz zastosowania Internetu w działaniach administracji. Celem realizacji tej koncepcji ma być stworzenie stabilnego i wiarygodnego kanału komunikacji oraz bardziej sprawna wymiana informacji administracji z otoczeniem.

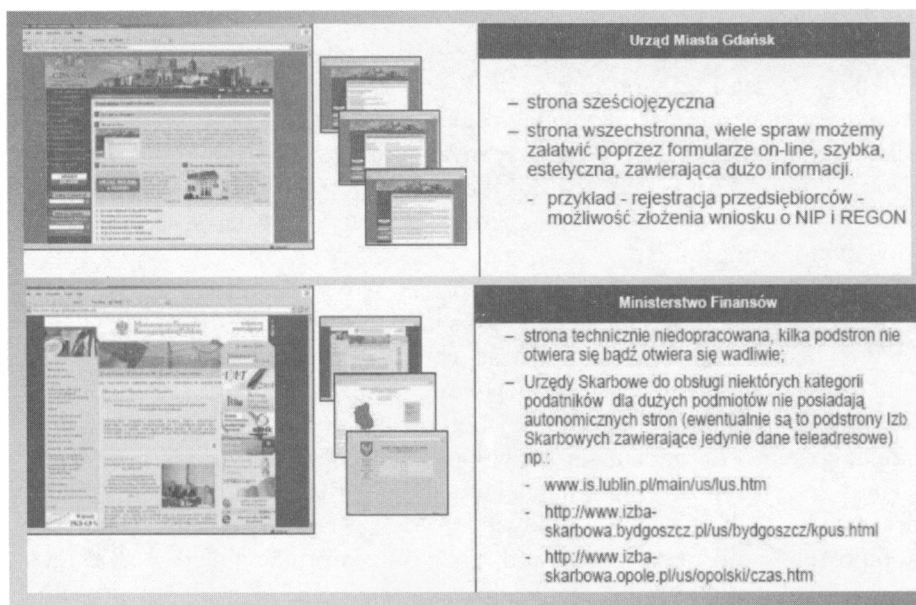
W portalu www.egov.pl oraz na stronach WWW Ministerstwa Nauki i Informatyzacji dostępne są niezbyt korzystne dla e-administracji wyniki trzech kolejnych badań Cap Gemini, dotyczących rozwoju e-usług publicznych w Polsce na tle innych krajów Unii Europejskiej¹. Wynika z nich, że poziom e-usług administracji publicznej w Polsce nie sięgał w latach 2002-2003 poziomu informacyjnego. Na podstawie przyjętej w dwóch pierwszych badaniach skali zbadano, że poziom e-usług osiągnął zaledwie 19% i 21%. Kraje ówczesnej UE miały wtedy poziom usług odpowiednio 54% i 59%. Ocen dokonywano w 4-stopniowej skali użyteczności od poziomu informacyjnego przez interakcję jedno- i dwukierunkową po pełną obsługę transakcji. W skali tej poziom informacyjny to 25%, pełna transakcyjność zaś to 100%. Mierząc w tej skali poziom

¹ Więcej: [Cap Gemini 2004].



Rys. 1. Wyniki 3 kolejnych badań Cap Gemini

Źródło: opracowanie na podstawie [Kleiber 2004, s. 9, Cap Gemini 2004, s. 7].



Rys. 2. Ocena stron administracji publicznej przez Cap Gemini

Źródło: [Cap Gemini 2004, s. 26, 27].

usług administracji w 2004 r., uzyskano dla Polski wynik 34%, co oznaczałoby istotną poprawę w kierunku interakcyjności serwisów, choć niestety dystans do innych krajów Unii niemal się nie zmienił. Średnio, według tej metody oceny, kraje UE osiągnęły w 2004 r. poziom ok. 66% usług publicznych *on line* (zob. rys. 1 i 2).

