

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część I. Systemy

Iwona Chomiak-Orsa: Mapowanie procesów podstawowym etapem realizacji przedsięwzięcia informatycznego.....	13
Wiesława Gryncewicz: Identyfikacja procesów informacyjnych realizowanych w urzędach skarbowych w Polsce.....	21
Dorota Jelonek: Portal korporacyjny w zarządzaniu zasobami informacyjnymi o otoczeniu przedsiębiorstwa	32
Maja Leszczyńska: Możliwości zastosowania technologii czasu rzeczywistego w międzyorganizacyjnym systemie informacyjnym logistyki	42
Andrzej Niesler: Integracja systemów informatycznych przedsiębiorstwa w architekturze z autonomicznym rejestrem usług sieciowych.....	56
Monika Sitarska: Portale korporacyjne jako element systemu zarządzania informacją i wiedzą w organizacji	66

Część II. Metody

Damian Dziembek: Strategiczne implikacje dla organizacji gospodarczych wynikające z zastosowania wirtualnego outsourcingu informatycznego.....	79
Wiesława Gryncewicz: Analiza i ocena jakości zasobów informacyjnych w urzędach skarbowych w Polsce	96
Łukasz Łysik: Miary zastosowania technologii mobilnych w procesach handlowych.....	110
Adam Nowicki, Mariusz Nosal: Zasady ładu informatycznego w przedsiębiorstwie	121
Jolanta Pondel, Maciej Pondel: Pozyskiwanie informacji z Internetu	132
Artur Rot: Oprogramowanie dostarczane w formie usługi – model SaaS. Stan obecny, perspektywy rozwoju oraz przykłady rozwiązań	143
Jadwiga Sobieska-Karpińska, Marcin Hernes: Rozwiązywanie konfliktów w systemach rozproszonych za pomocą metod consensusu.....	154
Ryszard Zygała: Analiza modelu zarządzania efektywnością IT według Government Accountability Office.....	168

Część III. Zastosowania – narzędzia

Krzysztof Ćwikliński: The financial convergence of Warsaw and New York stock exchange in information revolution era.....	181
---	-----

Damian Dziembek: Wybrane aspekty współpracy podmiotów w ramach wirtualnego outsourcingu informatycznego	190
Karol Łopaciński: Narzędzia promocyjnej działalności organizacji w przestrzeni Internetu.....	208
Adam Nowicki, Bogdan Burkot: Usługi sieciowe jako technologia integracji systemów informatycznych wspomagających procesy biznesowe. Ocena możliwości zastosowania.....	218
Maciej Pondel: Narzędzia wyszukiwawcze w pozyskiwaniu informacji z Internetu	228
Gracja Wydmuch: Integrated platform for composite knowledge management applications. Knowledge-centric approach.....	237
Leszek Ziara: Wykorzystanie hurtowni danych we wspomaganiu procesu podejmowania decyzji w przedsiębiorstwie	249

Summaries

Iwona Chomiak-Orsa: Information processes mapping as the most important stage of IT-projects	20
Wiesława Gryncewicz: The identification of information processes in Polish inland revenues	31
Dorota Jelonek: Corporate portals in the management of information resources about enterprise environment.....	41
Maja Leszczyńska: Implementing real time technologies in logistic information systems	55
Andrzej Niesler: Enterprise integration architecture with an autonomous registry of Web services	65
Monika Sitarska: Enterprise information portal as a part of knowledge and information management systems in organization.....	75
Damian Dziembek: Strategic implications for economic organizations resulting from application of virtual IT outsourcing	95
Wiesława Gryncewicz: Analysis and estimation of information quality in Polish inland revenues	109
Łukasz Łysik: The application of mobile technology in sales – the measures	120
Adam Nowicki, Mariusz Nosal: The principles of the IT governance in an enterprise	131
Jolanta Pondel, Maciej Pondel: The acquisition process of information from the Internet.....	142
Artur Rot: Software as a service (SaaS) model – current state, development perspectives and the examples of application.....	153
Jadwiga Sobieska-Karpińska, Marcin Hernes: Solving conflicts in distributed systems using consensus methods.....	167

