

# e-Urząd Skarbowy jako narzędzie e-komunikacji z podatnikami

## e-Tax Office as a tool for e-communication with taxpayers

dr Cyryl Kotyla

Uniwersytet Gdański, Wydział Zarządzania, Katedra Rachunkowości, ORCID: 0000-0001-7426-2503

### Streszczenie

Celem przeprowadzonego badania była ocena, jak udostępnienie platformy e-Urząd Skarbowy (e-US) wpłynęło na liczbę przesyłanych pism elektronicznych między urzędami skarbowymi a podatnikami w województwie pomorskim. W opracowaniu zastosowano następujące metody badawcze: wielokrotne studium przypadku (ang. *multiple case study*), metoda analizy literatury, dokumentów i aktów prawnych, a na etapie formułowania wniosków końcowych wykorzystano metody dedukcji i syntezy. Konkluzją artykułu jest stwierdzenie, że uruchomienie e-US spowodowało wzrost liczby wysyłanych e-pism przez pomorskie urzędy skarbowe, co daje nadzieję na upowszechnienie e-komunikacji w kontaktach urzędów skarbowych z podatnikami. Pojawia się jednak pytanie o efektywność projektu e-US, a przede wszystkim o to, jakie są poniesione koszty i uzyskane korzyści związane z jego działaniem. Dodatkowo uruchomienie już w grudniu 2023 r. e-Doręczeń obsługiwanych przez Poczta Polska naraża na ryzyko niepowodzenia projekt e-US. Do ograniczeń przeprowadzonego badania należy zastosowana metoda badawcza (wielokrotne studium przypadku), która jest właściwa do analizy wybranych przypadków (urzędy skarbowe z województwa pomorskiego), jednakże nie daje podstaw do rozszerzenia wnioskowania na całą populację (wszystkie urzędy skarbowe w Polsce).

Słowa kluczowe: e-Urząd Skarbowy, e-US, e-komunikacja, e-doręczenia, e-administracja podatkowa.

### Abstract

The aim of the study was to assess how the provision of the e-Tax Office platform influenced the number of electronic letters sent between tax offices and taxpayers in the Pomeranian Voivodeship. The following research methods were used in the study: multiple case study, analysis of literature, documents and legal acts, and deduction and synthesis methods were used at the stage of formulating final conclusions. The conclusion of the article is the conclusion that the launch of e-US resulted in an increase in the number of e-letters sent by Pomeranian tax offices, which gives hope for the dissemination of e-communication between tax offices and taxpayers. However, there is a question about the effectiveness of the e-TO project and, above all, what are the costs incurred and benefits obtained related to the launch of e-TO. Additionally, launch in December 2023. e-Delivery carried out via Poczta Polska exposes the e-TO project to the risk of failure. The limitations of the study include the research method used (multiple case study), which is appropriate for the analysis of selected cases (tax offices of the Pomeranian Voivodeship), but does not provide grounds for drawing conclusions for the entire population (all tax offices in Poland).

Keywords: e-Tax Office, e-TO, e-communication, e-delivery, e-tax administration.

## 1. WSTĘP

Jeszcze całkiem niedawno – w końcówce XX w. – księgowość i rozliczenia podatkowe były prowadzone w formie papierowej, a jedynym dostępnym narzędziem był kalkulator. Dzisiaj wykonywanie zawodu księgowego, tj. prowadzenie ksiąg rachunkowych i dokonywanie rozliczeń podatkowych, nie jest możliwe bez systemów informatycznych, co wynika ze zmian wprowadzonych w przepisach o rachunkowości i prawie podatkowym.

W przepisach o rachunkowości nałożony został np. obowiązek sporządzania elektronicznych sprawozdań finanso-

wych, ich elektronicznego podpisywania oraz publikacji w formie ustrukturyzowanych plików XML (e-sprawozdania finansowe publikowane na stronach internetowych eKRS)<sup>1</sup>. W prawie podatkowym natomiast wprowadzone zostały np. przepisy obligujące podatników, płatników i inkasentów do przesyłania organom skarbowym deklaracji podatkowych w formie elektronicznej (np. CIT-8, PIT-4R, VAT\_JPK i inne)<sup>2</sup>.

Kolejnym krokiem w elektronizacji zawodu, z którym muszą się zmierzyć księgowi i doradcy podatkowi, jest bezpieczna i wiarygodna dwustronna e-komunikacja z urzędami skarbowymi, polegająca na złożeniu elektronicznego wniosku,

pisma itp. oraz otrzymaniu za pomocą tego samego narzędzia np. e-odpowiedzi na złożony wniosek lub pismo, e-zaświadczenia itp. Obecnie urzędy skarbowe często używają do e-komunikacji skrzynek e-mailowych, np. w trakcie prowadzonych czynności sprawdzających wysyłane są do księgowych e-maile z żądaniem udzielenia odpowiedzi lub przesłania określonych dokumentów podatkowych drogą e-mailową. Jest to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, gdyż wiadomości e-mailowe nie są ani bezpieczne (włamania do skrzynek e-mailowych), ani wiarygodne (nie ma 100% pewności, kto jest autorem danego e-maila, gdyż skrzynka e-mailowa nie zapewnia wiarygodnego sposobu identyfikacji nadawcy i adresata wiadomości), ani nie zapewniają tajemnicy skarbowej (podmiot prowadzący skrzynkę pocztową, np. Google, ma pełny dostęp do wszystkich e-maili użytkowników).

Właściwym krokiem w stronę udostępnienia bezpiecznej e-komunikacji z organami podatkowymi było uruchomienie przez Ministerstwo Finansów usługi internetowej e-US, której jedną z ważniejszych funkcjonalności jest bezpieczne udostępnienie elektronicznych doręczeń na konto podatnika na tej platformie. Projekt e-US został uruchomiony w lutym 2021 r. i kosztował ponad 100,0 mln zł, przy czym e-komunikacja między podatnikami a urzędami skarbowymi działa dopiero od lipca 2022 r.

Celem przeprowadzonego badania było dokonanie oceny, jak udostępnienie e-US wpłynęło na liczbę przesyłanych pism elektronicznych między urzędami skarbowymi a podatnikami w województwie pomorskim. Na te potrzeby zastosowano następujące metody badawcze: wielokrotne studium przypadku, metodę analizy literatury, dokumentów i aktów prawnych, a na etapie formułowania wniosków końcowych wykorzystano metody dedukcji i syntezy.

Opracowanie składa się z czterech części. W pierwszej kolejności omówiono ideę elektronicznej administracji, w tym elektronicznej administracji podatkowej, oraz scharakteryzowano jej podstawowe narzędzia i ich wykorzystanie. Następnie opisano metodologię przeprowadzonego badania. W kolejnych częściach przedstawiono i omówiono uzyskane wyniki. Wnioski, ograniczenia i możliwe kierunki przyszłych badań zaprezentowano w *Podsumowaniu*.

## 2. ELEKTRONIZACJA ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

Idea elektronicznej administracji<sup>3</sup> polega na wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych (ang. *information and communications technology* – ICT) w administracji publicznej, w tym w administracji skarbowej, jako narzędzia wymiany informacji zarówno między obywatelami a urzędami, jak i między poszczególnymi urzędami administracji publicznej<sup>4</sup>. W ramach cyfryzacji usług publicznych wprowadzane są zmiany organizacyjne, następuje optymalizacja procesów administracyjnych pod kątem ich efektywności oraz standaryzacja systemów e-administracji w państwach członkowskich Unii Europejskiej (UE), tak aby możliwa była wymiana informacji, w szczególności podatkowych. UE już od lat 90. XX w. kładzie duży nacisk na wdrażanie e-administracji, dąży do podnoszenia jakości i efektywności działania organów administracji publicznej w całej UE, w tym również zapewnia środki finansowe na realizację tych celów. W Polsce budżet programu Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-

2027, będącego kontynuacją Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa realizowanego w latach 2014-2020<sup>5</sup>, wynosi około 2,0 mld euro.