Zasadnicza dla powodzenia serwisów internetowych administracji jej ich wartość, na którą powinny składać się nie tylko aktualne i uporządkowane w logiczną strukturę informacje, ale również elektroniczne wersje dokumentów do ściągnięcia i procedury ułatwiające lub umożliwiające załatwienie spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu. Równie istotnym atrybutem jest wygląd serwisu i jego nawigacja. Od estetyki serwisu, łatwości poruszania się po nim i docierania do poszukiwanych informacji zależy, czy serwis będzie medium chętnie wykorzystywanym przez obywateli, czy kolejną wizytówką urzędu nie przynoszącą obywatelom żadnych korzyści. Konieczne jest, aby serwis był zaprojektowany i zrealizowany z myślą o preferencjach i oczekiwaniach jego użytkowników².

2. Zawartość witryn internetowych jednostek skarbowych

Internetowa prezentacja organów administracji oznacza wprowadzenie technologii Internetu do domeny władz państwowych. Zwykle są to strony o charakterze informacyjnym, bez możliwości realizacji usług komunikacyjnych oraz transakcyjnych. Co roku, już cyklicznie (w latach 2002, 2003, 2004), opracowuje się kompleksowo: Raport Administracja publiczna w sieci. Ocenia się w nim trzy kategorie serwisów internetowych:

- witryny WWW ministerstw,
- witryny WWW urzędów wojewódzkich,
- witryny WWW urzędów marszałkowskich.

W wyniku analizy porównawczej okazało się, że zarówno w roku 2002, jak i w roku 2003 najlepiej wśród wszystkich serwisów wypadł serwis WWW Ministerstwa Finansów, natomiast w 2004 r. zajął drugie miejsce³.

Przy przeglądzie serwisów internetowych jednostek skarbowych nie analizowano stron BIP – głównie ze względu na to, że ich obowiązkowa zawartość jest dość szczegółowo określona w Rozporządzeniu MSWiA z dnia 17 maja 2002 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (DzU 2002 nr 67, poz. 619 ze zm.). Aczkolwiek warto nadmienić, iż z poziomu BIP brak jest odsyłaczy do urzędu kontroli skarbowej w Poznaniu i w Szczecinie.

Wszystkie izby skarbowe mają własny serwis internetowy. Nie można tego powiedzieć o urzędach kontroli skarbowej (zob. tab. 1). Tylko siedem z nich ma

² Więcej: [Szwed-Strych 2004].

³ Więcej: [Raport: Administracja... 2005].

taki serwis. Jednak ze względu na charakter tych instytucji zawarcie informacji w BIP⁴ wyszczególnionych ww. rozporządzeniu winno być wystarczające.

Tabela 1. Adresy internetowe jednostek skarbowych

Woj.	Siedziba is/uks	Adresy internetowe izb skarbowych (is)	Przykładowe adresy stron internetowych urzędów skarbowych (us)	Adresy internetowe urzędów kontroli skarbowej (uks)
Ds	Wrocław	www.is.wroc.pl	http://www.us.trzebnica.pl/	nie posiada
Pk	Bydgoszcz	www.izba-skarbowa.bydgoszcz.pl	BD	www.uks.bydgoszcz.pl
Lb	Lublin	www.is.lublin.pl	http://www.is.lublin.pl/us/us602/index.html	nie posiada
Lu	Z. Góra	www.iszgora.mf.gov.pl	http://us_zagan.webpark.pl/	nie posiada
Ld	Łódź	www.izbaskarbowa.lodz.pl	BD	www.uks.lodz.pl
Mp	Kraków	www.iskrakow.krak.pl	http://www.uspradnik.krakow.pl/	www.uks.krakow.pl
Mz	Warszawa	www.izba-skarbowa.waw.pl	http://www.enter.net.pl/www/us_ciechanow/	nie posiada
Op	Opole	www.izba-skarbowa.opole.pl	BD	nie posiada
Pk	Rzeszów	www.is.rzeszow.pl	BD	http://www.uksrzeszow.e-zet.pl/
Pd	Białystok	www.is.biaman.pl	http://www.urzadskarbowy.suwalki.com.pl/	nie posiada
Pm	Gdańsk	www.is.gdansk.pl	BD	www.uks.gdansk.pl
Sl	Katowice	www.isnet.katowice.pl	http://us.rsl.pl/	www.ukskatowice.ires.pl
Sk	Kielce	www.izba-skarbowa.kielce.pl	BD	nie posiada
Wm	Olsztyn	www.olsztyn.is.gov.pl	http://www.olsztyn.is.gov.pl/is/us2805/pliki/index.html	www.uks.olsztyn.pl
Wp	Poznań	www.is.poznan.pl	www.us.gostyn.pl	nie posiada
Zp	Szczecin	www.izba-skarbowa.szczecin.pl	http://www.swinoujscie.urzad-skarbowy.gov.pl/	nie posiada
BD – brak danych.				
Kol. 5 – podano adresy stron internetowych wybranych urzędów skarbowych.				