Ryszard Zygała: An analysis of IT effectiveness management model according to IT Government Accountability Office.....	177
Krzysztof Ćwikliński: Finansowa konwergencja Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie i Giełdy Papierów Wartościowych w Nowym Jorku w erze informacyjnej rewolucji	188
Damian Dziembek: Chosen aspects of entities cooperation in the scope of virtual IT outsourcing.....	207
Karol Łopaciński: Instruments of organization promotional activity in Internet space.....	217
Adam Nowicki, Bogdan Burkot: Web services as the technology of business process integration. Discussing the possibilities of use.....	227
Maciej Pondel: Tools of information acquisition from Internet.....	236
Gracja Wydmuch: Zintegrowana platforma dla łącznego wykorzystania narzędzi do zarządzania wiedzą. Podejście wiedzocentryczne	247
Leszek Ziara: Data warehouses in the support of decision processes in the enterprise	254

Wiesława Gryncewicz

IDENTYFIKACJA PROCESÓW INFORMACYJNYCH REALIZOWANYCH W URZĘDACH SKARBOWYCH W POLSCE

1. Wstęp

W każdej organizacji można wyodrębnić nadawców i odbiorców informacji. Stanowią oni najważniejszą podmiotową część systemu informacyjnego. Związki między nadawcami i odbiorcami wynikają z zakresu pełnionych przez nich funkcji. Realizacja tych funkcji następuje podczas procesów informacyjnych, które zachodzą w danym systemie informacyjnym. Sprawny przebieg tych procesów warunkuje prawidłowe funkcjonowanie każdej organizacji. Część procesów ma charakter priorytetowy, inne mają charakter pomocniczy. Do tej pierwszej grupy należą procesy, które koncentrują się wokół strategicznych celów i zadań danej jednostki. Ze względu na swoje znaczenie muszą być one stale monitorowane i doskonalone. Dotyczy to również jednostek administracji skarbowej. Pracownicy muszą mieć świadomość, w jakich procesach uczestniczą i w jakim stopniu efektywność ich pracy wpływa na sprawne funkcjonowanie danej jednostki, a nawet całego „aparatu” skarbowego.

W artykule przedstawiono uproszczoną strukturę urzędu skarbowego, charakterystykę poszczególnych komórek wchodzących w skład urzędu oraz identyfikację procesów, w których owe komórki biorą czynny udział. Procesy te podzielono na podstawowe i pomocnicze. Następnie na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród pracowników zajmujących stanowiska kierownicze w badanych urzędach sporządzono **mapę procesów** ilustrującą wpływ poszczególnych procesów na wyniki osiągnięte przez urząd.

2. Istota procesów informacyjnych

Procesy informacyjne przetwarzają dane wejściowe od nadawców na informacje wyjściowe, które docierają do odbiorców. Podstawą tego przetwarzania są gromadzone dane o transakcjach gospodarczych, technicznych, technologicznych i innych zdarzeniach występujących w organizacjach. Gromadzenie danych obejmuje czyn-

ności ewidencyjne i kontrolne wykonane na dowolnym rodzaju nośnika, później zaś następuje ich przetwarzanie, magazynowanie i na końcu wysyłanie informacji.

J. Oleński [2003, s. 39] przez proces informacyjny rozumie proces semiotyczny¹, ekonomiczny i technologiczny, który realizuje co najmniej jedną z takich funkcji, jak:

- generowanie informacji,
- gromadzenie informacji,
- przechowywanie informacji,
- przekazywanie informacji,
- przetwarzanie informacji,
- udostępnianie informacji,
- interpretacja informacji,
- wykorzystanie informacji.

Zazwyczaj procesy informacyjne realizują kilka funkcji, a niekiedy wszystkie z nich, każda z nich ma zaś swoją warstwę semiotyczną, ekonomiczną i technologiczną. J. Oleński przestrzega przed patrzeniem na proces informacyjny jak na proces organizacyjno-technologiczny. Podczas badania i projektowania procesów informacyjnych zbyt mało uwagi poświęca się problematyce kształtowania treści informacji oraz funkcjom społecznym procesów informacyjnych. Z punktu widzenia społecznego i ekonomicznego należy uznać, że istnieje hierarchia wymagań, jakie stawiamy każdemu procesowi informacyjnemu. Powinien on przede wszystkim spełniać określone wymogi semiotyczne, następnie – wymogi ekonomiczne, a dopiero później – wymagania technologiczne [Oleński 2003, s. 41].

Każdy proces informacyjny jest wdrażany w określonym systemie społeczno-gospodarczym. Należy precyzyjnie zdefiniować jego uczestników, funkcje oraz sposób, w jaki powinien on je spełniać, tak by było to zgodne z oczekiwaniami i potrzebami użytkowników informacji. Jest to szczególnie istotne w jednostkach administracji skarbowej, gdyż muszą one terminowo wykonywać ustawowe zadania. Dane przetwarzane przez jedną komórkę są następnie wykorzystywane przez kolejną w tym samym lub innym procesie. Wszelkie opóźnienia odbijają się negatywnie na wynikach osiągniętych przez jednostkę.

3. Opis procedury badawczej

Niniejszy artykuł został opracowany na podstawie badań, które przeprowadzono w siedmiu urzędach skarbowych w województwie opolskim. Urzędy te miały porównywalną wielkość, zbliżone struktury organizacyjne i w podobny sposób realizowały te same procesy. Są one określane mianem małych urzędów². Były to:

¹ Semiotyka to ogólna teoria znaku obejmująca semantykę, syntaktykę i pragmatykę, zajmująca się problemem typologii różnych postaci i odmian znaków, ich istotą oraz rolą, jaką mają w procesie porozumiewania się ludzi [*Słownik języka...* 2008].

² Małe urzędy skarbowe to urzędy, w których liczba etatów nie przekracza 100.

1. Urząd Skarbowy w Głubczycach.
2. Urząd Skarbowy w Kluczborku.
3. Urząd Skarbowy w Krapkowicach.
4. Urząd Skarbowy w Namysłowie.
5. Urząd Skarbowy w Oleśnie.
6. Urząd Skarbowy w Prudniku.
7. Urząd Skarbowy w Strzelcach Opolskich.

Pominięto w tym województwie Urząd Skarbowy w Brzegu, Urząd Skarbowy w Kędzierzynie-Koźlu, Urząd Skarbowy w Nysie oraz Urząd Skarbowy Opole 1 i Urząd Skarbowy Opole 2 ze względu na to, iż nie spełniały one wymienionych założeń³.

Badania empiryczne prowadzono na terenie województwa opolskiego w małych urzędach skarbowych. Uzyskane wyniki powinny zatem służyć formułowaniu wniosków dotyczących tylko tego obszaru i takich urzędów. Jednak studia literaturowe i liczne rozmowy z osobami zajmującymi się problematyką administracji skarbowej pozwalają na odnoszenie końcowych uwag do wszystkich urzędów skarbowych w Polsce. Więcej informacji na ten temat znajduje się w pracy [Gryncewicz 2007].

4. Struktura urzędu skarbowego

Urzędy skarbowe, w których przeprowadzono badania, funkcjonują w środowisku lokalnym i współpracują z wieloma podmiotami i instytucjami znajdującymi się w ich otoczeniu (rys. 1). Najważniejsi są podatnicy i płatnicy. To właśnie ze względu na nich powstały urzędy skarbowe w celu ustalania lub określania i poboru podatków oraz niepodatkowych należności budżetowych; zadaniem pozostałych instytucji jest kierowanie, kontrolowanie i wspieranie tej działalności.

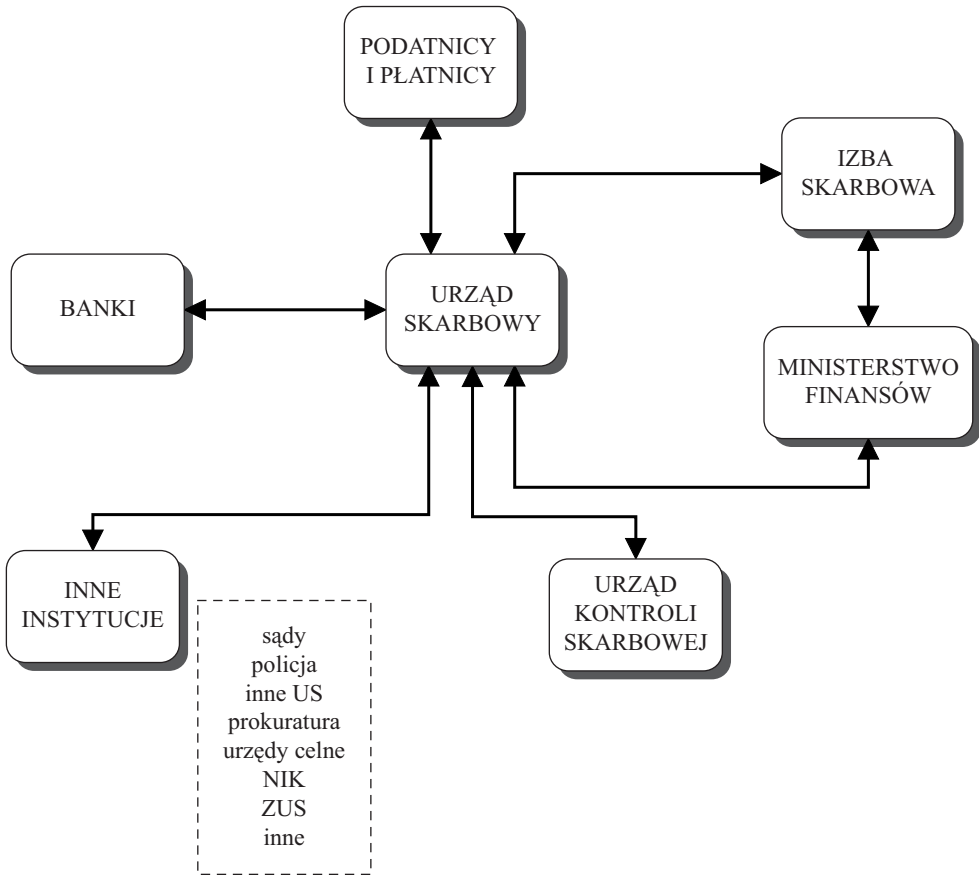
Praca w urzędach skarbowych zorganizowana jest w sposób zadaniowy. Podstawowa praca na poziomie operacyjnym odbywa się w komórkach, które zajmują się ustalaniem należności z tytułu poszczególnych rodzajów podatków i niepodatkowych należności budżetowych. Należą do nich:

- komórki ds. podatku dochodowego od osób fizycznych,
- komórki ds. podatku dochodowego od osób prawnych,
- komórki ds. podatków pośrednich,
- komórki ds. podatków majątkowych i opłat.

Pozostałe jednostki to:

- komórka ewidencji i identyfikacji podatników,
- komórka rachunkowości podatkowej,

³ Urzędy te znajdują się w dużych miastach, co sprawia, iż muszą obsłużyć znacznie więcej podatników. Mają zatem bardziej rozbudowane struktury organizacyjne (pod względem liczby osób zatrudnionych) i inną hierarchię ważności procesów.



Rys. 1. Otoczenie urzędów skarbowych

Źródło: opracowanie własne.

- komórka kontroli podatkowej,
- stanowisko ds. karnych skarbowych,
- komórka egzekucyjna.

Szczegółowe zadania wymienionych jednostek zostały przedstawione w dalszej części artykułu [Zarządzenie nr 86... 1996, załącznik nr 1, § 2; *POLTAX. Poradnik...* 2005].

Komórki podatkowe:

- dokonują kontroli deklaracji dotyczących zwrotów i nadpłat,
- dokonują kontroli wszystkich korekt deklaracji (zeznań podatkowych), a w szczególności skutkujących powstaniem nadpłaty,
- prowadzą postępowanie podatkowe, wydają i wprowadzają do systemu POLTAX decyzje, tworzą wykazy przypisów/odpisów, przekazują wykazy do komórki rachunkowości podatkowej,

- dokonują czynności sprawdzających, wzywają podatników/płatników do usunięcia błędów w złożonych deklaracjach, zeznaniach.

Komórka ewidencji i identyfikacji podatników:

- prowadzi ewidencję podatników,
- gromadzi i przechowuje dane stanowiące podstawę rejestracji i dokonywania zmian,
- przeprowadza rejestrację minimalną na podstawie tytułów wykonawczych,
- aktualizuje dane podatników, np.: adres, numer rachunku bankowego,
- prowadzi postępowanie wyjaśniające w zakresie braku zgodności deklaracji z danymi identyfikującymi podatnika lub płatnika.

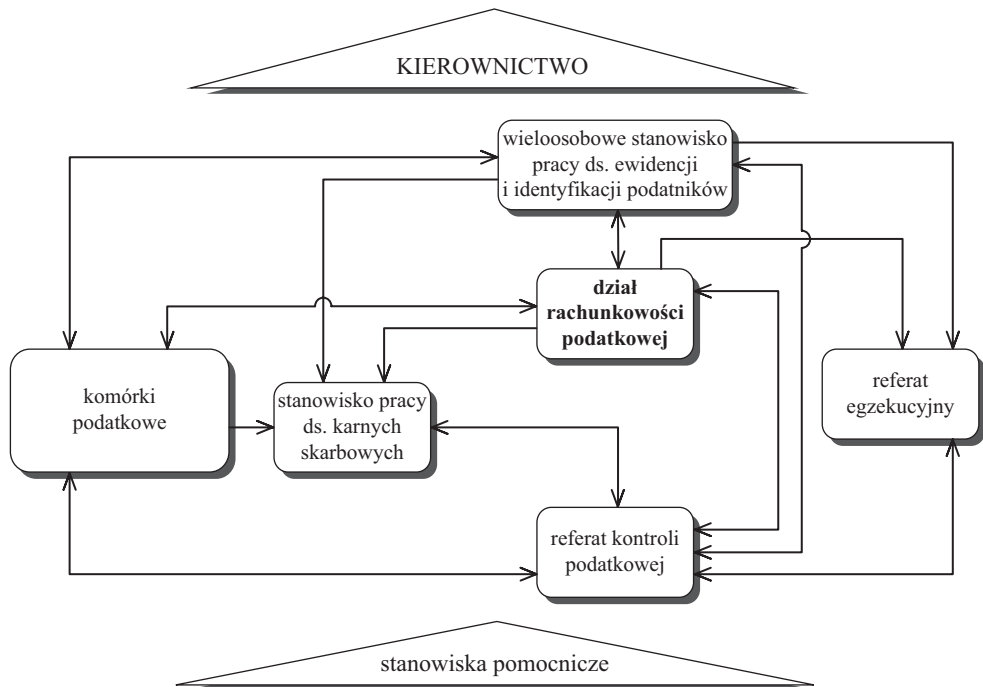
Komórka rachunkowości podatkowej:

- analizuje i weryfikuje w systemie POLTAX wykazy przypisów i odpisów z załączonymi dokumentami,
- zatwierdza wykazy przypisów i odpisów w systemie POLTAX,
- prowadzi ewidencję księgową podatków i niepodatkowych należności budżetowych,
- prowadzi bieżącą analizę i kontrolę terminowej realizacji zobowiązań, wykonuje funkcje sprawozdawcze z zakresu dochodów budżetowych,
- dokonuje dystrybucji dochodów dla budżetu państwa i budżetów jednostek samorządu terytorialnego i środków specjalnych,
- wykonuje obsługę kasową,
- wystawia upomnienia i tytuły wykonawcze,
- przekazuje zaksięgowane wykazy wraz z dokumentami źródłowymi do odpowiedniej komórki merytorycznej lub archiwum,
- rozlicza i dokonuje zwrotu nadpłat, wystawia w systemie komputerowym polecenia przelewów i przekazy pocztowe,
- wystawia (drukuję) postanowienia, zawiadomienia o zaliczeniu nadpłaty, zwrocie na poczet zaległych lub bieżących zobowiązań podatkowych lub zgodnie z wnioskiem podatnika/płatnika,
- współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi urzędu skarbowego w zakresie przekazywania informacji mogących mieć wpływ na rozliczenie, likwidację nadpłaty, zwrotu.

Komórka kontroli podatkowej:

- rozpatruje pisma zewnętrzne pochodzące z innych organów skarbowych oraz uprawnionych organów, takich jak urząd pracy, ZUS, a także pisma i donosy od firm prywatnych i osób fizycznych,
- rozpatruje wnioski o przeprowadzenie kontroli podatkowej skierowane z innych komórek,
- tworzy plany kontroli podatkowej,
- dokonuje wyboru typu kontroli podatkowej (doraźna, właściwa),
- przygotowuje urzędnika do kontroli podatkowej,

- przeprowadza kontrole podatkowe,
 - opracowuje wyniki kontroli oraz współpracuje z komórkami organizacyjnymi urzędu w celu wykorzystania wyników kontroli podatkowych,
 - na podstawie kodeksu karnego skarbowego wnioskuje o ukaranie sprawców przestępstw i wykroczeń skarbowych ujawnionych w toku kontroli podatkowej,
 - współdziała z jednostkami skarbowymi,
 - współdziała z innymi organami kontrolnymi,
 - współpracuje z innymi organami i organami ścigania,
 - wnioskuje do komórki wymiarowej o wydanie decyzji o zabezpieczeniu na majątku,
 - prowadzi zbiorczą ewidencję przeprowadzonych kontroli podatkowych,
 - opracowuje sprawozdania z zakresu działania komórki kontroli podatkowej,
 - zawiadamia organy ścigania o popełnionym przestępstwie.
- Stanowisko do spraw karnych skarbowych:
- informuje komórkę egzekucyjną o dacie przedawnienia wykonania kary grzywny nakładanej w formie mandatu karnego,
 - przyjmuje z innych komórek wnioski o ukaranie.



Rys. 2. Uproszczona struktura urzędu skarbowego

Źródło: opracowanie własne.

Komórka egzekucyjna:

- obsługuje tytuły wykonawcze z komórki rachunkowości podatkowej,
- dokonuje kontroli otrzymanych dokumentów (takich jak: tytuły wykonawcze, wnioski, informacje, środki zaskarżenia itp.) pod względem:
 - poprawności formalnej (czy zawierają niezbędne elementy, czy są czytelne),
 - kompletności dokumentów i załączników,
 - właściwości organu,
 - dopuszczalności egzekucji,
- segreguje dokumenty według klucza rodzaju dokumentu, w tym:
 - tytuły wykonawcze,
 - pozostałe: środki zaskarżenia, decyzje, postanowienia, wnioski, informacje,
- realizuje tytuły wykonawcze,
- zabezpiecza należności pieniężne,
- orzeka w sprawach wynikających ze stosowania ustawy egzekucyjnej,
- wykonuje majątkową represję karną,
- prowadzi ewidencję wpisów hipotek przymusowych do ksiąg wieczystych,
- prowadzi rejestr zastawów skarbowych,
- wydaje wypisy z rejestru zastawów skarbowych.

Wszystkie wymienione jednostki organizacyjne są wspomagane przez stanowiska pomocnicze. Należą do nich stanowisko informacyjne, kancelaria urzędu, komórka informatyczna, kadrowa itp. Nad prawidłową pracą całego urzędu czuwa kierownictwo: naczelnik urzędu skarbowego, zastępca oraz główny księgowy. Omówioną strukturę urzędu przedstawia rys. 2.

5. Procesy informacyjne realizowane w urzędzie skarbowym

Zadania poszczególnych komórek są ze sobą powiązane i łączą się, tworząc procesy informacyjne. W badanych urzędach skarbowych w trakcie rozmów z naczelnikami oraz dzięki analizie udostępnionej dokumentacji zidentyfikowano procesy podstawowe, których przebieg warunkuje sprawne funkcjonowanie całego urzędu i osiągnięte wyniki oraz procesy pomocnicze również pośrednio wpływające na jakość pracy w urzędzie⁴. **Procesy podstawowe** to:

- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób fizycznych,
- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób prawnych,
- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku od towarów i usług,

⁴ Tak zidentyfikowane i nazwane procesy zostały wykorzystane do budowy ankiety nr 1.

- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatków majątkowych i opłat⁵,
- egzekucja należności.

Do **procesów pomocniczych** zakwalifikowano:

- kontrolę podatkową,
- ewidencjonowanie podatników,
- rachunkowość budżetową,
- orzecznictwo skarbowe,
- obsługę prawną,
- obsługę informatyczną,
- obsługę organizacyjno-gospodarczą.

Większość procesów pomocniczych jest realizowana przez jedno stanowisko lub przez kilka komórek, ale w ramach tego samego działu. Natomiast procesy podstawowe wymagają współpracy kilku różnych stanowisk lub działów. Pociąga to za sobą konieczność bardzo dobrej organizacji pracy tych współdziałających komórek oraz dużego zaangażowania poszczególnych pracowników, gdyż od tego zależy jakość opracowywanych przez nich informacji. Ze względu na to, iż urzędy skarbowe prowadzą nadzór nad terminowością regulowania wszelkich zobowiązań podatkowych, ich pracownicy muszą wykonywać swoje obowiązki w ściśle określonym czasie, tak aby było możliwe realizowanie tego priorytetowego zadania. Jeżeli któraś z komórek nie zrobi czegoś na czas, inna nie będzie mogła w odpowiednim momencie prawidłowo zareagować, gdyż nie będzie miała wszystkich informacji na odpowiednim poziomie jakościowym. Jest to niestety częsty problem, z którym borykają się urzędy skarbowe.

6. Wpływ poszczególnych procesów na wyniki osiągnięte przez urząd skarbowy

Wśród pracowników zajmujących stanowiska kierownicze w siedmiu badanych urzędach przeprowadzono ankietę (ankieta nr 1) na temat wpływu tak zidentyfikowanych procesów na wyniki osiągnięte przez urząd oraz zaangażowania urzędu w realizację tych procesów. Badaniem objęto naczelników, zastępców naczelnika oraz głównych księgowych. Ogółem uzyskano odpowiedzi z 17 ankiet na 21 możliwych. W dwóch przypadkach nie udało się dotrzeć do zastępców naczelnika, a w dwóch innych – do głównych księgowych. Rezultaty tego badania zostały przedstawione w tab. 1.

Na podstawie tej tabeli została opracowana mapa procesów przedstawiona na rys. 3. Na wykresie oś rzędnych informuje o stopniu zaangażowania urzędu w dany proces, a oś odciętych prezentuje wpływ danego procesu na wyniki osiągnięte przez urząd.

⁵ Do tej grupy zaliczana się: podatek od czynności cywilnoprawnych, podatek od spadków i darowizn oraz opłaty skarbowe.

Tabela 1. Wyniki ankiety nr 1

Procesy	Zaangażowanie urzędu [%]	Wpływ na wyniki urzędu [%]
Naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób fizycznych	26	33
Naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób prawnych	3	2
Naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku od towarów i usług	24	31
Naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatków majątkowych i opłat	5	11
Egzekucja należności	25	14
Kontrola podatkowa	4	3
Ewidencjonowanie podatników	3	1
Rachunkowość budżetowa	2	1
Orzecznictwo skarbowe	1	1
Obsługa prawna	1	1
Obsługa informatyczna	3	1
Obsługa organizacyjno-gospodarcza	3	1
Suma	100	100

Źródło: opracowanie własne.

Pojedyncze procesy pomocnicze w niewielkim stopniu absorbują pracowników urzędu, dlatego też zostały one zagregowane.

Respondenci byli zgodni, iż pracę urzędu (pod względem czasu i liczby osób) najbardziej angażują trzy procesy podstawowe, a mianowicie:

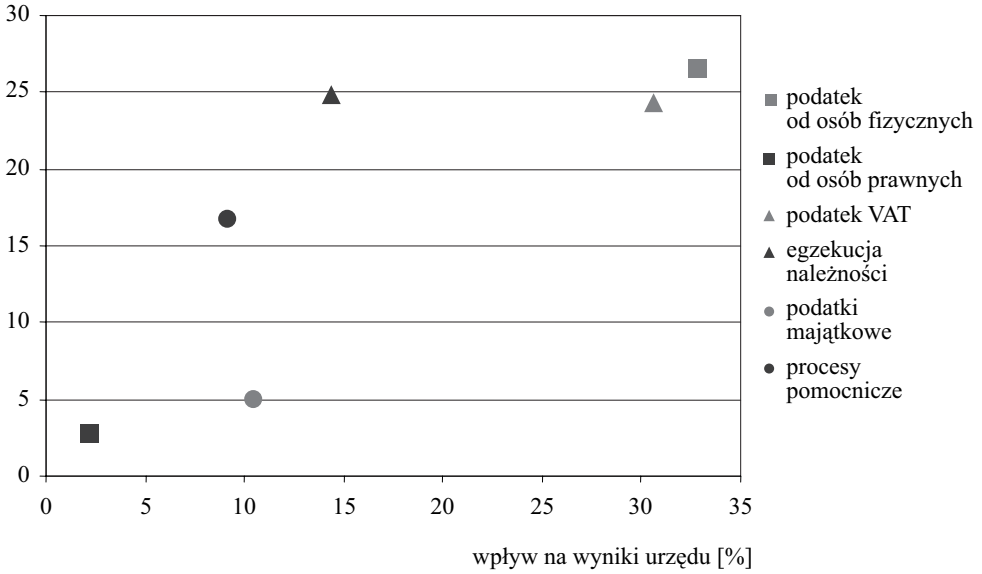
- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób fizycznych,
- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku od towarów i usług (VAT),
- egzekucja należności.

Wpływ procesów na wyniki osiągnięte przez daną jednostkę oceniany był przez pryzmat tego, na ile poszczególne procesy przyczyniły się do wpłat pieniężnych dokonywanych na konto urzędu. W tym przypadku zdaniem ankietowanych wyróżnić należy dwa procesy; są nimi:

- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób fizycznych,
- naliczanie, pobór i kontrola prawidłowości odprowadzania podatku od towarów i usług (VAT).

Obsługa procesu związanego z egzekucją należności jest bardzo pracochłonna, jednak nie przekłada się to na rezultaty. Na podstawie przeprowadzonych rozmów

stopień zaangażowania urzędu [%]



Rys. 3. Mapa procesów

Źródło: opracowanie własne.

udało się ustalić, iż większość pracowników tych komórek dobrze pracuje. Brak wyników jest natomiast spowodowany tym, że nie ma możliwości zabezpieczenia i wyegzekwowania należności⁶.

Najmniejsze znaczenie (w obu wymiarach) mają procesy związane z naliczaniem, poborem i kontrolą prawidłowości odprowadzania podatku dochodowego od osób prawnych. Przyczyniło się do tego powstanie w roku 2004 urzędów skarbowych do obsługi dużych podatników. W województwie opolskim, w Opolu, jest jeden taki urząd. Odciążył on pozostałe urzędy skarbowe, pozostawiając w ich gestii tylko małych przedsiębiorców, którzy generują małe kwoty dochodów.

7. Podsumowanie

Od sprawnego przebiegu najważniejszych procesów informacyjnych realizowanych w administracji skarbowej zależy skuteczność działania poszczególnych urzędów oraz wysokość wpływów do budżetu państwa. Muszą one zatem być stale monitorowane i doskonalone, a ich uczestnicy winni być motywowani do efektywnej

⁶ Podatnicy wykorzystują różne sposoby unikania odpowiedzialności majątkowej (pozbywają się wszelkich dóbr materialnych, nie ujawniają pieniędzy na kontach firmowych itp.).

pracy. Należy również dbać o jakość zasobów informacyjnych, które są przedmiotem owych procesów. Tej problematyce został poświęcony odrębny artykuł „Analiza i ocena jakości zasobów informacyjnych w urzędach skarbowych w Polsce” zamieszczony w niniejszej publikacji.

Literatura

- Gryncewicz W., *Doskonalenie jakości informacji w jednostkach administracji skarbowej. Podejście infologiczne*, praca doktorska, AE, Wrocław 2007.
- Oleński J., *Ekonomika informacji. Metody*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003.
- POLTAX. *Poradnik użytkownika*, materiały Ministerstwa Finansów, Warszawa 2005.
- Słownik języka polskiego*, <http://sjp.pwn.pl> (11.01.2008).
- Zarządzenie nr 86 Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 1996 r. w sprawie organizacji urzędów i izb skarbowych oraz nadania im statutów, Dz.Urz. Min. Fin. z dnia 30 grudnia 1996 r.

THE IDENTIFICATION OF INFORMATION PROCESSES IN POLISH INLAND REVENUES

Summary

The article discusses an organization structure of the inland revenue, characteristic of its units and the identification of information processes. These processes are divided into basic and subsidiary. Finally the influence of individual processes on results achieved by inland revenue are presented. There is prepared a questionnaire in which chief officers of inland revenues are asked about the influence of each process on results achieved by the inland revenues. In these article there is presented only the outcome of that research. More information about this subject can be found in the doctoral thesis [Gryncewicz 2007].

Wiesława Gryncewicz – dr, adiunkt w Katedrze Inżynierii Systemów Informatycznych Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.