Trafność tego kierunku rozwoju administracji publicznej została zweryfikowana w okresie pandemii COVID-19, kiedy praca zdalna i usługi cyfrowe umożliwiły obywatelom załatwienie wielu spraw mimo braku możliwości osobistego kontaktu i wizyt w urzędach. Dodatkowo „epidemia (pandemia) wywołana wirusem SARS-CoV-2 i związane z nią ograniczenia w kontaktach międzyludzkich znacznie przyspieszyły cyfryzację procesu administrowania”<sup>6</sup>.

W literaturze przedmiotu można jednak znaleźć mniej optymistyczne oceny efektów wdrażania e-administracji.

Jak zauważa Michał Goliński, rewolucja cyfrowa i rzeczywistość społeczno-polityczna ostatnich lat ujawniają wiele zagrożeń, które pozwalają zakwestionować dominujący dotychczas optymizm, a zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych, które były traktowane jako przyjazne, mogą się stać groźne dla obywateli i całego systemu demokratycznego<sup>7</sup>. Zdaniem Golińskiego e-administracja powoduje niebezpieczeństwo przekształcenia administracji cyfrowej z narzędzia mającego służyć obywatelom w narzędzie ich kontroli i ucisku, a współczesne techniki informacyjne umożliwiają stopień inwigilacji, kontroli i sterowania społeczeństwem w skali niewyobrażalnej (np. System Teleinformatyczny Izby Rozliczeniowej – STIR, o którym w dalszej części opracowania)<sup>8</sup>.

Kinga Kozłowska i Emilia Wosz uważają, że cyfryzacja przynosi korzyści głównie młodszemu pokoleniu, podczas gdy starsze osoby nie są już tak chętne do korzystania z takich ułatwień ze względu na brak wystarczających umiejętności obsługi komputera<sup>9</sup>. Dlatego, jak twierdzi Dominik Batorski, „podstawowym problemem związanym z rozwojem społeczeństwa informacyjnego jest problem cyfrowego wykluczenia”<sup>10</sup>.

Z kolei Jakub Kozłowski zauważa pewne ryzyka dla obywateli związane z wykorzystaniem systemów sztucznej inteligencji przez e-administrację<sup>11</sup>. Jego zdaniem „błędy władzy publicznej w tym zakresie mogą mieć krytyczne skutki w skali mikro, patrząc przez pryzmat sytuacji jednostki, ale również w skali makro, poważnie naruszając zaufanie do państwa i potęgując istniejące problemy społeczne”<sup>12</sup>.

Jednakże w ocenie Przemysława Charzewskiego – poza pewną grupą ludzi – już niemal wszyscy korzystają z dobroci współczesnych technologii, a „zwykły obywatel rzadko wyobraża sobie, że miałby gdziekolwiek stać w kolejce, na cokolwiek czekać (prawdopodobnie zostałoby to uznane za nieporozumienie)”<sup>13</sup>.

Tak więc – pomimo pewnych obaw – e-administracja przynosi jednak więcej korzyści niż zagrożeń, a w efekcie możemy zaobserwować jej rozwój, w tym także w organach skarbowych. Jest to spowodowane m.in. tym, że – jak twierdzą Elisa Tjondro, Effie Kurniati Prayogo i Yoke Amanda – w epoce cyfrowej elektroniczny system podatkowy służący do obsługi podatników jest przykładem usług instytucji podatkowych na rzecz podatników, a w dobie nowoczesnych technologii podatnicy oceniają usługi instytucji podatkowych właśnie przez pryzmat systemu obsługi elektronicznej, a nie obsługi bezpośredniej podatników (tłum. własne)<sup>14</sup>.

Kiedy ocenia się polską administrację skarbową, można odnotować, że komunikacja elektroniczna jest już wykorzystywana do gromadzenia informacji o podatnikach, a często stanowi nawet jedyny możliwy sposób przekazywania danych podatkowych do urzędów skarbowych<sup>15</sup>. Do narzędzi cyfrowych, zapewniających jednak jednostronną wymianę informacji, należą deklaracje podatkowe przesyłane elektronicznie do organów skarbowych (np. PIT-4, PIT-11, PIT-8AR, CIT-8 czy też VAT\_JPK, który zastąpił składane uprzednio deklaracje VAT-7 i VAT-7K), jak również dane wynikające z ksiąg podatkowych przesyłane za pomocą środków komunikacji elektronicznej na podstawie Ordynacji podatkowej<sup>16</sup>. Do narzędzi administracji skarbowej pozwalających na gromadzenie informacji o podatnikach zaliczyć można również kasy fiskalne online oraz Krajowy System e-Faktur (KSeF), który spowoduje, że wystawiane przez podatników faktury ustrukturyzowane w formacie XML będą wysyłane zarówno do kontrahentów, jak i do organów Krajowej Administracji Skarbowej (KAS). Część podatników korzysta już dobrowolnie z KSeF od dnia 1 stycznia 2022 r., a od dnia 1 lipca 2024 r. stanie się to obowiązkowe<sup>17</sup>.

Zbieranie danych o transakcjach podatników umożliwia przeprowadzenie automatycznej analizy danych przez systemy sztucznej inteligencji (ang. *artificial intelligence* – AI) oraz systemy automatycznego podejmowania decyzji (ang. *automated decision-making* – ADM) w celu „uszczelniania systemów podatkowych i przeciwdziałania nadużyciom podatkowym”<sup>18</sup>, co pierwotnie służyło do walki z przestępstwami dotyczącymi VAT<sup>19</sup>, a teraz jest dodatkowo wykorzystywane np. do planowania przeprowadzania czynności sprawdzających czy też planowania rodzajów kontroli podatkowych i kontroli celno-skarbowych. Takie analizy są dokonywane przez KAS na podstawie danych pochodzących z jednolitych plików kontrolnych (JPK), kas fiskalnych online czy też KSeF. Do przeprowadzania analizy danych o podatniku służy także STIR, który umożliwi wymianę informacji między bankami a organami KAS o transakcjach dokonywanych na rachunkach bankowych tzw. podmiotów kwalifikowanych (przede wszystkim osób fizycznych i osób prawnych prowadzących działalność gospodarczą). W przypadku otrzymania informacji o podejrzonej transakcji na rachunku bankowym podmiotu kwalifikowanego Szef KAS może zablokować środki zgromadzone na tym rachunku na 72 godziny w celu zweryfikowania transakcji<sup>20</sup>. Głównym problemem analizy danych o podatniku prowadzonej przez organy KAS jest jednak rozproszenie potrzebnych informacji, które obecnie znajdują się w kilku systemach bądź bazach danych (tj. JPK, JPK\_VAT, KSeF, kasa fiskalna online, STIR itd.)<sup>21</sup>.