Źródło: opracowanie własne.

W tabeli 2 przedstawiono niektóre mankamenty widoczne w serwisach internetowych izb skarbowych.

Na wyróżnienie zasługuje serwis internetowy Izby Skarbowej w Białymstoku, gdzie jest możliwość zapisania się na listę mailingową. Wszyscy, którzy to robią, otrzymują informacje dotyczące nowości oraz najaktualniejsze komunikaty, które są zamieszczane w serwisie internetowym. Newsletter ma charakter wyłącznie

⁴ Biuletyn Informacji Publicznej to system stron internetowych służących powszechnemu i bezpłatnemu dostępowi do informacji publicznej. Definicję tego pojęcia i szczegółowe zasady funkcjonowania biuletynu określa ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (DzU 2001 nr 112, poz.1198). Dostęp do informacji zawartych w biuletynie jest możliwy poprzez stronę główną biuletynu www.bip.gov.pl, zawierającą podstawowe informacje o podmiotach wraz z odsyłaczami do stron podmiotowych oraz poprzez strony podmiotowe, przygotowane przez podmioty ustawowo zobowiązane do ich prowadzenia, z informacjami o prowadzonej przez siebie działalności.

informacyjny i nie można się powoływać na jego treść w sprawach prowadzonych przed organami administracji skarbowej.

Tabela 2. Zawartość witryn internetowych izb skarbowych

Wszystkie serwisy WWW IS zawierają	Część serwisów WWW IS nie zawiera
Dane teleadresowe IS oraz US	licznika odwiedzin serwisu
Odsyłacz do BIP dot. IS oraz US	mapy serwisu
Numery rachunków bankowych US	daty ostatniej aktualizacji serwisu
Informacje dot. zamówień publicznych (przetargów)	adresów e-mailowych do urzędów skarbowych, szczególnie dot. to woj. zachodniopomorskiego oraz kujawsko-pomorskiego, brak ich również w BIP
Czas pracy poszczególnych jednostek skarbowych	planu dojazdu do jednostki skarbowej, odsyłaczy do UKS, adresu e-mail do rzecznika prasowego IS
Odsyłacze do pozostałych IS oraz MF	listy biegłych skarbowych
Odsyłacze dot. wyjaśnień w myśl art. 14a §1-§5 Ordynacji podatkowej	„kalendarza podatnika”, przewodnika dla osób po raz pierwszy rozpoczynających działalność gospodarczą.
Informacje nt. podatku VAT w Unii Europejskiej	wykazu ulic (miasta wojewódzkie) ze wskazaniem właściwego terytorialnie urzędu skarbowego
	formularza do wypełnienia i przesłania w trybie <i>on line</i>

Źródło: opracowanie własne.

W tabeli 3 podano dynamikę oglądalności siedmiu serwisów internetowych izb skarbowych. Uwzględniono tu tylko te witryny, które posiadały liczniki odwiedzin. W tabeli liczba odwiedzających stronę jest podyktowana różnymi czynnikami: liczbą podatników danego województwa, dostępem do Internetu, potrzebą korzystania, atrakcyjnością i istnieniem nowości przyciągających użytkowników, a przede wszystkim aktualnych przydatnych w prowadzeniu działalności gospodarczej informacji. Największa oglądalność przypada na okres do końca kwietnia, czyli w okresie składania zeznań rocznych. W następnych miesiącach dynamika oglądalności wyraźnie spada.

Tabela 3. Liczba odwiedzających witryny internetowe wybranych Izb Skarbowych

Strona WWW IS	Miesiące w 2005 roku									
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Lublin	5.481	5.888	5.058	5.989	3.553	3.181	3.033	2.973	3.211	3.569
Z. Góra	9.416	13.996	10.983	15.159	11.851	11.235	7.802	8.814	9.583	13.330
Warszawa	58.055	61.142	56.578	86.343	37.846	37.617	36.433	35.277	38.490	62.236
Białystok	20.516	23.118	29.618	35.223	30.695	29.914	21.193	36.548	29.156	40.836
Gdańsk	52.137	55.606	42.849	50.941	41.869	40.242	35.441	33.878	42.605	58.995
Katowice	2.240	2.022	1.849	2.126	1.308	1.289	1.213	1.293	1.386	1.702
Olsztyn	8.856	9.896	7.339	7.117	4.639	8.597	5.165	6.278	6.858	11.602
Razem	156.701	171.668	154.274	202.898	131.761	132.075	110.280	125.061	121.289	192.270
Średnia m-ca	22.386	24.524	22.039	28.985	18.823	18.868	15.754	17.865	18.755	27.467

Źródło: opracowanie własne.

Odrębnym problemem są nazwy domen, pod jakimi można znaleźć poszczególne serwisy WWW rządowej administracji skarbowej. Na przykład można wymienić:

- www.is.wroc.pl,
- www.izbaskarbowa.lodz.pl,
- www.iszgora.mf.gov.pl,
- www.is.biaman.pl,
- www.isnet.katowice.pl.

Powinno być zaś np. www.katowice.is.gov.pl, www.wroclaw.is.gov.pl.

Usługi administracyjne *on line* ograniczają się w zasadzie do usług realizowanych na poziomie informacyjnym. Brakuje prostych rozwiązań, chociażby np.:

- subskrypcji przypominającej terminy związane z podatkami czy też zmianami-aktualizacji danej witryny internetowej wysyłającej e-maile z odpowiednimi informacjami do osób będących na liście subskrybentów,
- możliwości uzyskania informacji o bieżącym stanie sprawy,
- możliwości załatwiania spraw *on line* z jednostką skarbową za pośrednictwem Internetu (problem uiszczenia opłaty skarbowej),
- stron WWW w językach obcych.

Następnym problemem jest dylemat, czy każdy urząd skarbowy ma tworzyć własny serwer ze stroną (lub serwisem) internetową. Prym w tworzeniu własnych stron internetowych wiodą urzędy skarbowe, które już posiadają ISO 9001:2001 w celu udostępniania m.in. kart informacyjnych drogą elektroniczną. Podstrony urzędów skarbowych winny spełniać funkcję tablicy informacyjnej, witryny izb skarbowych zaś powinny pełnić rolę miniportal. Oprócz podstawowych danych winny się tam znaleźć m.in.:

- kalkulatory podatkowe (np. odsetkowe), skale podatkowe (bieżące oraz z lat ubiegłych),
- kalendarze podatnika, poradniki podatnika,
- informacje na temat ulg i odliczeń,
- bezpłatne narzędzia, np. odsyłacze do programów wspomagających rozliczanie zeznań rocznych,
- informacje unijne, np. na temat zawierania transakcji wewnątrz unijnych,
- aktualności i komunikaty, oferty pracy,
- licytacje egzekucyjne, informacje dot. zamówień publicznych.