Kolejnym narzędziem polskiej e-administracji podatkowej, mającym na celu m.in. umożliwienie dwustronnej e-komunikacji między organami skarbowymi a podatnikami, jest e-US. Sama możliwość takiej formy kontaktu stanowi ważne kryterium oceny stopnia zaawansowania systemów e-administracji podatkowej. Jak bowiem twierdzi Monika Korolewska, w krajach UE i Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju<sup>22</sup> zaawansowanie elektronicznych systemów podatkowych powinno być oceniane według kryterium stopnia interakcji podatnika z urzędem skarbowym, a „dla oceny tego zaawansowania istotne jest [...], czy funkcjonujące elektroniczne

systemy podatkowe zapewniają tylko jednostronną, czy też dwustronną wymianę informacji między urzędem a podatnikiem”<sup>23</sup>. Dzięki udostępnieniu usługi elektronicznych doręczeń na konto e-US polscy podatnicy mogą wysłać i odbierać e-dokumenty (pisma, zaświadczenia, pełnomocnictwa) bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie skarbowym i na pocztę. Funkcjonalność e-US jest znacznie szersza niż samo przesyłanie pism, w opracowaniu skoncentrowano się jednakże wyłącznie na tej części, która jest związana z e-doręczeniami<sup>24</sup>.

e-US został uruchomiony w dniu 1 lutego 2021 r.; powstał dzięki współfinansowaniu z Programu Polska Cyfrowa, a jego całkowity koszt wyniósł około 102,0 mln zł, z czego około 86,4 mln zł pochodziło ze środków UE, a pozostała część z budżetu państwa.

### 3. METODOLOGIA PRZEPROWADZONEGO BADAŃIA

W związku z tym, że e-US został udostępniony podatnikom przez Ministerstwo Finansów stosunkowo niedawno, to nie był jeszcze przedmiotem badań mających na celu ocenę jego wpływu na zwiększenie zastosowania e-komunikacji w kontaktach między urzędami skarbowymi a podatnikami. Przeprowadzona analiza ma charakter badania pilotażowego, a jako metodę badawczą wybrano wielokrotne studium przypadku, którego konstrukcja zawiera następujące elementy<sup>25</sup>:

- 1) pytania badawcze,
  - 2) selekcję przypadków oraz opis jednostki analizy,
  - 3) opis metody zbierania danych oraz
  - 4) opis procesu analizy danych i kryteriów interpretacji wyników
- co zostało przedstawione w poniższych sekcjach.

#### 3.1. Pytania badawcze

Celem przeprowadzonego badania było uzyskanie odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

- 1) jak uruchomienie e-US wpłynęło na liczbę pism elektronicznych wysyłanych przez urzędy skarbowe do podatników?
- 2) czy e-US okazał się efektywnym narzędziem w zakresie e-komunikacji między urzędami skarbowymi a podatnikami?

#### 3.2. Selekcja przypadków oraz opis jednostki analizy

Zakres podmiotowy wytypowanych do badania organów podatkowych w rozumieniu ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej<sup>26</sup> został zawężony do naczelników urzędów skarbowych, którzy wykonują swoje zadania przy pomocy urzędów skarbowych<sup>27</sup>.

Zakres terytorialny przeprowadzonego badania został ograniczony do województwa pomorskiego. Przy dokonywaniu tego wyboru kierowano się następującymi założeniami:

- 1) w województwie pomorskim liczba podmiotów deklarujących prowadzenie działalności gospodarczej jest zbliżona do średniej krajowej. Według danych udostępnionych przez Główny Urząd Statystyczny o liczbie podmiotów gospodarki narodowej zarejestrowanych w rejestrze REGON na dzień 31 marca 2023 r., deklarujących prowadzenie działalności gospodarczej w województwie pomorskim,

jest ich 287,2 tys., podczas gdy średnia krajowa wynosi 267,8 tys.<sup>28</sup>;

- 2) podatnicy i urzędy skarbowe z województwa pomorskiego są aktywni w zakresie e-komunikacji. Według danych Krajowej Informacji Skarbowej na temat liczby umówionych wizyt w urzędach skarbowych w latach 2021-2022 za pomocą elektronicznej usługi internetowej „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”, dostępnej na stronie internetowej [www.wizyta.podatki.gov.pl](http://www.wizyta.podatki.gov.pl), w województwie pomorskim umówiono około 666,5 tys. takich wizyt, co stanowi na tle kraju wynik nieco ponadprzeciętny (przeciętna to około 565,2 tys. wizyt)<sup>29</sup>.

Powyższe uwarunkowania pozwoliły uznać, że urzędy skarbowe z województwa pomorskiego stanowią dobrą bazę podmiotową do *case study* w zakresie e-komunikacji przy użyciu e-US. Zgodnie z zasadą logiki replikacji linearnej do badania wytypowano wszystkie urzędy skarbowe z województwa pomorskiego – było ich 21<sup>30</sup>.

Analizą objęto liczbę pism elektronicznych wysyłanych przez urzędy skarbowe do podatników oraz poniesione nakłady na uruchomienie e-US, wyrażone w złotych polskich, jak również uzyskane efekty, rozumiane jako wzrost liczby e-pism wysyłanych między urzędami skarbowymi a podatnikami na skutek poniesionych nakładów na uruchomienie e-US.

### 3.3. Gromadzenie dowodów i źródła dowodów

Jak twierdzą Line Dubé i Guy Paré, wyszukiwanie i wyciąganie wniosków w ramach studium przypadku jest o wiele bardziej przekonujące i dokładne, jeśli opiera się na kilku różnych źródłach informacji<sup>31</sup>. Na etapie gromadzenia danych, zgodnie z zasadą triangulacji źródeł danych<sup>32</sup>, wykorzystano następujące źródła dowodów:

- 1) dokumentację i materiały archiwalne, tj. dokumenty administracyjne, komunikaty, sprawozdania oraz inne publikacje dotyczące powstawania i wdrażania e-US, oraz
- 2) przeprowadzone wywiady z:
  - a) Departamentem Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów, będącym właścicielem biznesowym e-US, oraz
  - b) urzędami skarbowymi z województwa pomorskiego, które m.in. są beneficjentem wdrożonego e-US.

Jako narzędzia do przeprowadzenia wywiadów użyto sformalizowanego kwestionariusza (ankiety), a przedmiotem wywiadów były bezpośrednie odpowiedzi na postawione pytania badawcze oraz zagadnienia związane z poniesionymi nakładami i uzyskanymi korzyściami w związku z uruchomieniem e-US.

Przedział czasowy badania obejmuje pierwszy pełny rok funkcjonowania e-komunikacji przy pomocy e-US, czyli okres od trzeciego kwartału 2022 r. do drugiego kwartału 2023 r.

### 3.4. Analiza danych i kryteria interpretacji wyników

Analizie poddane zostały dane dotyczące liczby pism elektronicznych wysyłanych za pośrednictwem e-US do podatników, uzyskane z urzędów skarbowych z województwa pomorskiego oraz Departamentu Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów. Dodatkowo zbadano rodzaje i wartość poniesionych nakładów finansowych w związku z uruchomieniem e-US.

Do oceny zebranego materiału przyjęto następujące kryteria oceny:

- 1) dane o liczbie pism tradycyjnych i pism elektronicznych wysyłanych do podatników przez urzędy skarbowe stanowiły kryterium oceny wpływu uruchomienia e-US na zwiększenie zastosowania e-komunikacji w kontaktach między urzędami skarbowymi a podatnikami;
- 2) wartość poniesionych nakładów finansowych na uruchomienie e-US zestawiona z liczbą wysłanych pism elektronicznych w badanym okresie oraz przyjętymi szacunkami co do wzrostu tej liczby w kolejnych okresach stanowiły kryterium oceny efektywności e-US.