Miniportale izb skarbowych winny kreować swoją zawartością informacyjną politykę podatkową w danym regionie, a tym samym zmniejszać lukę informacyjną między popytem informacyjnym podatników a podażą informacyjną pozostającą w gestii rządowej administracji skarbowej.

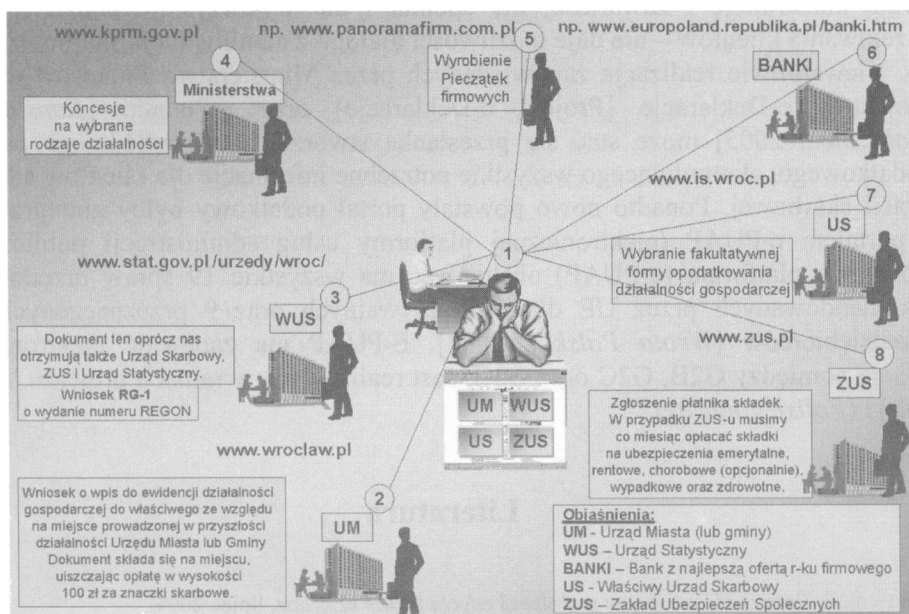
Rozmieszczenie danych na podstronach poszczególnych urzędów skarbowych powinno być jednakowe. Zawartość takiej podstrony powinna m.in. zawierać:

- dane teleadresowe (z dokładnym spisem numerów telefonów poszczególnych komórek organizacyjnych – wewnętrzna książka telefoniczna),
- odsyłacz do BIP,

- numery rachunków bankowych,
- przewodnik procedur po urzędzie (najlepiej w formie kart informacyjnych),
- czas pracy,
- adresy e-mail,
- odsyłacze do strony macierzystej IS oraz do MF,
- mapkę dojazdu.

Na witrynach internetowych instytucji, z którymi podatnik ma do czynienia na co dzień lub w momencie rozpoczynania działalności gospodarczej, brak jest kompletu wzajemnych odsyłaczy o następujących instytucjach:

- Urząd Miasta (UM) – zaświadczenie o działalności gospodarczej,
- ZUS – ubezpieczenie (zaświadczenia o nie zaleganiu w składkach ubezpieczenia społecznego),
- GUS – uzyskanie numeru REGON,
- IS/US – uzyskanie NIP oraz zgłoszenie działalności gospodarczej (zaświadczenie o: niezaleganiu w płaceniu podatków, dochodach, przychodach, obrotach i o formie oraz okresie prowadzenia działalności gospodarczej),
- Urząd Marszałkowski – dotacje z funduszy strukturalnych,
- Sąd Rejonowy – wpis do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS),
- Notariusz – np. podpisanie umowy spółki,
- Urząd Wojewódzki – np. wniosek o pozwolenie na budowę,
- Bank – otwarcie rachunku bankowego związanego z działalnością gospodarczą.



Rys. 3. Marszruta rejestracji działalności gospodarczej dla firmy jednoosobowej we Wrocławiu

Źródło: opracowanie własne.