## 4. PRZEBIEG BADANIA I UZYSKANE DANE

Badanie polegało na przesłaniu sześciu ankiet – wniosków o udostępnienie informacji publicznej w rozumieniu przepisów o dostępie do informacji publicznej<sup>33</sup>. Dwie zostały skierowane do urzędów skarbowych z województwa pomorskiego, a kolejne cztery – do Departamentu Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów. Wybór tej formy był podyktowany tym, że instytucje publiczne mają ustawowy obowiązek udzielania odpowiedzi na takie zapytania, co zwiększa szansę na uzyskanie danych potrzebnych do analizy. Wadą takiej formy jest z kolei fakt, że urzędy publiczne są zasypywane wnioskami o udzielenie informacji publicznej i podchodzą do nich bardzo skrupulatnie, tj. jeżeli tylko znajdzie się jakikolwiek pretekst natury formalnej, to nie udzielają odpowiedzi.

### 4.1. Dane otrzymane z urzędów skarbowych

Ankieta nr 1 została wysłana w pierwszych dniach kwietnia 2023 r. do wszystkich urzędów skarbowych z województwa pomorskiego. Postawiono w niej pytania wraz z odpowiedziami w formule skali Likerta (z wyjątkiem pytań dotyczących konkretnych kwot), co miało na celu próbę określenia wpływu e-US na funkcjonowanie i e-komunikację urzędów skarbowych, m.in.:

- 1) czy udostępnienie serwisu e-US przyspieszyło procedowanie spraw podatników w Państwa Urzędzie?
- 2) czy udostępnienie serwisu e-US usprawniło procedowanie spraw podatników w Państwa Urzędzie?
- 3) czy udostępnienie serwisu e-US spowodowało zmiany organizacyjne w Państwa Urzędzie w celu dostosowania do e-komunikacji lub takie zmiany są planowane?
- 4) jakie jest podejście pracowników Państwa Urzędu do serwisu e-US?
- 5) jakiego rodzaju nakłady finansowe zostały już poniesione w Państwa Urzędzie w związku z wdrożeniem serwisu e-US?
- 6) ile wyniosła orientacyjna kwota nakładów finansowych poniesionych do tej pory przez Państwa Urząd w związku z wdrożeniem portalu e-US?
- 7) czy Państwa Urząd planuje w przyszłości ponieść jakieś nakłady finansowe w związku z wdrożeniem portalu e-US?
- 8) czy Państwa Urząd oczekuje w przyszłości uzyskać jakieś korzyści finansowe w związku z wdrożeniem portalu e-US?

Niestety próba uzyskania od urzędów skarbowych odpowiedzi na pytania dotyczące subiektywnej oceny wpływu uruchomienia e-US na ich funkcjonowanie zakończyła się fiaskiem, gdyż w ogóle nie odniosły się one do tej kwestii.

Wszystkie ankietowane urzędy skarbowe odpowiedziały, używając tej samej formuły: „w odpowiedzi na Pana wniosek o udostępnienie informacji publicznej informuję, że pytania zawarte w ankiecie wymagają wyrażenia opinii, która nie stanowi informacji publicznej. W trybie przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej nie można domagać się wyrażenia opinii na dany temat, przeprowadzenia oceny lub dokonania interpretacji. Z tych samych powodów, przedmiotem wniosku o udzielenie informacji publicznej nie może być stan «świadomości» organu, gdyż informacja publiczna dotyczy sfery faktów, czyli danych, jakimi konkretny organ dysponuje. Ponadto informuję, że właścicielem biznesowym systemu e-Urząd Skarbowy jest Ministerstwo Finansów Departament Relacji z Klientami, do którego należy kierować pytania dotyczące obsługi i odbioru systemu e-Urząd Skarbowy”<sup>34</sup>.

W związku z tym w ankiecie nr 2, która została wysłana pod koniec kwietnia 2023 r., sformułowano pytania nieco inaczej, tak aby nie dotyczyły już one „stanu świadomości organu, lecz sfery faktów, czyli konkretnych danych wartościowych wyrażonych w PLN”<sup>35</sup>, związanych z uruchomieniem e-US, wynikających z prowadzonych przez urząd skarbowy ewidencji, a w szczególności z ewidencji księgowej, rejestrów pism wychodzących oraz innych ewidencji.

Żaden z urzędów skarbowych nie udzielił odpowiedzi na pytania dotyczące poniesionych nakładów finansowych i uzyskanych oszczędności. Urzędy jednogłośnie odpowiedziały, że z pytaniami dotyczącymi finansowania i uzyskanych oszczędności należy się zwracać do Departamentu Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów jako instytucji prowadzącej projekt e-US<sup>36</sup>.

#### 4.2. Dane otrzymane z Ministerstwa Finansów

Kolejnym krokiem – zgodnie z sugestią wszystkich badanych urzędów skarbowych – było wystąpienie do Departamentu Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów z wnioskiem o udzielenie informacji publicznej w zakresie danych finansowych związanych z powstaniem i utrzymaniem e-US. Pierwszy wniosek przesłany do tego resortu (ankieta nr 3) zawierał m.in. to pytanie, na które urzędy skarbowe nie były w stanie odpowiedzieć, czyli: jakie były zakładane (budżetowane) i zrealizowane (rzeczywiste) oszczędności finansowe osiągnięte w efekcie uruchomienia e-komunikacji z podatnikami przez e-US?

W otrzymanej odpowiedzi Ministerstwo Finansów napisało, że: „Sprawozdanie z realizacji wskaźników efektywności projektu będzie opracowane po zakończeniu projektu. Ministerstwo Finansów nie dysponuje jeszcze wnioskowanymi danymi”<sup>37</sup>.

Oprócz ww. pytania w ankiecie nr 3 znajdowały się jeszcze dwa dodatkowe, dotyczące:

- 1) wysokości poniesionych nakładów finansowych na uruchomienie i utrzymanie e-US,
- 2) najważniejszych, tj. najwyższych wartościowo trzech rodzajów tych nakładów i ich wysokości.

Uzyskane odpowiedzi zostały zaprezentowane w tabelach 1 i 2.

Następnie wysłana została ankieta nr 4, której celem było uzyskanie informacji o poniesionych nakładach na urucho-

**Tabela 1.** Nakłady finansowe na uruchomienie i utrzymanie e-US w latach 2020-2023

Rok	Nakłady finansowe (w zł)
2020	19 923 172,72
2021	40 247 716,00
2022	34 182 412,91
2023	9 758 375,14

Źródło: opracowanie własne.

**Tabela 2.** Trzy najwyższe rodzaje nakładów na uruchomienie i utrzymanie e-US

Lp.	Rodzaj nakładu	Kwota (w zł)
1	Środki trwałe oraz wartości niematerialne i prawne – oprogramowanie	81 196 954,60
2	Środki trwałe oraz wartości niematerialne i prawne – sprzęt informatyczny	11 760 978,00
3	Usługi zewnętrzne – usługi wspomagające realizację projektu	2 551 585,22

Źródło: opracowanie własne.

mienie e-US, które przypadały terytorialnie na urzędy skarbowe z województwa pomorskiego. Ministerstwo Finansów wyjaśniło, że „nie posiada żądanych informacji. E-Urząd Skarbowy jest systemem centralnym Krajowej Administracji Skarbowej, co oznacza, że koszty poniesione na jego realizację rozliczne są ogólnie bez podziału na województwa”<sup>38</sup>.

Kolejny etap badania to ankieta nr 5, w której wnioskowano o udostępnienie danych dotyczących liczby pism elektronicznych wysłanych przez urzędy skarbowe z województwa pomorskiego do podatników od momentu uruchomienia e-komunikacji przez e-US. W odpowiedzi Ministerstwo Finansów przesłało dane o liczbie wysłanych e-pism przez poszczególne urzędy skarbowe za trzeci i czwarty kwartał 2022 r. (dane za ten okres zostały przedstawione łącznie) oraz pierwszy kwartał 2023 r.<sup>39</sup> Oprócz tego poinformowało, że usługa elektronicznych doręczeń na konto w e-US została uruchomiona dopiero w lipcu 2022 r. Należy jednak podkreślić, że ta data była nieco inna niż podawana we wcześniejszych przekazach medialnych na temat e-US<sup>40</sup>.

Po zakończeniu drugiego kwartału 2023 r. do Ministerstwa Finansów został przesłany ostatni wniosek (ankieta nr 6) z prośbą o przesłanie danych za ten okres. Otrzymane wyniki<sup>41</sup> zostały zestawione z wcześniej otrzymanymi danymi<sup>42</sup> za okres trzeci kwartał 2022 r.–pierwszy kwartał 2023 r. Zaprezentowano je w tabeli 3.

Uzyskane dane o liczbie przesłanych pism zostały podane analizie, co przedstawiono poniżej.

## 5. ANALIZA DANYCH I ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE

Jednym z ważniejszych celów uruchomienia e-US było opracowanie wygodnego narzędzia do dwustronnej e-komunikacji między urzędami skarbowymi a podatnikami. Powinno ono być na tyle łatwe w obsłudze, by zachęcało podatników do przesyłania e-pism do organów skarbowych, tak aby odpowiedzi na te pisma mogły być również wysłane elektronicznie, gdyż w obecnym stanie prawnym stroną inicjującą e-kontakt jest podatnik, a nie urząd skarbowy. Dwa najważ-

**Tabela 3.** Liczba e-pism wysłanych do podatników przy użyciu e-US w okresie trzeci kwartał 2022 r.–drugi kwartał 2023 r. według danych otrzymanych z Ministerstwa Finansów

Urząd	Liczba wysłanych e-pism		
	Trzeci i czwarty kwartał 2022 r.	Pierwszy kwartał 2023 r.	Drugi kwartał 2023 r.
Izba Administracji Skarbowej w Gdańsku	46	56	62
Pierwszy Urząd Skarbowy w Gdańsku	1 448	2 002	3 169
Drugi Urząd Skarbowy w Gdańsku	1 097	1 379	1 842
Trzeci Urząd Skarbowy w Gdańsku	813	1 134	1 390
Pomorski Urząd Skarbowy w Gdańsku	50	101	100
Pierwszy Urząd Skarbowy w Gdyni	802	950	1 289
Drugi Urząd Skarbowy w Gdyni	919	1 024	1 280
Urząd Skarbowy w Bytowie	237	216	309
Urząd Skarbowy w Chojnicach	353	295	505
Urząd Skarbowy w Człuchowie	179	159	200
Urząd Skarbowy w Kartuzach	1 249	1 115	1 523
Urząd Skarbowy w Kościerzynie	153	203	262
Urząd Skarbowy w Kwidzynie	285	335	517
Urząd Skarbowy w Lęborku	202	259	252
Urząd Skarbowy w Malborku	523	658	1 019
Urząd Skarbowy w Pruszczu Gdańskim	822	861	1 255
Urząd Skarbowy w Pucku	406	622	987
Urząd Skarbowy w Słupsku	574	716	807
Urząd Skarbowy w Sopocie	316	316	485
Urząd Skarbowy w Starogardzie Gdańskim	459	621	728
Urząd Skarbowy w Tczewie	452	456	589
Urząd Skarbowy w Wejherowie	1 231	1 283	1 678
Razem	12 616	14 761	20 248

Źródło: opracowanie własne.

niejsze parametry pozwalające na ocenę efektywności e-US to liczba przesłanych pism elektronicznych oraz kwoty uzyskanych korzyści finansowych, co zostało ujęte w sformułowanych pytaniach badawczych.

### 5.1. Jak uruchomienie e-US wpłynęło na liczbę pism elektronicznych wysyłanych przez urzędy skarbowe do podatników?

Najważniejsze wnioski wynikające z analizy danych o liczbie e-pism są następujące:

- 1) w pierwszym kwartale 2023 r. pomorskie urzędy skarbowe wysłały znacznie więcej e-pism w stosunku do sumy z dwóch poprzednich kwartałów 2022 r. (14 761 w pierwszym kwartale 2023 r. vs 12 616 w trzecim i czwartym kwartale 2022 r. – zob. tabela 3). Przy czym według informacji uzyskanych wcześniej z ankietowanych urzędów skarbowych (ankieta nr 2) w pierwszym kwartale 2023 r. wysłanych zostało łącznie 159 226 pism w formie tradycyjnej (papierowej). To oznacza, że w tym okresie e-pisma stanowiły zaledwie 9,27% pism w formie papierowej wysłanych do podatników;
- 2) w drugim kwartale 2023 r. wysłano już 20 248 e-pism, co daje kolejny imponujący wzrost aż o 37,17% w stosunku do poprzedniego okresu (zob. tabela 3).

Podsumowując tę część analizy, należy zauważyć, że uruchomienie e-US spowodowało wzrost liczby wysłanych e-pism przez pomorskie urzędy skarbowe, a utrzymanie w przyszłości takiej dynamiki wzrostu, jaka wystąpiła w analizowanych okresach, daje pewną nadzieję na upowszechnienie e-komunikacji w kontaktach między urzędami skarbowymi a podatnikami.

### 5.2. Czy e-US jest narzędziem efektywnym w zakresie e-komunikacji między urzędami skarbowymi a podatnikami?

Pierwotnym założeniem tej części badania było uzyskanie bezpośrednio od urzędów skarbowych informacji, które pozwoliłyby na ocenę efektywności projektu e-US oraz sformułowanie dalszych pytań badawczych w tym zakresie. W tym celu skierowano do pomorskich urzędów skarbowych ankietę nr 1 zawierającą pytania o poniesione nakłady i uzyskane korzyści związane z uruchomieniem tej platformy. Niestety, jak już wspomniano wcześniej, żaden z ankietowanych nie udzielił odpowiedzi, tj. nie przedstawił subiektywnej oceny wpływu e-US na funkcjonowanie urzędu oraz e-komunikację z podatnikami. Urzędy jednogłośnie odsyłały z takimi pytaniami do Departamentu Relacji z Klientami Ministerstwa Finansów, który odpowiada za realizację e-US.

W toku dalszych badań okazało się, że Ministerstwo Finansów do tej pory nie dokonało oceny efektywności projektu i nie posiada żadnych danych na temat zakładanych (budżetowanych) i zrealizowanych (rzeczywistych) oszczędności finansowych będących efektem uruchomienia e-komunikacji przez e-US. Co więcej, przeprowadzenie takich analiz nie było w ogóle zakładane na etapie realizacji kolejnych etapów projektu, a zostało zaplanowane dopiero po jego zakończeniu. Tutaj pojawia się pytanie: jakie zdarzenie w założeniach Ministerstwa Finansów jest końcem projektu e-US?

Jedyne dane liczbowe posiadane przez Ministerstwo Finansów – bez podziału na poszczególne urzędy skarbowe – dotyczą:

- 1) wartości sumarycznej nakładów poniesionych na uruchomienie e-US w latach 2020-2023, która wyniosła ponad 104,0 mln zł (zob. tabela 1), oraz

2) wartości trzech najkosztowniejszych elementów e-US (zob. tabela 2), do których zalicza się oprogramowanie (81,1 mln zł), sprzęt informatyczny (11,7 mln zł) oraz koszty usług wspomagających (2,5 mln zł).

W związku z powyższym ten cel badania niestety nie został zrealizowany, gdyż bez uzyskania konkretnych danych z urzędów skarbowych lub Ministerstwa Finansów nie ma możliwości przeprowadzenia analizy efektywności. Należy mieć nadzieję, że taką analizę sporządzi Ministerstwo Finansów, a jej wyniki zostaną opublikowane.

Można jednak wyjść nieco poza ramy przeprowadzonego badania<sup>43</sup> i pokusić się o kalkulację pokazującą, przy jakiej liczbie przesyłek elektronicznych w skali całego kraju nastąpi zwrot nakładów na uruchomienie e-US. Skoro zatem nakłady na e-US to około 104,0 mln zł, a aktualny koszt wysłania listu poleconego za pośrednictwem Poczty Polskiej to 6,80 zł<sup>44</sup>, uzyskamy liczbę około 15,3 mln przesyłek elektronicznych, które musiałyby zostać wysłane, aby te nakłady się zwróciły. Oczywiście to jest tylko prosta kalkulacja, która nie uwzględnia wielu ważnych czynników (np. nakładów związanych z utrzymaniem e-US i innych).

## 6. PODSUMOWANIE

Konkludując, należy ocenić, że sama idea uruchomienia dwustronnej e-komunikacji między urzędami skarbowymi a podatnikami jest z gruntu słuszna i stanowi nieodwracalny kierunek rozwoju e-administracji podatkowej. Kiedy analizuje się wyniki przeprowadzonego badania, powinno się pozytywnie ocenić sam wzrost liczby przesłanych e-pism przez urzędy skarbowe z województwa pomorskiego w pierwszym roku funkcjonowania e-US. Brak konkretnych danych umożliwiających ocenę skutków finansowych projektu e-US jednakże nieco przyhamowuje ten optymizm. Kiedy antycypuje się rozwój e-komunikacji przy użyciu e-US, trzeba mieć na uwadze również fakt, że już w grudniu 2023 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych<sup>45</sup>, która spowoduje, że każdy podmiot publiczny, w tym także organy KAS, będzie zobligowany do kontaktowania się z obywatelami przez system e-Doręczeń obsługiwany przez Poczta Polską, co naraża na fiasko projekt e-US.

Przeprowadzone badanie ma jednak pewne ograniczenia, które należy mieć na uwadze przy wyciąganiu wniosków. Do takich ograniczeń należy zastosowana metoda badawcza (wielokrotne studium przypadku), która uprawnia do wnioskowania na temat wybranych przypadków (urzędy skarbowe z województwa pomorskiego), jednakże jako metoda jakościowa nie daje podstaw do rozszerzania wnioskowania na całą populację (urzędy skarbowe w Polsce). Można również się zastanowić, czy sama forma badania, tj. wystąpienie z wnioskiem o udzielenie informacji publicznej, jest właściwa i wiarygodna. Z jednej strony organy publiczne są ustawowo zobligowane do udzielania rzetelnych odpowiedzi na składane wnioski, z drugiej strony jednak mogą się pojawiać pewne wątpliwości co do rzetelności uzyskanych odpowiedzi ze względu na mnogość otrzymywanych wniosków i duże zniechęcenie osób udzielających informacji po stronie organu.

Oryginalność badania przejawia się w tym, że dwustronna e-komunikacja między urzędami skarbowymi a podatnikami, jak również sam e-US, to stosunkowo nowe zjawiska i narzę-

dzia w e-administracji podatkowej, które nie zostały jeszcze przebadane. Równocześnie jednak na pewno już niedługo staną się standardem e-komunikacji z organami KAS, jako że komunikacja tradycyjna odejdzie do lamusa, tak więc należy się temu uważnie przyglądać.

Wyniki badania wskazują kilka kierunków przyszłych badań, m.in. należałoby przeprowadzić:

- 1) badanie ilościowe na wybranej próbie losowej, które pozwoliłoby na wyciągnięcie wniosków co do efektywności e-komunikacji przez e-US;
- 2) pogłębione badania jakościowe, których przedmiotem byłaby analiza nastawienia podatników do e-komunikacji, tak aby wdrażane przyszłe narzędzia i zasady stanowiły zachętę, a nie przeszkodę w rozwoju tej formy kontaktu;
- 3) badanie mające na celu ocenę, w jakim stopniu uruchomienie e-Doręczeń obsługiwanych przez Poczta Polską naraża na ryzyko niepowodzenia e-komunikację przez e-US, co umożliwiłoby podjęcie ewentualnych decyzji o inwestowaniu w ten moduł e-US.

## Przypisy

- <sup>1</sup> Art. 45 ust. 1f ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 120 ze zm.).
- <sup>2</sup> Art. 3b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa (tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 2651 ze zm., dalej: Ordynacja podatkowa); art. 99 ust. 11b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 1570).
- <sup>3</sup> P. Kokot-Stępień, P. Piersiala, *Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej*, „Szkola Główna Handlowa. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2019, nr 56, s. 92; M. Jastrzębska, *Doskonalenie jakości usług krajowej administracji skarbowej – komunikacja oraz skuteczność i efektywność poboru podatków na przykładzie urzędu skarbowego w Sierpcu*, „Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne” 2017, nr 2 (26), s. 260.
- <sup>4</sup> S. Wilk, *Perspektywy rozwoju elektronicznej administracji w województwie podkarpackim w opinii mieszkańców, przedsiębiorców i przedstawicieli administracji publicznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2015, nr 44, s. 354.
- <sup>5</sup> Gov.pl, *Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 (FERC), czyli co przyniesie jednostkom administracji publicznej nowy okres programowania*, <https://www.gov.pl/web/popcwsparcie/fundusze-europejskie-na-rozwoj-cyfrowy-2021-2027-ferc-czyli-co-przyniesie-jednostkom-administracji-publicznej-nowy-okres-programowania>, dostęp: 29.09.2023; Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, *Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 (wersja zatwierdzona przez Komisję Europejską)*, 18 listopada 2022 r., [https://www.rozwojcyfrowy.gov.pl/media/113391/FERC\\_25112022.pdf](https://www.rozwojcyfrowy.gov.pl/media/113391/FERC_25112022.pdf), dostęp: 29.09.2023.
- <sup>6</sup> P. Ruczkowski, *Aksjologia e-administracji – w kierunku administracji inkluzywnej*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2023, s. 17.
- <sup>7</sup> M. Goliński, *E-administracja jako infrastruktura cyfrowego autorytaryzmu*, „Szkola Główna Handlowa. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2019, nr 56, s. 76.
- <sup>8</sup> Tamże, s. 85-86.
- <sup>9</sup> K. Kozłowska, E. Wosz, *Wady i zalety informatyzacji postępowania administracyjnego*, w: *Nowoczesne społeczeństwo informacyjne. Edukacja – nauka – gospodarka*, red. P. Greń, Ł. Mikowski, J. Walczak, Polkowice–Wałbrzych 2023, s. 52. Zob. także A. Zygierewicz, *Edukacja informatyczna osób starszych*, w: *Społeczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19).
- <sup>10</sup> D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, w: *Społeczeństwo informacyjne*, dz. cyt., s. 224.
- <sup>11</sup> J. Kozłowski, *Ochrona praw podstawowych w przypadku stosowania sztucznej inteligencji przez administrację publiczną w Unii Europejskiej*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji...*, dz. cyt., s. 62.
- <sup>12</sup> Tamże.

- <sup>13</sup> P. Charzewski, *E-urząd jako odpowiedź na współczesne wyzwania zarządzania publicznego w samorządzie gminnym*, „Miasto. Pamięć i Przyszłość” 2018, nr 3/2, s. 185. Por. także J. Volkova, *The impact of digitalization on the development of public administration services and the improvement of procedures for judicial consideration of the administrative cases*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji...*, dz. cyt., s. 291.
- <sup>14</sup> E. Tjondro, E.K. Prayogo, Y. Amanda, *The influence of e-Tax user satisfaction on perception of service tax climate and overall satisfaction*, „Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies” 2019, nr 5/4, s. 16.
- <sup>15</sup> Por. Ł. Goździaszek, *Electronic signature of the taxpayer in Times of COVID-19*, „Białystok Legal Studies” 2021, t. 26, nr 4, s. 118.
- <sup>16</sup> Art. 193a o.p.
- <sup>17</sup> Więcej na temat KSeF zob.: Krajowa Informacja Skarbowa, *Krajowy System e-Faktur (KSeF) coraz bliżej. Przygotuj swoją firmę do e-fakturowania*, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/krajowy-system-e-faktur-ksef-coraz-blizej-przygotuj-swoja-firme-do-e-fakturowania](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/krajowy-system-e-faktur-ksef-coraz-blizej-przygotuj-swoja-firme-do-e-fakturowania), dostęp: 30.09.2023; P. Szymanek, *Proces tworzenia Centralnego Rejestru Faktur w Polsce*, „Przegląd Prawno-Ekonomiczny” 2021, nr 2, s. 71-86.
- <sup>18</sup> A. Semrau, *Wpływ sztucznej inteligencji na pracę biur rachunkowych*, w: *Human rights – evolution in the digital era*, red. M. Sitek, J.B. Navarro, Józefów 2021, s. 275.
- <sup>19</sup> VAT – ang. *value added tax* (podatek od wartości dodanej).
- <sup>20</sup> Więcej na temat STIR zob. Ordyndacja podatkowa, dział IIIB „Przeciwdziałanie wykorzystywaniu sektora finansowego do wyludzeń skarbowych”.
- <sup>21</sup> Więcej na ten temat zob.: P. Szymanek, *Ewolucja analizy danych nadsyłanych przez podatników organom w podatku od towarów i usług oraz podatkach dochodowych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 4; tenże, *Wpływ nowych narzędzi organów KAS (kasy rejestrujące i wirtualne online, SENT, STIR, JPK\_VAT, KSeF) na nadzór nad podatkiem dochodowym od osób fizycznych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 8; tenże, *Stopień informatyzacji i wymiany danych o podatnikach w organach KAS w warunkach rozproszonej informacji o podatnikach, spowodowanej odrębnymi właściwościami miejscowymi i rzeczowymi tych organów*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2022, nr 1; tenże, *Analiza informacji z baz danych utworzonych na podstawie JPK\_VAT oraz KSeF w procesie kształtowania zobowiązań podatkowych w podatku dochodowym od osób prawnych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2022, nr 7.
- <sup>22</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development – OECD.
- <sup>23</sup> M. Korolewska, *E-podatki*, w: *Spółeczeństwo informacyjne*, dz. cyt., s. 86.
- <sup>24</sup> Szerzej na temat funkcjonalności e-US zob. np. P. Szymanek, *Wpływ uruchomienia e-Urzędu Skarbowego na zwiększenie nadzoru nad podatnikami*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 3.
- <sup>25</sup> R.K. Yin, *Case Study Research. Design and Methods*, wyd. 4, Thousand Oaks 2009.
- <sup>26</sup> Tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 615 ze zm., dalej: ustawa z dnia 16 listopada 2016 r.
- <sup>27</sup> Art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r.
- <sup>28</sup> Główny Urząd Statystyczny, *Kwartalna informacja o podmiotach gospodarki narodowej w rejestrze REGON rok 2023*, 24.07.2023, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/podmioty-gospodarcze-wyniki-finansowe/zmiany-strukturalne-grup-podmiotow/kwartalna-informacja-o-podmiotach-gospodarki-narodowej-w-rejestrze-regon-rok-2023,7,13.html>, dostęp: 30.06.2023.
- <sup>29</sup> Krajowa Informacja Skarbowa, *Szybko i wygodnie – już ponad 9 mln wizyt umówionych w urzędzie skarbowym*, 21.12.2022, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/szybko-i-wygodnie-%E2%80%93-juz-ponad-9-mln-wizyt-umowionych-w-urzedzie-skarbowym](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/szybko-i-wygodnie-%E2%80%93-juz-ponad-9-mln-wizyt-umowionych-w-urzedzie-skarbowym), dostęp: 30.06.2023.
- <sup>30</sup> R.K. Yin, dz. cyt.
- <sup>31</sup> L. Dubé, G. Paré, *Rigor in information systems positivist case research: current practices, trends, and recommendations*, „MIS Quarterly” 2003, t. 27, nr 4, s. 615.
- <sup>32</sup> R.K. Yin, dz. cyt., s. 116-117.
- <sup>33</sup> Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 902).
- <sup>34</sup> Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku, znak sprawy: 2207-SWW.0150.3.2023, UNP: 2207-23-037347, 24.04.2023.
- <sup>35</sup> Fragment ankiety nr 2 wysłanej do pomorskich urzędów skarbowych.
- <sup>36</sup> Naczelnik Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdyni, znak sprawy: 2208-SKA-1.0150.2.2023, UNP: 2208-23-050335, 4.05.2023.
- <sup>37</sup> Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1231.2023, 14.06.2023.
- <sup>38</sup> Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1384.2023, 5.07.2023.
- <sup>39</sup> Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1493.2023, 7.07.2023.
- <sup>40</sup> Zob. np. K. Sudaj, *e-Urząd Skarbowy: Co załatwisz online?*, 2.02.2021, <https://www.pit.pl/aktualnosci/eurzad-skarbowy-co-zalatwisz-online-1005060>, dostęp: 1.02.2023; Krajowa Informacja Skarbowa, *Załatwaj swoje sprawy przez e-Urząd Skarbowy, a wizytę w urzędzie umawiaj na podatki.gov.pl*, 23.03.2021, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/id/10648318](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/id/10648318), dostęp: 1.03.2023.
- <sup>41</sup> Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1973.2023, 4.08.2023.
- <sup>42</sup> Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1493.2023, dok. cyt.
- <sup>43</sup> Przeprowadzone badanie obejmuje wyłącznie pomorskie urzędy skarbowe, a badania jakościowe (case study) nie dają podstaw do rozszerzenia wnioskowania na populację.
- <sup>44</sup> Zgodnie z obowiązującymi przepisami urzędowe doręczenia pism w postaci papierowej są dokonywane w formie przesyłek rejestrowanych operatora pocztowego w rozumieniu prawa pocztowego, którym jest wyłącznie Poczta Polska (art. 3 pkt 23 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 2042).
- <sup>45</sup> Tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 285 ze zm.

## Bibliografia

## Literatura

- Batorski D., *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, w: *Spółeczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19).
- Charzewski P., *E-urząd jako odpowiedź na współczesne wyzwania zarządzania publicznego w samorządzie gminnym*, „Miasto. Pamięć i Przyszłość” 2018, nr 3/2.
- Dubé L., Paré G., *Rigor in information systems positivist case research: current practices, trends, and recommendations*, „MIS Quarterly” 2003, t. 27, nr 4.
- Goliński M., *E-administracja jako infrastruktura cyfrowego autorytaryzmu*, „Szkoła Główna Handlowa. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2019, nr 56.
- Goździaszek Ł., *Electronic signature of the taxpayer in Times of COVID-19*, „Białystok Legal Studies” 2021, t. 26, nr 4.
- Jastrzębska M., *Doskonalenie jakości usług krajowej administracji skarbowej – komunikacja oraz skuteczność i efektywność poboru podatków na przykładzie urzędu skarbowego w Sierpcu*, „Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne” 2017, nr 2 (26).
- Kokot-Stępień P., Piersiala P., *Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej*, „Szkoła Główna Handlowa. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2019, nr 56.
- Korolewska M., *E-podatki*, w: *Spółeczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19).
- Kozłowska K., Wosz E., *Wady i zalety informatyzacji postępowania administracyjnego*, w: *Nowoczesne społeczeństwo informacyjne. Edukacja – nauka – gospodarka*, red. P. Greń, Ł. Mikowski, J. Walczak, Polkowice-Wałbrzych 2023.
- Kozłowski J., *Ochrona praw podstawowych w przypadku stosowania sztucznej inteligencji przez administrację publiczną w Unii Europejskiej*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2023.
- Ruczkowski P., *Aksjologia e-administracji – w kierunku administracji inkluzywnej*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2023.
- Semrau A., *Wpływ sztucznej inteligencji na pracę biur rachunkowych*, w: *Human rights – evolution in the digital era*, red. M. Sitek, J.B. Navarro, Józefów 2021.
- Szymanek P., *Analiza informacji z baz danych utworzonych na podstawie JPK\_VAT oraz KSeF w procesie kształtowania zobowiązań podatkowych w podatku dochodowym od osób prawnych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2022, nr 7.
- Szymanek P., *Ewolucja analizy danych nadsyłanych przez podatników organom w podatku od towarów i usług oraz podatkach dochodowych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 4.



- Szymanek P., *Proces tworzenia Centralnego Rejestru Faktur w Polsce*, „Przegląd Prawno-Ekonomiczny” 2021, nr 2.
- Szymanek P., *Stopień informatyzacji i wymiany danych o podatnikach w organach KAS w warunkach rozproszonej informacji o podatnikach, spowodowanej odrębnymi właściwościami miejscowymi i rzeczowymi tych organów*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2022, nr 1.
- Szymanek P., *Wpływ nowych narzędzi organów KAS (kasy rejestrujące i wirtualne online, SENT, STIR, JPK\_VAT, KSeF) na nadzór nad podatkiem dochodowym od osób fizycznych*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 8.
- Szymanek P., *Wpływ uruchomienia e-Urzędu Skarbowego na zwiększenie nadzoru nad podatnikami*, „Doradztwo Podatkowe – Biuletyn Instytutu Studiów Podatkowych” 2021, nr 3.
- Tjondro E., Prayogo E.K., Amanda Y., *The influence of e-Tax user satisfaction on perception of service tax climate and overall satisfaction*, „Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies” 2019, nr 5/4.
- Volkova J., *The impact of digitalization on the development of public administration services and the improvement of procedures for judicial consideration of the administrative cases*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2023.
- Wilk S., *Perspektywy rozwoju elektronicznej administracji w województwie podkarpackim w opinii mieszkańców, przedsiębiorców i przedstawicieli administracji publicznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2015, nr 44.
- Yin R.K., *Case Study Research. Design and Methods*, wyd. 4, Thousand Oaks 2009.
- Zygierewicz A., *Edukacja informatyczna osób starszych*, w: *Spółczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19).
- Źródła internetowe**
- Główny Urząd Statystyczny, *Kwartalna informacja o podmiotach gospodarki narodowej w rejestrze REGON rok 2023*, 24.07.2023, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/podmioty-gospodarcze-wyniki-finansowe/zmiany-strukturalne-grup-podmiotow/kwartalna-informacja-o-podmiotach-gospodarki-narodowej-w-rejestrze-regon-rok-2023,7,13.html>, dostęp: 30.06.2023.
- Gov.pl, *Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 (FERC), czyli co przyniesie jednostkom administracji publicznej nowy okres programowania*, <https://www.gov.pl/web/popcwsparcie/fundusze-europejskie-na-rozwoj-cyfrowy-2021-2027-ferc-czyli-co-przyniesie-jednostkom-administracji-publicznej-nowy-okres-programowania>, dostęp: 29.09.2023.
- Krajowa Informacja Skarbowa, *Krajowy System e-Faktur (KSeF) coraz bliżej. Przygotuj swoją firmę do e-fakturowania*, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/krajowy-system-e-faktur-ksef-coraz-bliziej-przygotuj-swoja-firme-do-e-fakturowania](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/krajowy-system-e-faktur-ksef-coraz-bliziej-przygotuj-swoja-firme-do-e-fakturowania), dostęp: 30.09.2023.
- Krajowa Informacja Skarbowa, *Szybko i wygodnie – już ponad 9 mln wizyt umówionych w urzędzie skarbowym*, 21.12.2022, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/szybko-i-wygodnie-%E2%80%93-juz-ponad-9-mln-wizyt-umowionych-w-urzedzie-skarbowym](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/szybko-i-wygodnie-%E2%80%93-juz-ponad-9-mln-wizyt-umowionych-w-urzedzie-skarbowym), dostęp: 30.06.2023.
- Krajowa Informacja Skarbowa, *Załatwaj swoje sprawy przez e-Urząd Skarbowy, a wizytę w urzędzie umawiaj na podatki.gov.pl*, 23.03.2021, [https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset\\_publisher/JSs9/content/id/10648318](https://www.kis.gov.pl/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/JSs9/content/id/10648318), dostęp: 1.03.2023.
- Sudaj K., *e-Urząd Skarbowy: Co załatwisz online?*, 2.02.2021, <https://www.pit.pl/aktualnosci/eurzad-skarbowy-co-zalatwisz-online-1005060>, dostęp: 1.02.2023.
- Akty prawne**
- Komunikat Ministra Cyfryzacji z dnia 29 maja 2023 r. w sprawie określenia terminu wdrożenia rozwiązań technicznych niezbędnych do doręczenia korespondencji z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej oraz udostępnienia w systemie teleinformatycznym punktu dostępu do usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego w ruchu transgranicznym, Dz.U. poz. 1077.
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 902.
- Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 1570.
- Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej, tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 615 ze zm.
- Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 285 ze zm.
- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 2042.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa, tekst jednolity Dz.U. z 2022 r. poz. 2651 ze zm.
- Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 120 ze zm.
- Inne źródła**
- Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1231.2023, 14.06.2023.
- Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1384.2023, 5.07.2023.
- Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1493.2023, 7.07.2023.
- Minister Finansów, znak sprawy: BMI1.0123.1973.2023, 4.08.2023.
- Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, *Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 (wersja zatwierdzona przez Komisję Europejską)*, 18 listopada 2022 r., [https://www.rozwojcyfrowy.gov.pl/media/113391/FERC\\_25112022.pdf](https://www.rozwojcyfrowy.gov.pl/media/113391/FERC_25112022.pdf), dostęp: 29.09.2023.
- Naczelnik Pierwszego Urzędu Skarbowego w Gdyni, znak sprawy: 2208-SKA-1.0150.2.2023, UNP: 2208-23-050335, 4.05.2023.
- Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Gdańsku, znak sprawy: 2207-SWW.0150.3.2023, UNP: 2207-23-037347, 24.04.2023.