Dopóki brakuje zintegrowanego portalu, który służyłby do elektronicznej rejestracji działalności gospodarczej w poszczególnych instytucjach, na witrynach WWW większości ww. instytucji (ZUS/IS/UM/GUS/KRS) powinny znaleźć się wzajemne odsyłacze, a także przede wszystkim schemat rozpoczęcia działalności gospodarczej (uproszczona i jednakowa procedura – zob. rys. 3.).

Z kolei na stronach BIP brakuje zwłaszcza danych o majątku jednostek, ich budżecie, prowadzonych rejestrach, ewidencjach i archiwach (podlegających ogłoszeniu od 1 lipca 2003 r.) oraz o zamierzeniach i programach działania, stanie przyjmowanych spraw i efektach kontroli (od 1 stycznia 2004 r.). Nieliczne jednostki skarbowe zamieszczają w BIP pełną wersję regulaminu organizacyjnego.

3. Podsumowanie

Przy wprowadzeniu serwisów internetowych administracji skarbowej panuje ciągle jeszcze wielka swoboda. Jednak w ciągu kilku ostatnich lat na świecie opracowano szereg standardów w tej dziedzinie. Standardy te dotyczą Internetu, organizacji informacji i wiedzy, ich edycji elektronicznej, zastosowań technologicznych oraz ich jakości.

Umiejętności łączenia i wykorzystania najnowszych technologii z wiedzą na temat klienta i jego potrzeb są niezbędne w rozwijaniu i zwiększaniu podaży informacyjnej serwisów WWW. Większość serwisów WWW, bez względu na swoją konstrukcję i zawartość, nie spełnia i nie wykorzystuje podstawowego oczekiwania klientów – nie daje możliwości dialogu z administracją skarbową.

Niewątpliwie realizacja zapowiadanych przez Ministerstwo Finansów dwóch projektów e-Deklaracje [Projekt e-Deklaracje] oraz e-Podatki [*Konsultacje społeczne...* 2005] może stać się przesłanką stworzenia odpowiedniego portalu podatkowego, akumulującego wszystkie potrzebne informacje dla klientów administracji skarbowej. Ponadto nowo powstały portal podatkowy byłby zintegrowany z portalem e-PUAP (elektronicznej platformy usług administracji publicznej). Docelowo platforma (e-PUAP) obsługiwać ma wszystkie 19 spraw urzędowych rekomendowanych przez UE dla osób prywatnych oraz 9 przeznaczonych dla przedsiębiorców [*Wrota Polski...* 2002]. E-PUAP ma zapewnić elektroniczną relację pomiędzy G2B, G2C oraz G2G. Jest realizowana w ramach projektu Wrota Polski (*Polish gateway*).

Literatura

Cap Gemini, *Rozwój eGovernment w Polsce* 3 edycja badań eEurope, lipiec 2004.

<http://www.egov.pl/index.php?option=content&task=view&id=60> 11/02/2005.

Kleiber M., *W kierunku nowoczesnego urzędu*, MniI, listopad 2004.

Konsultacje społeczne dotyczące projektu e-Podatki – konferencja, 20 kwietnia 2005.

Projekt e-Deklaracje, konferencja – Otwarte drzwi informatyki Ministerstwa Finansów, Ministerstwo Finansów, Warszawa, 29 września 2005.

Raport: Administracja publiczna w sieci 2002, 2003, 2004 – www.egov.pl, 20/05/2005.

Szwed-Strych U., Rząd w Internecie – czyli e-Government po polsku,

Wrota Polski. Wstępna koncepcja projektu, MniI (KBN), 11 grudnia 2002.

INTERNET SERVICE OF GOVERNMENT REVENUE ADMINISTRATION

Summary

The article presents the contents of Web pages of revenue administration and the dynamic of viewing in time partition from January to October 2005. The author presents also suggestions concerning enlargement of information supply in internet services of revenue administration.

Sebastian Gadomski – mgr, doktorant studiów zaocznych na Wydziale Zarządzania i Informatyki Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu.