

Cyfrowe osiągnięcia i wyzwania

Cyfryzacja administracji publicznej,
w tym skarbowej, środowiska pracy
i płatności w oczach Polaków w 2023 r.



**Instytut
Finansów**

**ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa**

www.infin.gov.pl

© Copyright Instytut Finansów, 2023

ISBN: 978-83-67552-08-0

Opracowanie: Wydawnictwo Instytutu Finansów

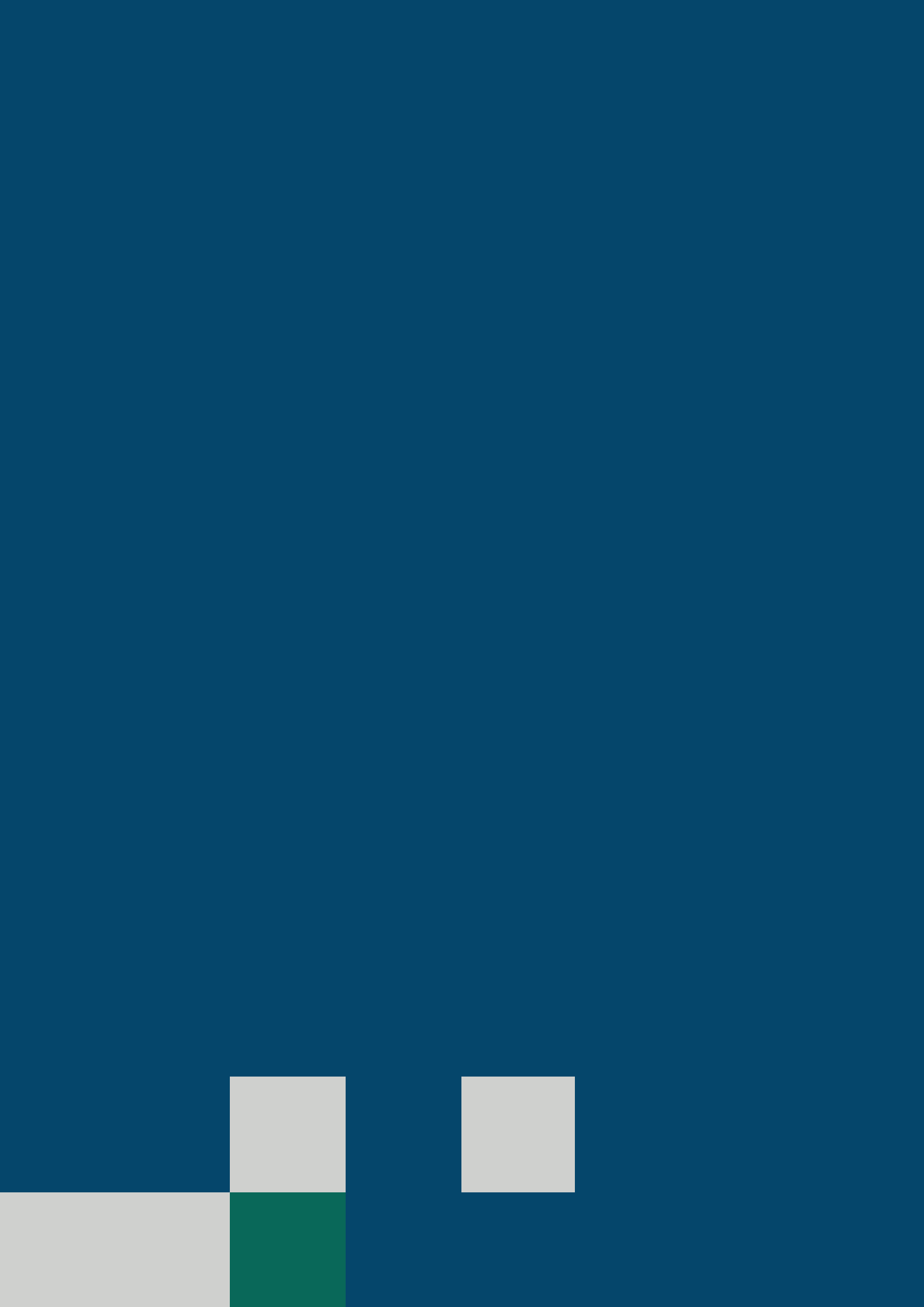
**Redaktor opracowania:
Dr Katarzyna Agnieszka Obłąkowska**

**Autorzy:
Dr Katarzyna Agnieszka Obłąkowska
Dr hab. Łukasz Jabłoński
Dr Jakub Bartak
Olga Zaręba
Jakub Gietka**

**Zespół Analiz Behawioralnych
i Badań Społecznych
Instytut Finansów**

Spis treści

Wstęp i główne ustalenia	5
1. Cyfryzacja w administracji publicznej	7
1.1. Ocena cyfryzacji usług administracji publicznej przez Polaków	7
1.2. Wybrane usługi cyfrowe wdrożone w administracji publicznej	10
1.2.1. Usługi cyfrowe skierowane do osób fizycznych	10
1.2.2. Usługi cyfrowe skierowane do przedsiębiorców	12
1.3. Użytkowanie i ocena poszczególnych cyfrowych usług publicznych	15
1.4. Korzyści osiągnane dzięki cyfryzacji administracji publicznej	17
2. Cyfryzacja w administracji skarbowej	18
2.1. Korzyści osiągnane dzięki cyfryzacji administracji skarbowej	18
2.2. Pożądany stopień cyfryzacji w administracji skarbowej	19
3. Cyfryzacja w miejscu pracy	22
3.1. Cyfryzacja środowiska pracy Polaków w oczach osób aktywnych zawodowo	22
3.2. Znaczenie cyfryzacji dla działalności i rozwoju pracodawców	31
3.3. Ocena poziomu cyfryzacji własnego środowiska pracy	35
4. Płatności bezgotówkowe	38
4.1. Ograniczenia w płatnościach gotówkowych dla obywateli poprzez wymóg płatności bezgotówkowych	38
5. Nota Metodologiczna	40
Noty o autorach	41
Bibliografia	42



Wstęp i główne ustalenia

Cyfryzacja to rozpowszechnianie i popularyzowanie techniki cyfrowej oraz wprowadzanie na szeroką skalę infrastruktury elektronicznej¹, która wiąże się z przemianą struktury życia społecznego wokół infrastruktury komunikacji cyfrowej. W procesie cyfryzacji obserwujemy odchodzenie w interakcjach między ludźmi od kontaktu fizycznego i technologii analogowych na rzecz cyfrowych, a w domenie pracy technologie cyfrowe wykorzystywane są w celu zmiany modelu organizacyjnego, operacyjnego i biznesowego, aby zapewnić nowe możliwości generowania wartości i przychodów². Cyfryzacja to kluczowy proces we współczesnym świecie. Zmienia zarówno świat biznesu, jak i państwa, nie tylko funkcjonowanie pracodawców, lecz także pracowników, przedsiębiorstw i instytucji publicznych. Zmienia życie ludzi, społeczeństw, funkcjonowanie gospodarki globalnej, gospodarek narodowych i państw.

Nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne w sektorze przedsiębiorstw i instytucji stały się siłą napędową przemian, gdyż umożliwiają efektywne wykorzystanie zasobów, usprawnienie procesów, zwiększenie kontroli i przejrzystości operacji, zwiększenie dostępności usług oraz poprawę relacji z klientami i obywatelami. Cyfryzacja w administracji publicznej to kompleksowy proces wdrażania nowoczesnych rozwiązań technologicznych w celu usprawnienia funkcjonowania instytucji państwowych i samorządowych oraz świadczenia usług dla obywateli bardziej

efektywnie i przyjaźnie, z oszczędnością czasu i przejrzystości. Rozwój internetu, komputeryzacja, rosnąca dostępność smartfonów, technologii oraz umiejętności cyfrowych stworzyły szereg możliwości, które administracja publiczna może wykorzystywać na rzecz zwiększania swojej efektywności i transparentności. Usprawnienia w ramach procesu cyfryzacji dotyczą zarówno wewnętrznych procesów administracyjnych, takich jak zarządzanie danymi, archiwizacja dokumentów czy analiza danych, jak i zewnętrznych usług oferowanych obywatelom: elektronicznego składania dokumentów, platformy e-usług czy aplikacji mobilnych ułatwiających kontakt z urzędami. W przedsiębiorstwach cyfryzacja to kluczowy czynnik umożliwiający przewagę konkurencyjną, innowacyjność i rozwój na współczesnym rynku. Technologie informatyczne wspomagają zarządzanie firmą, automatyzują procesy produkcyjne, ułatwiają analizę danych rynkowych, a także otwierają nowe możliwości komunikacji i sprzedaży przez internet. Przedsiębiorstwa odpowiednio wykorzystujące potencjał cyfryzacji zyskują większą elastyczność, szybciej reagują na zmiany rynkowe oraz lepiej obsługują klientów.

Zespół Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów poddał badaniu społecznemu zagadnienie cyfryzacji w administracji publicznej ze szczególnym uwzględnieniem administracji skarbowej, cyfryzacji środowiska pracy Polaków oraz ich

1 Słownik języka polskiego PWN, *Cyfryzacja*, <https://sjp.pwn.pl/slowniki/cyfryzacja.html> [2.08.2023].

2 Por. J. Bloomberg, *Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril*, data publikacji: 29.04.2018, <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=570494c42f2c> [17.11.23]

stosunku do obostrzeń w płatnościach gotówkowych dla obywateli. Projektem kierowała dr Katarzyna Agnieszka Obłąkowska. W zakresie wypracowania narzędzia do oceny poziomu cyfryzacji środowiska pracy podjęto współpracę z dyrektorem Departamentu Gospodarki Cyfrowej Ministerstwa Rozwoju i Technologii p. Marianną Sidoroff oraz p. Pauliną Kiewicz głównym specjalistą w tym departamencie. Badanie przeprowadzone zostało przez Instytut Finansów we współpracy z agencją badawczą Grupa BST Sp. z o.o. na reprezentatywnej próbie społeczeństwa polskiego w wieku 18+. Realizacja terenowa badania miała miejsce w dniach 12–23 czerwca 2023 r. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania i analiz. Analizy przedstawione w niniejszym opracowaniu pokazują opinię zarówno społeczeństwa polskiego jako całości, jak i specyficznych grup, takich jak osoby aktywne zawodowo czy przedsiębiorcy.

W raporcie przedstawiono ocenę Polaków procesu cyfryzacji administracji publicznej w Polsce i jest ona pozytywna (69%). W czerwcu 2023 r. Polacy dostrzegali poprawę w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online w Polsce (73%). Dostrzegali również szereg korzyści i wartości tego procesu, m.in. skrócenie czasu spędzanego na załatwianiu spraw urzędowych, uproszczenie procesów, wzrost efektywności i przejrzystości działania urzędów i instytucji państwa, a nawet bardziej bezpośredni kontakt obywatela z tymi instytucjami.

Zeznanie podatkowe PIT za pośrednictwem portalu e-Urząd Skarbowy oraz aplikacja mObywatel to przykłady cyfryzacji w polskiej administracji publicznej, które okazały się najbardziej popularne wśród obywateli RP oraz zostały bardzo dobrze przez nich ocenione w badaniu. Większość dorosłych Polaków popiera dalszy postęp procesu cyfryzacji usług administracji skarbowej (69%).

W raporcie zaproponowano *Wskaźnik Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy* zbudowany na osiemnastu wymiarach techniki cyfrowej i działań cyfrowych możliwych do implementacji i wykorzystania w środowisku pracy zarówno w przedsiębiorstwach, jak i w instytucjach. Analiza wykazała, że Polacy pracują w środowiskach pracy charakteryzujących się następującym poziomem cyfryzacji: niskim – 21%, podstawowym – 29%, średnim – 30% i wysokim – 20%. Zbliżony obraz poziomu ucyfrowienia środowiska pracy w Polsce uzyskano na podstawie klasteryzacji, wykorzystując metodę grupowania hierarchicznego, która wykazała, że Polacy pracują w następujących środowiskach pracy pod względem ucyfrowienia: niskim – 17,5%, średnim – 58%, wysokim – 24,5%. Zdaniem większości aktywnych zawodowo respondentów cyfryzacja jest ważna zarówno w działalności, jak i w rozwoju przedsiębiorstw i instytucji, w których pracują, a najistotniejsza okazała się ona w opinii pracowników dużych podmiotów. Ostatni rozdział niniejszego opracowania wskazuje, że ponad połowa dorosłych Polaków jest przeciwna wprowadzeniu ograniczeń w płatnościach gotówkowych dla obywateli poprzez wymóg płatności bezgotówkowych pomimo, że jesteśmy bardzo bezgotówkowym społeczeństwem na tle Europy.

dr Katarzyna Agnieszka Obłąkowska
dr hab. Łukasz Jabłoński, prof. UEK
dr Jakub Bartak
Olga Zaręba
Jakub Gietka

1.

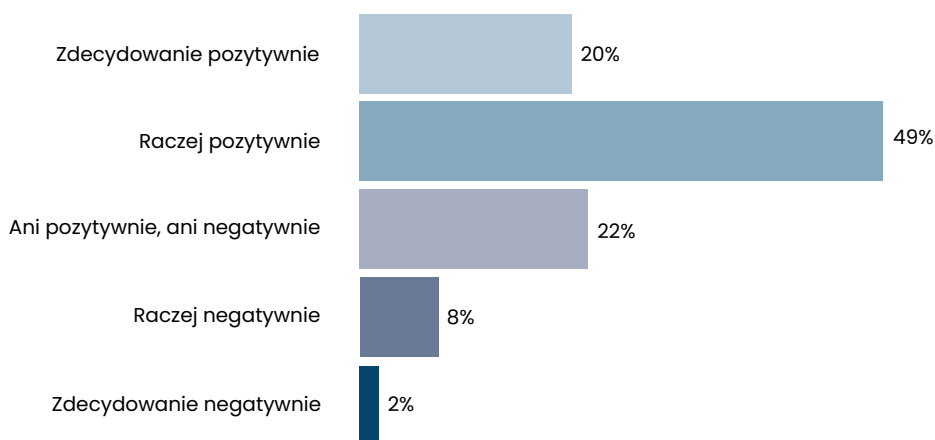
Cyfryzacja w administracji publicznej

1.1. Ocena cyfryzacji usług administracji publicznej przez Polaków

W połowie 2023 r. zdecydowana większość dorosłych Polaków, wynosząca 69%, pozytywnie oceniała cyfryzację usług administracji publicznej w Polsce, a więc możliwość załatwienia spraw urzędowych online (Wykres 1.). W szczególności 49% badanych oceniło raczej pozytywnie, a 20% zdecydowanie pozytywnie cyfryzację usług administracyjnych w Polsce. Negatywną opinię o tym wymiarze zmian zachodzących w obszarze świadczenia usług administracyjnych dla obywateli wyraziło tylko 10% badanych, w tym 8% raczej negatywną, a 2% zdecydowanie negatywną. Z kolei spora część obywateli, wynosząca 22%, nie miała zdania w tym zakresie, a więc nie była w stanie ocenić ani pozytywnie, ani negatywnie cyfryzacji usług administracyjnych w Polsce.

Wykres 1. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Jak ocenia Pan/i cyfryzację usług administracyjnych, czyli możliwość załatwienia sprawy urzędowej online?



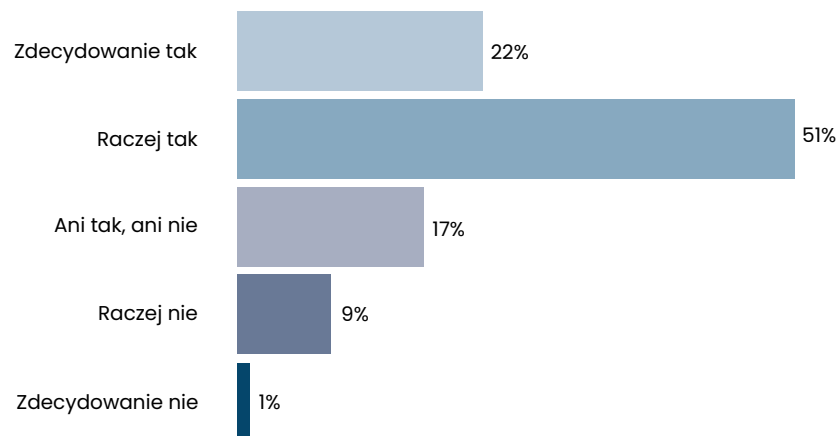
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Cechy demograficzne nie różnicują opinii Polaków o cyfryzacji usług administracji publicznej. Niemal identyczna struktura odpowiedzi wystąpiła w podziale respondentów ze względu na płeć, wiek badanych, miejsce zamieszkania, posiadane wykształcenie oraz wysokość miesięcznych dochodów brutto. Zatem podobnie jak na wykresie ilustrującym odpowiedzi dla ogółu populacji (Wykres 1.), w pozostałych przekrojach respondentów ok. 65–70% badanych oceniało pozytywnie (zdecydowanie lub raczej) cyfryzację usług administracyjnych, czyli możliwość załatwienia sprawy urzędowej online, a ok. 8–13% – negatywnie (zdecydowanie lub raczej).

Polacy dostrzegają poprawę w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online w Polsce. Badanie wykazało, że 73% dorosłych Polaków dostrzega poprawę w tym obszarze – w tym zdecydowanie 22%, a raczej 51%. Jedynie 10% nie dostrzega poprawy, a 17% badanych nie ma zdania w tym zakresie. Rozkład odpowiedzi dotyczących opinii Polaków na temat poprawy w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online w wyniku cyfryzacji usług administracyjnych (Wykres 2.) jest zbliżony do tego ilustrującego postrzeganie cyfryzacji usług administracyjnych (Wykres 1.).

Wykres 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy dostrzega Pan/i postęp/poprawę w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online?

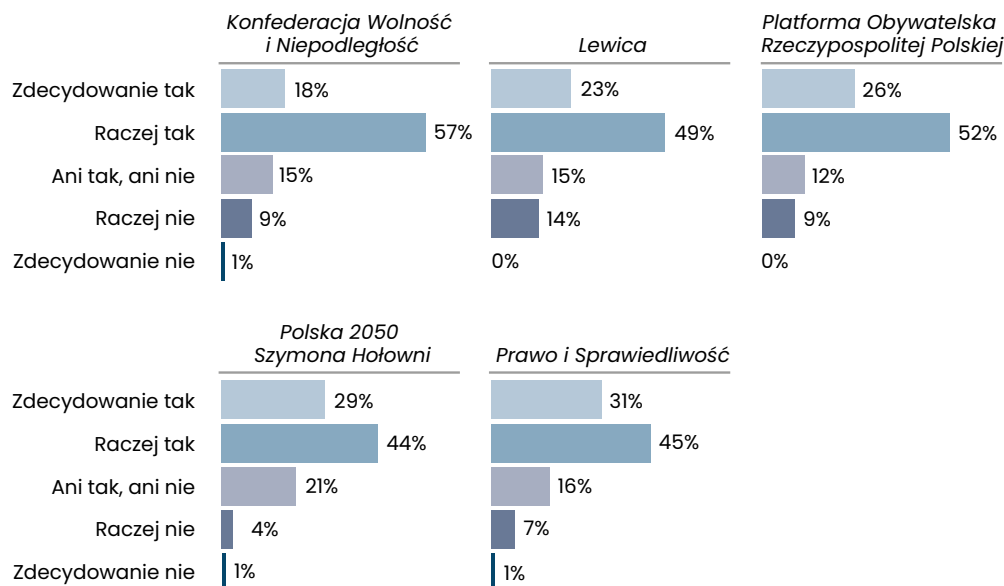


Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Podobna struktura odpowiedzi wystąpiła w podziale respondentów ze względu na płeć, wiek badanych, ich miejsce zamieszkania, posiadane wykształcenie oraz wysokość miesięcznych dochodów brutto. Zatem podobnie jak do wykresu ilustrującego odpowiedzi dla ogółu populacji (Wykres 2.), w poszczególnych przekrojach respondentów ok. 70–75% badanych dostrzegło postęp w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online (zdecydowanie lub raczej), a ok. 7–10% tej poprawy (zdecydowanie lub raczej) nie widziało. Postęp/poprawę w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online dostrzegali w czerwcu 2023 r. obywatele bez względu na ich sympatie polityczne (Wykres 3.).

Wykres 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy dostrzega Pan/i postęp/poprawę w możliwościach załatwienia sprawy urzędowej online? Odpowiedzi respondentów według sympatii politycznych

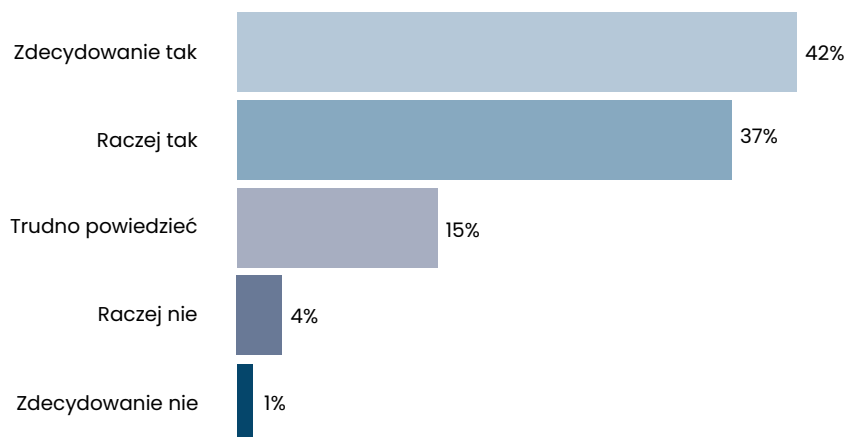


*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Większość Polaków (79%) uważa, że wprowadzenie w polskiej administracji publicznej usług online takich jak: zeznanie podatkowe PIT, wniosek 500+ i wnioski o inne świadczenia rodzinne, sprawy związane z dowodem osobistym, zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu, korzystanie z informacji: sprawdź swoje punkty karne, założenie/zawieszenie/zamknięcie działalności gospodarczej, aktualizacja danych w Urzędzie Pracy, składanie wniosków o dopłaty bezpośrednie do działalności rolniczej (ARiMR), uzyskanie wypisu z ewidencji gruntów i budynków, korzystanie z Geoportal czy aplikacji mObywatel skróciło czas spędzany na załatwianiu spraw urzędowych i uprościło ten proces (Wykres 4.). Tylko 5% dorosłych obywateli uważa inaczej, a 15% nie ma w tej kwestii zdania.

Wykres 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy uważa Pan/i, że wprowadzenie w polskiej administracji powyższych usług online skróciło czas spędzany na załatwianiu spraw urzędowych i uprościło ten proces?



Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Podział na płeć, wiek, miejsce zamieszkania, posiadane wykształcenie oraz wysokość miesięcznych dochodów brutto nie różnicuje opinii Polaków na temat skrócenia czasu w urzędzie i uproszczenia tego procesu w wyniku wprowadzenia cyfryzacji. Podobnie jak w całym społeczeństwie (Wykres 4.), w różnych demograficznych przekrojach ok. 75–80% badanych dostrzegło, że w wyniku wprowadzenia w polskiej administracji usług online nastąpiło skrócenie czasu spędzonego na załatwianiu spraw urzędowych i uprościło ten proces (zdecydowanie lub raczej), a ok. 5–7% nie dostrzegło zmian tego rodzaju (zdecydowanie lub raczej). Oszczędność czasu i uproszczenie procesów dzięki cyfrowym usługom publicznym dostrzegli w podobny sposób polscy obywatele bez względu na swoje sympatie polityczne.

1.2. Wybrane usługi cyfrowe wdrożone w administracji publicznej

1.2.1. Usługi cyfrowe skierowane do osób fizycznych

Usługa e-PIT została uruchomiona przez Ministerstwo Finansów 15 lutego 2019 r., umożliwiając złożenie rozliczenia deklaracji podatkowej za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego bez wychodzenia z domu. Do usługi można się zalogować za pośrednictwem: profilu zaufanego, e-dowodu, bankowości elektronicznej, aplikacji mObywatel oraz za pomocą innych swoich danych (PESEL lub NIP i data urodzenia, kwota przychodu z deklaracji za poprzedni rok rozliczeniowy lub kwota przychodu z jednej informacji od płatnika za rok bieżący potwierdzona kwotą nadpłaty/podatku do zapłaty z rozliczenia za poprzedni rok rozliczeniowy)³.

Przy wykorzystaniu usługi e-PIT możliwe jest rozliczenie PIT-37, PIT-38, PIT-28 oraz PIT-36. W usłudze przedstawione jest rozliczone zeznanie, które podatnik może zaakceptować lub wprowadzić zmiany, np. dodać ulgi podatkowe, rozliczyć się wspólnie z małżonkiem albo przekazać 1,5% podatku na organizacje pożytku publicznego. Podatnik może również odrzucić rozliczenie i rozliczyć się w innej formie. W przypadku braku działań podatnika po upływie czasu na złożenie zeznania podatkowego zeznanie przygotowane w usłudze e-PIT zostanie automatycznie uznane za złożone⁴.

W dniu 1 lutego 2021 r., Ministerstwo Finansów zainaugurowało działalność portalu internetowego e-Urząd Skarbowy, stanowiącego innowacyjne narzędzie umożliwiające obywatelom oraz przedsiębiorcom załatwianie spraw podatkowych w trybie online. Celem tej inicjatywy było uproszczenie oraz usprawnienie procesu wypełniania obowiązków podatkowych, zarówno dla podatników, jak i dla organów podatkowych, które dzięki temu zyskały lepszą możliwość komunikacji oraz efektywniejsze narzędzia do kontroli podatników⁵.

Platforma e-Urząd Skarbowy zapewnia kompleksowe rozwiązanie w zakresie obsługi podatkowej, obejmujące m.in. PIT, CIT i VAT, co stanowi realizację strategii Ministerstwa Finansów opartej na trzech filarach: prostych podatkach, przejrzystym systemie i przyjaznej administracji. System ten oferuje użytkownikom pięć głównych grup usług: e-Podatnik, e-Płatnik, e-Pełnomocnik, e-Komornik oraz e-Notariusz. Umożliwia on podatnikom dostęp do informacji

3 Podatki GOV, *Twój e-PIT*, <https://www.podatki.gov.pl/pit/twoj-e-pit/twoj-e-pit-jak-go-zlozyc-krok-po-kroku/> [2.08.2023].

4 Ibidem.

5 P. Szymaniak, *Wpływ uruchomienia e-Urzędu Skarbowego na zwiększenie nadzoru nad podatnikami*, Kancelaria Prawna i Podatkowa Paweł Szymaniak, 2021, DOI 10.5604/01.3001.0014.8213, s. 1–3.

o stanie rozliczeń, statusie spraw i złożonych dokumentach, a także aktualizowanie danych, składanie pism oraz dokonywanie elektronicznych płatności⁶.

Wniosek Rodzina 500+⁷, czyli wniosek o przyznanie świadczenia wychowawczego 500+ można było w 2023 r. składać wyłącznie online za pośrednictwem⁸: platformy PUE ZUS, portalu informacyjno-usługowy Emp@tia oraz bankowości elektronicznej. Od 2024 r. wniosek ten uległ zmianie na wniosek o świadczenie wychowawcze 800+. Wnioski o inne świadczenia rodzinne, np. becikowe, karta Dużej Rodziny, rodzinny kapitał opiekuńczy, świadczenie rodzicielskie, wyprawka szkolna, świadczenie alimentacyjne, zasiłek rodzinny również można było w połowie 2023 r. złożyć online za pośrednictwem portalu Emp@tia, ale także w formie tradycyjnej osobiście w urzędzie lub za pośrednictwem poczty⁹.

Przez internet w 2023 r. można było także załatwić sprawy związane z dowodem osobistym. Utratę lub uszkodzenie dowodu osobistego można zgłosić online korzystając z profilu zaufanego, certyfikatu kwalifikowanego lub e-dowodu¹⁰. E-dowód to dowód osobisty z warstwą elektroniczną, który umożliwia m.in. logowanie się do portali administracji publicznej oraz elektroniczne podpisywanie dokumentów¹¹. Wyrobienie dowodu osobistego online jest możliwe tylko dla dziecka, które nie ukończyło 12 lat¹².

Za pośrednictwem profilu zaufanego lub certyfikatu kwalifikowanego można również zgłosić zbycie lub nabycie pojazdu. Po przygotowaniu odpowiednich dokumentów należy

złożyć wniosek przez internet lub dostarczyć je do urzędu¹³. Za pomocą usługi systemu CEPiK 2.0 (Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców) dostępnej po zalogowaniu się profilem zaufanym istnieje możliwość sprawdzenia online liczby punktów karnych¹⁴.

Przez internet można założyć, zawiesić oraz zamknąć jednoosobową działalność gospodarczą (JDG). Umożliwia to Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG). Jest to rejestr firm, który zawiera informacje o jednoosobowych działalnościach gospodarczych, a także wspólnikach spółek cywilnych osób fizycznych. Wraz z wnioskiem o wpis działalności do CEIDG, możliwe jest złożenie oświadczenia o formie opłacenia podatku dochodowego oraz zgłoszenia rejestracyjnego lub aktualizującego VAT. Ponadto możliwe jest zgłoszenie do ZUS lub KRUS ubezpieczenia dla właściciela przedsiębiorstwa lub jego rodziny. Założenia działalności gospodarczej można dokonać także przez bankowość internetową banków: PKO BP, Bank Pekao S.A., mBank, ING, Santander Bank Polska, Millenium. Jednak w tym przypadku pozostałe formalności, takie jak rejestracja w ZUS lub rejestrację jako podatnika VAT trzeba załatwić w urzędzie albo online poprzez PUE ZUS lub Portal Podatkowy¹⁵.

Za pomocą usług e-Urzędu możliwe było w połowie 2023 r. zarejestrowanie się jako osoba bezrobotna lub poszukująca pracy, czyli elektronicznie można dokonać aktualizacji danych w Urzędzie Pracy. Skompletowane dokumenty należy przesłać za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.praca.gov.pl. Możliwe jest również wyrejestrowanie osoby

6 Ministerstwo Finansów GOV, *e-Urząd Skarbowy*, <https://www.gov.pl/web/finanse/e-urząd-skarbowy> [15.05.2023].

7 Rodzina 500+ to rządowy program wsparcia rodzin, który wszedł w życie 1 kwietnia 2016 r. W momencie realizacji badania w ramach tego programu rodzinom z dziećmi przysługiwało świadczenie wychowawcze w wysokości 500 zł na dziecko w wieku do ukończenia 18. roku życia, bez względu na dochód osiągany przez rodzinę. Prawo do świadczenia wychowawczego było ustalane na roczny okres świadczeniowy trwający od 1 czerwca do 31 maja następnego roku kalendarzowego. Przyjmowaniem wniosków o świadczenie wychowawcze, ich rozpatrywaniem oraz przyznawaniem i wypłatą tego świadczenia zajmował się Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

8 Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, *Rodzina 500+*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/rodzina-500-plus> [2.08.2023].

9 Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, *Świadczenia rodzinne*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacje-ogolne-swadczenia-rodzinne> [2.08.2023].

10 GOV, *Zgłoś utratę lub uszkodzenie swojego dowodu osobistego – unieważnij dowód*, <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-utrata-lub-uszkodzenie-swojego-dowodu-osobistego-uniewaznij-dowod> [2.08.2023].

11 GOV, *e-dowód*, <https://www.gov.pl/web/e-dowod> [2.08.2023].

12 GOV, *Uzyskaj dowód osobisty dla dziecka lub podopiecznego*, <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-dowod-osobisty-dla-dziecka-lub-podopiecznego> [2.08.2023].

13 GOV, *Zgłoś zbycie lub nabycie pojazdu, na przykład sprzedaż, kupno, darowiznę*, <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-zbycie-lub-nabycie-pojazdu-na-przyklad-sprzedaz-kupno-darowizne> [2.08.2023].

14 GOV, *Sprawdź swoje punkty karne*, <https://www.gov.pl/web/gov/sprawdz-swoje-punkty-karne> [2.08.2023].

15 Biznes GOV, *Zarejestruj działalność gospodarczą w CEIDG*, <https://www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/736> [3.08.2023].

bezrobotnej. Ponadto za pomocą tego cyfrowego narzędzia przedsiębiorstwa mogą zgłaszać oferty pracy, stażu oraz praktyk. To narzędzie również ułatwia załatwienie spraw związanych z zatrudnieniem cudzoziemców oraz złożenie wniosków o wypłatę świadczeń¹⁶.

Aplikacja mObywatel to darmowa aplikacja, w której obywatel ma dostęp do najważniejszych dokumentów, np. dowodu osobistego czy prawa jazdy. Za pośrednictwem aplikacji mObywatel można legitymować się mDowodem, sprawdzić swoje punkty karne za naruszenia przepisów ruchu drogowego (prawa o ruchu drogowym), pobrać certyfikat szczepień, skorzystać z usługi bezpieczny autobus (informacje o pojeździe, stanie technicznym, ubezpieczeniu) czy zgłosić zdarzenie, które może źle wpłynąć na środowisko. Dodatkowo można pobrać elektroniczne wersje dokumentów takich jak legitymacja emeryta lub rencisty oraz legitymacji studenckiej¹⁷.

Rolnicy mogą składać wnioski o przyznanie dopłat bezpośrednich i obszarowych wyłącznie w formie elektronicznej za pomocą eWniosekPlus dostępnego na stronie Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa (ARiMR)¹⁸. Przez aplikację oraz platformę PUE rolnicy mogą złożyć wniosek o przyznanie płatności bezpośrednich oraz innych form wsparcia. W tym celu po zalogowaniu się należy wypełnić wniosek o płatność oraz załączyć wymagane dokumenty¹⁹.

W niektórych starostwach powiatowych możliwe jest skorzystanie z portalu, za pośrednictwem którego można uzyskać wypis i wyrys z ewidencji budynków online. Po przesłaniu wniosku i dokonaniu opłaty możliwe jest otrzymanie dokumentów pocztą elektroniczną albo

pocztą tradycyjną lub odebranie dokumentów osobiście w urzędzie²⁰.

Serwis Geoportal oferuje dostęp do informacji na temat infrastruktury przestrzennej i związanych z nimi usług. Obejmuje mapy topograficzne, dane geodezyjne, informacje o ochronie środowiska, planowanie przestrzenne, informacje o infrastrukturze, obrazy satelitarne oraz dane turystyczne²¹.

1.2.2. Usługi cyfrowe skierowane do przedsiębiorców

Jednolity Plik Kontrolny (JPK), wprowadzony na mocy ustawy z 10 września 2015 r. zmieniającej Ordynację podatkową, jest polskim odpowiednikiem Standard Audit File for Tax (SAF-T), opracowanym przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD)²². JPK, elektroniczny standard wymiany danych księgowych, był sukcesywnie wprowadzany od 1 lipca 2016 r., początkowo dla dużych przedsiębiorstw, a następnie rozszerzony na małe i średnie przedsiębiorstwa oraz mikroprzedsiębiorstwa²³.

Celem wprowadzenia JPK było usunięcie luki VAT poprzez umożliwienie bieżącej kontroli danych o transakcjach VAT. Usunięcie barier w przekazywaniu danych elektronicznych ma znacząco usprawnić działania kontrolne nie tylko organów podatkowych, lecz także biegłych rewidentów i audytorów. Dzięki JPK można sprawnie przeprowadzić czynności sprawdzające i kontrolne, a dostęp do ustandaryzowanych danych w formie elektronicznej pozwala na szybkie ustalenie nieprawidłowości w rozliczeniach podatkowych.

16 Praca GOV, *Usługi elektroniczne*, <https://www.praca.gov.pl/eurzad/uslugi-elektroniczne> [7.08.2023].

17 mObywatel, <https://info.mobywatel.gov.pl/#aplikacja-i-serwis> [7.08.2023].

18 Serwis Rzeczypospolitej Polskiej (2023). *Złóż wniosek o przyznanie płatności obszarowych i PROW*. <https://www.gov.pl/web/gov/wnioskowanie-o-platnosc-bezposrednia> [2.06.2023]; ARiMR (2023). *eWniosekPlus*, <https://www.gov.pl/web/arimr/ewniosekplus-system> [2.06.2023].

19 GOV, *Złóż wniosek o przyznanie płatności obszarowych i PROW*, <https://www.gov.pl/web/gov/wnioskowanie-o-platnosc-bezposrednia> [7.08.2023].

20 GOV, *Uzyskaj wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków*, <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-wypis-i-wyrys-z-ewidencji-gruntow-i-budynkow> [7.08.2023].

21 Geoportal GOV, *Informacje*, <https://www.geoportal.gov.pl/o-geoportalu/informacje> [7.08.2023].

22 J. Fijałkowska, *Jednolity Plik Kontrolny – elektroniczne raportowanie, a uszczelnienie systemu VAT*, „Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów. Szkoła Główna Handlowa” 2017, z. 158, s. 9–18.

23 A. Borowska, *Jednolity Plik Kontrolny – wszystko co warto wiedzieć!*, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/jednolity-plik-kontrolny> [17.11.2023].

JPK składa się z ksiąg i dokumentów księgowych prowadzonych za pomocą programów komputerowych w odpowiednim formacie, przekazywanych na żądanie organu podatkowego. Obowiązek przygotowania ksiąg i dowodów księgowych w postaci JPK dotyczy tylko tych podmiotów, które prowadzą poszczególne struktury przy użyciu programu komputerowego²⁴. JPK obejmuje między innymi ewidencję zakupów i sprzedaży VAT (JPK_VAT z deklaracją), księgi rachunkowe (JPK_KR), wyciągi bankowe (JPK_WB), magazyn (JPK_MAG), faktury VAT (JPK_FA) oraz inne struktury²⁵.

Dane zawarte w JPK, ze względu na ich format (XML) i ustandaryzowanie, stanowią doskonale źródło dla analiz finansowo-księgowych i controllingowych. Podatnik powinien generować i odpowiednio przechowywać dane w JPK, przekazując je urzędowi skarbowemu tylko na jego żądanie. Jedyną strukturą JPK obowiązkowo przekazywaną co miesiąc bezpośrednio do Ministerstwa Finansów jest JPK_VAT²⁶.

W skład JPK wchodzi różne pliki, takie jak JPK_KR (dane z ksiąg rachunkowych), JPK_WB (dane z wyciągów bankowych), JPK_MAG (dane z magazynów), JPK_VAT (dane z ewidencji zakupu i sprzedaży VAT, obecnie wykorzystywany wyłącznie do celów korekty wcześniej złożonych plików), JPK_FA (dane o fakturach VAT), JPK_PKPIR (dane z podatkowej księgi przychodów i rozchodów), JPK_EWP (dane z ewidencji przychodów), JPK_SF (elektroniczne sprawozdania finansowe), oraz JPK_V7 (obowiązujący od 1 października 2020, zastępujący plik JPK_VAT i deklarację VAT7)²⁷.

W kontekście rozwoju technologii fiskalnych obserwuje się ewolucję od klasycznych kas fiskalnych do bardziej zaawansowanych rozwiązań. Tradycyjne kasy fiskalne, wymagające fizycznego przechowywania kopii paragonów, stopniowo ustępują miejsca urządzeniom z elektronicznym zapisem tych danych. Aktualnie w obiegu znajdują się kasy fiskalne w wersji wirtualnej i online. Wirtualna kasa fiskalna charakteryzuje się tym, że jej funkcjonalność opiera się na oprogramowaniu instalowanym na komputerze, a nie na fizycznym urządzeniu. Przepisy prawne ograniczają jednak zastosowanie takich rozwiązań do określonych branż, takich jak transport, gastronomia, hotelarstwo oraz myjnie samochodowe²⁸. Z kolei kasa fiskalna online posiada zdolność automatycznego przesyłania danych transakcyjnych (takich jak paragony, raporty dobowe, miesięczne itd.) do organów nadzorczych. Przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży na rzecz osób nieprowadzących działalności gospodarczej są zobowiązani wycofywać kasy fiskalne tradycyjne na rzecz kas fiskalnych online. Jednak poza pewnymi grupami przedsiębiorców, którzy już są zobowiązani używać kas fiskalnych online, przedsiębiorcy mogą wyeksploatować stare kasy fiskalne^{29,30}.

Kolejnym projektem w zakresie cyfryzacji jest przyjęty przez Radę Ministrów projekt Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), który ma na celu przyspieszenie procesu cyfryzacji sektora publicznego oraz modernizację procedur fakturowania, obiegu dokumentów i systemów fakturowych. KSeF jest użyteczny dla administracji skarbowej ponieważ pozwala uprościć proces

24 Tamże.

25 Tamże.

26 B. Zatorski, *Jednolity Plik Kontrolny (JPK) „na żądanie” Krajowej Administracji Skarbowej*, <https://www.controllingirachunkowosc.pl/aktualnosci/jednolity-plik-kontrolny-jpk-na-zadanie-krajowej-administracji-skarbowej> [15.05.2023].

27 A. Borowska, *Jednolity Plik Kontrolny – wszystko co warto wiedzieć*, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-jednolity-plik-kontrolny> [17.11.2023].

28 A. Borowska, *Kasy fiskalne online – ostateczny termin wdrożenia*, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kasy-fiskalne-online> [17.11.2023].

29 Poradnik przedsiębiorcy, *Kasy fiskalne online – ostateczny termin wdrożenia*, data publikacji: 28.06.2023, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kasy-fiskalne-online> [17.11.23]; T. Ciechoński, *Zmiany 2023. Kasy fiskalne online – obowiązkowe dla wszystkich czy nie?*, <https://podatki.gazetaprawna.pl/artykuly/8604657,kasy-fiskalne-online-2023-obowiazek.html> [12.05.2023].

30 W kontekście ewolucji systemów kas fiskalnych i postępującej cyfryzacji zainicjowano środki mające na celu redukcję obciążenia finansowego dla przedsiębiorców. W tym zakresie zastosowano ulgę podatkową przewidzianą dla zakupu kas fiskalnych online. Mechanizm ten umożliwia odzyskanie do 90% ceny netto nabytego urządzenia, z zastrzeżeniem, że maksymalna kwota zwrotu nie może przekraczać 700 złotych. Taka inicjatywa jest odpowiedzią na potrzebę wsparcia sektora biznesowego w adaptacji do nowych technologii z równoczesnym dążeniem do minimalizacji wpływu tych zmian na stabilność finansową przedsiębiorstw. Por. Biznes GOV, *Zwrot kosztów na zakup kasy fiskalnej on-line*, <https://www.biznes.gov.pl/opisy-procedur/-/proc/1650> [12.05.2023].

dokumentowania transakcji poprzez automatyzację wystawiania, przetwarzania i archiwizacji dokumentów księgowych, co również usprawnia analizę danych zgromadzonych w systemie. Od 1 stycznia 2022 r. przedsiębiorcy mogą korzystać z systemu na zasadzie dobrowolności. System ten według pierwotnych założeń ma objąć wszystkich przedsiębiorców zarejestrowanych jako czynni podatnicy VAT oraz tych zwolnionych z tego podatku, a także podatników zidentyfikowanych w Polsce do procedury OSS, posiadających polski numer NIP. Zgodnie z aktualnym harmonogramem KSeF nie stanie się obligatoryjny w 2024 r. Ministerstwo Finansów poinformowało, iż przesunięcie terminu wdrożenia obowiązkowego KSeF wynikło z wzięcia pod uwagę opinii przedsiębiorców oraz konieczności zabezpieczenia możliwości działania KSeF również podczas błędów czy problemów informatycznych³¹.

Wprowadzenie KSeF powoduje, że dotychczas istniejący model fakturowania opierający się na dwustronnej relacji i komunikacji między wystawcą a odbiorcą faktury zostaje rozszerzony o elektronicznego państwowego pośrednika, jakim jest KSeF³². Polska jest czwartym państwem w Unii Europejskiej, które zdecydowało się wdrożyć ten system. KSeF ma na celu uszczelnienie systemu podatkowego i ograniczenie nieprawidłowości w rozliczaniu podatku VAT³³. Wprowadzenie obowiązku wystawiania ustandaryzowanych e-faktur w ramach KSeF rozszerza zakres wymaganych danych na fakturze³⁴.

KSeF umożliwi organom podatkowym bieżącą kontrolę faktur wystawianych przez podmioty gospodarcze. Wprowadzenie tego rozwiązania skróci czas oczekiwania na zwrot podatku VAT z 60 do 40 dni. Zredukuje to

również obowiązek dostarczenia faktury do kontrahenta przez przedsiębiorcę, przenosząc tę odpowiedzialność na KSeF oraz eliminując przypadki zniszczenia czy zagubienia faktur. Proces archiwizacji i przekazywania danych (np. poprzez JPK_FA) oraz wystawiania faktur zostanie zautomatyzowany. System ten stwarza również pewne wyzwania i wymaga dostosowania się do nowych regulacji. Przedsiębiorcy będą musieli opracować nowe procedury dotyczące obrotu faktur oraz upewnić się, że każda faktura spełnia wymaganą strukturę logiczną. Zniknie możliwość poprawy faktury przed jej dopuszczeniem do obrotu, a uproszczenia w fakturowaniu i rozliczaniu VAT staną się niemożliwe. Ekspertki zwracają uwagę na problemy, jakie mogą napotkać podmioty dotychczas wystawiające faktury wyłącznie w formie papierowej przy implementacji tego rozwiązania w swojej organizacji. Środowiska biznesowe, finansowe i podatkowe przewidują, że dostosowanie firm do tych wymogów będzie jednym z największych wyzwań cyfrowych w najbliższych latach³⁵.

Wspólnie z wprowadzeniem obligatoryjnego korzystania z KSeF, ma zostać również wdrożone przesyłanie wyłącznie elektronicznych informacji (e-WIS), w tym WIT (wiążąca informacja taryfowa), WIP (wiążąca informacja o pochodzeniu), WIA (wiążąca informacja akcyzowa) oraz WIS (wiążąca informacja stawkowa). Ministerstwo Finansów wskazuje, że przedsiębiorca nie poniesie dodatkowych kosztów wdrożenia tego systemu, ponieważ przekazywanie danych będzie realizowane poprzez już działające systemy, które zostaną zmodernizowane – e-Urząd Skarbowy oraz Platformę Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych (PUESC)³⁶.

31 Ministerstwo Finansów GOV, *Projekt Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) rozpatrzony przez SKRM*, <https://www.gov.pl/web/finanse/projekt-krajowego-systemu-e-faktur-ksef-rozpatrzony-przez-skrm> [12.05.2023]. Ministerstwo Finansów, *Przesunięcie terminu wdrożenia obowiązkowego KSeF*, <https://www.gov.pl/web/finanse/przesuniecie-terminu-wdrozenia-obowiazkowego-ksef> [15.02.2024]; podatki.gov.pl, *Pytania i odpowiedzi - KSeF*, <https://www.podatki.gov.pl/ksef/pytania-i-odpowiedzi-ksef/> [15.02.2024]

32 Por. M. Sidelnik, M. Brzuszczyńska, *Sześć wyzwań związanych z obowiązkowym e-fakturowaniem*, PwC, data publikacji: 30.01.23; zaktualizowany zgodnie ze stanem prawnym na 16.05.23, <https://www.pwc.pl/pl/artykuly/szesz-wyzwan-zwiazanych-z-obowiazkowym-e-fakturowaniem.html> [28.11.23].

33 S. Chyra, K. Dziwińska, *Krajowy System e-Faktur – założenia i potencjalne korzyści*, data publikacji: 08.02.22, <https://firma.rp.pl/ksiegowosc/art35655931-krajowy-system-e-faktur-zalozenia-i-potencjalne-korzysci> [28.11.23].

34 M. Sidelnik, M. Brzuszczyńska, *Sześć wyzwań związanych z obowiązkowym e-fakturowaniem*, dz. cyt.

35 R. Burchart, *Faktury ustrukturyzowane w obrocie gospodarczym. Korzyści i wyzwania dla przedsiębiorców*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2022, nr 66(3), s. 7–10.

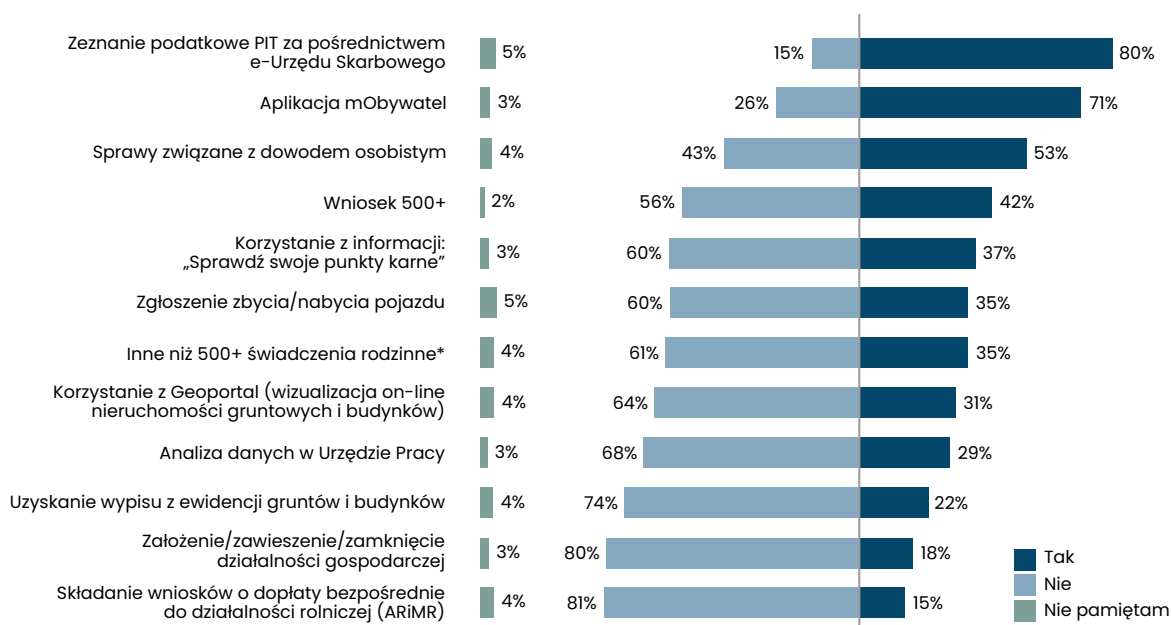
36 Ministerstwo Finansów, *Rząd przyjął projekt Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF)*, <https://www.gov.pl/web/finanse/rzad-przyjal-projekt-krajowego-systemu-e-faktur-ksef> [12.05.2023].

1.3. Użytkowanie i ocena poszczególnych cyfrowych usług publicznych

Obywatele korzystają z usługi publicznych online z różną częstością. Ponad 40% Polaków korzystało z kilku rodzajów tych usług. Najwyższą popularnością wśród Polaków cieszyła się możliwość złożenia zeznania podatkowego PIT za pośrednictwem portalu e-Urzędu Skarbowego – skorzystanie z tej usługi publicznej w połowie 2023 r. zadeklarowało 80% Polaków. Drugą najbardziej popularną usługą publiczną online jest aplikacja mObywatel, z której korzystanie zadeklarowało 71% dorosłych obywateli. Duża część dorosłych Polaków, bo 42% korzystało z elektronicznego wniosku 500+, 37% korzystało z informacji: „Sprawdź swoje punkty karne”, 35% z możliwości zgłoszenia online nabycia bądź zbycia pojazdu oraz 35% z wniosków o inne niż 500+ świadczenia rodzinne (np. becikowe, karta Dużej Rodziny, rodzinny kapitał opiekuńczy, świadczenie rodzicielskie, wyprawka szkolna, świadczenie alimentacyjne, zasiłek rodzinny) (Wykres 5.). Poniżej 1/3 obywateli korzystało z następujących usług: korzystanie z Geoportal (31%), aktualizacji danych w urzędzie pracy (29%), uzyskanie wypisu z ewidencji gruntów i budynków (22%), założenie/zawieszenie/zamknięcie działalności gospodarczej (18%), składanie wniosków o dopłaty bezpośrednie do działalności rolniczej (ARiMR) (15%). Niższa popularność niektórych usług wynika z faktu, że usługi te są przeznaczone dla specyficznych grup i działalności – przykładowo z wniosku 500+ skorzystają rodzice z małoletnimi dziećmi, a z wniosków o dopłaty bezpośrednie do działalności rolniczej (ARiMR) – rolnicy.

Zeznanie podatkowe PIT za pośrednictwem portalu e-Urząd Skarbowy oraz aplikacja mObywatel to przykłady cyfryzacji w polskiej administracji publicznej, które okazały się najbardziej popularne wśród obywateli RP oraz są świetnie przez nich oceniane.

Wykres 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie:
Z jakich usług publicznych online Pan/i korzysta/a?



* np. becikowe, karta Dużej Rodziny, rodzinny kapitał opiekuńczy, świadczenie rodzicielskie, wyprawka szkolna, świadczenie alimentacyjne, zasiłek rodzinny
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

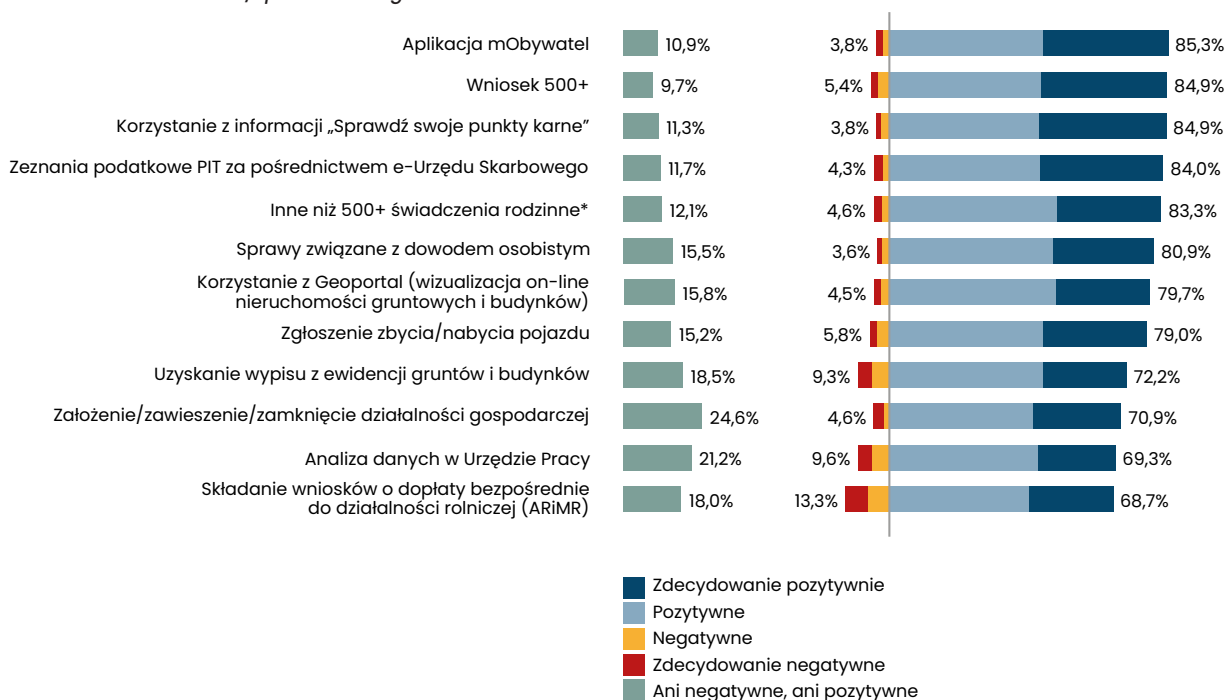
W przeprowadzonym badaniu ocenie Polaków poddano dwanaście cyfrowych usług administracji publicznej (patrz Wykresy 5. i 6.). Usługi oceniane były wyłącznie przez osoby, które z nich korzystały. Wszystkie zostały ocenione pozytywnie (Wykres 6.). Najbardziej pozytywnie oceniono

Aplikacja mObywatel, wniosek 500+, informacja „Sprawdź swoje punkty karne” oraz zeznanie podatkowe PIT za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego to liderzy pozytywnej oceny cyfrowych usług wśród Polaków.

aplikację mObywatel (85,3% ocen pozytywnych), wniosek 500+ (84,9% ocen pozytywnych), informację „Sprawdź swoje punkty karne” (84,9% ocen pozytywnych), zeznanie podatkowe PIT za pośrednictwem e-Urzędu Skarbowego (84% ocen pozytywnych) oraz wnioski o inne niż 500+ świadczenia rodzinne (83,3% ocen pozytywnych). Na kolejnym miejscu znalazły się usługi związane z dowodem osobistym (80,9% ocen pozytywnych), Geoportal (79,7% ocen pozytywnych) i zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu (79,0% ocen pozytywnych). Na trzecim zaś miejscu pod względem

natężenia ocen pozytywnych znalazły się usługi bardziej specyficzne i najrzadziej wśród badanych usług wykorzystywane przez obywateli (Wykres 5.), a wśród nich: uzyskanie wypisu z ewidencji gruntów i budynków (72,2% ocen pozytywnych), założenie/zawieszenie/zamknięcie działalności gospodarczej (70,9% ocen pozytywnych), aktualizacja danych w Urzędzie Pracy (69,3% ocen pozytywnych) i składanie wniosków o dopłaty bezpośrednie do działalności rolniczej (ARiMR) (68,7% ocen pozytywnych).

Wykres 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie:
Jak ocenia Pan/i poniższe usługi online?



* np. becikowe, karta Dużej Rodziny, rodzinny kapitał opiekuńczy, świadczenie rodzicielskie, wyprawka szkolna, świadczenie alimentacyjne, zasiłek rodzinny
Uwaga: ocena respondentów tylko w zakresie usług, z których korzystali.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

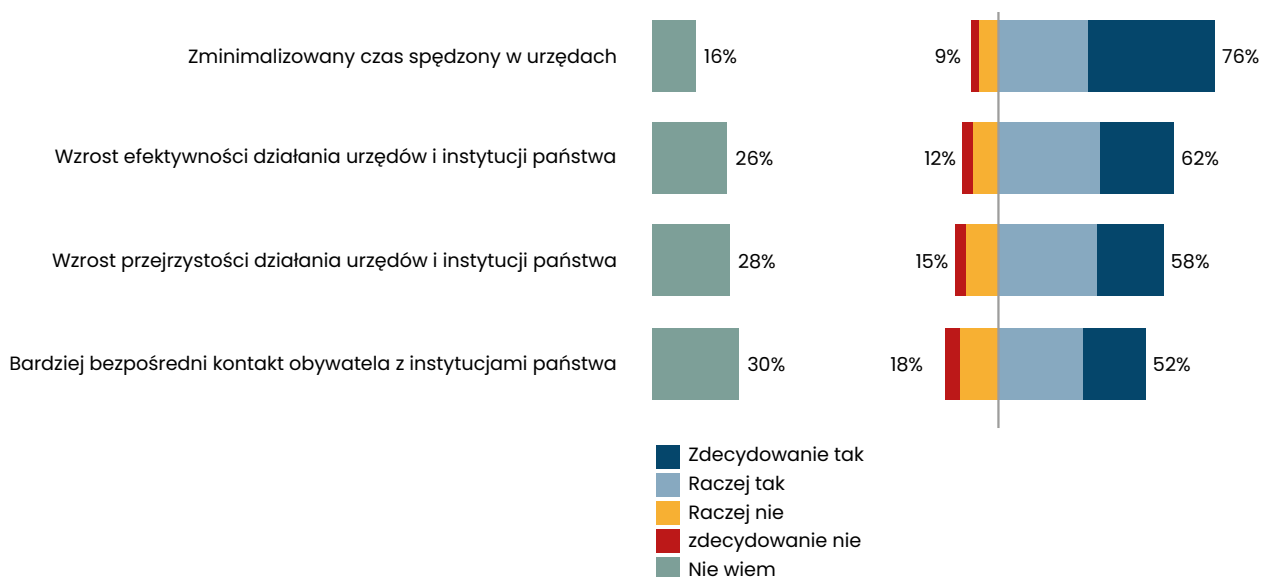
Zidentyfikowano bardzo niskie odsetki Polaków oceniających negatywnie (raczej lub zdecydowanie) usługi publiczne online uwzględnione w badaniu. W przypadku większości usług, bo aż dziewięciu, negatywnych ocen było poniżej 6%. Wyższe odsetki ocen negatywnych pojawiły się w odniesieniu do uzyskania wypisu z ewidencji gruntów i budynków (9,3% ocen negatywnych), aktualizacji danych w Urzędzie Pracy (9,6% ocen negatywnych) oraz składania wniosków o dopłaty bezpośrednie do działalności rolniczej (ARiMR) (13,3% ocen negatywnych).

1.4. Korzyści osiągnięte dzięki cyfryzacji administracji publicznej

Proces cyfryzacji administracji publicznej zdaniem większości Polaków wiąże się z wymiernymi korzyściami takimi jak: zminimalizowany czas spędzony w urzędach (76% wskazań), wzrost efektywności działania urzędów i instytucji państwa (62% wskazań), wzrost przejrzystości działania urzędów i instytucji państwa (58% wskazań), a także z bardziej bezpośrednim kontaktem obywatela z instytucjami państwa (52% wskazań) (Wykres 7.). Respondenci wśród odpowiedzi otwartych wskazywali również na oszczędność czasu i wygodę. Cyfryzacja usług publicznych ma zatem w opinii publicznej istotny wymiar nie tylko prywatny (oszczędność czasu), lecz także publiczny w zakresie podniesienia efektywności i przejrzystości działania urzędów i instytucji państwa oraz dla podmiotowości obywateli, bowiem, jak wskazują wyniki badania, ponad połowa Polaków uważa, że wpływa ona na zbliżenie obywateli do państwa. Niewielka część społeczeństwa polskiego – zaledwie 9% – nie zauważa żadnych korzyści z cyfryzacji sektora publicznego³⁷.

Wykres 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy dostrzega Pan/i następujące korzyści związane z cyfryzacją sektora publicznego?



Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

37 9% osób odpowiedziało „Nie wiem”, „Trudno powiedzieć”, „Zdecydowanie nie”, „Raczej nie” – uwzględniono wszystkie te odpowiedzi jako niedostrzeżenie korzyści.

2.

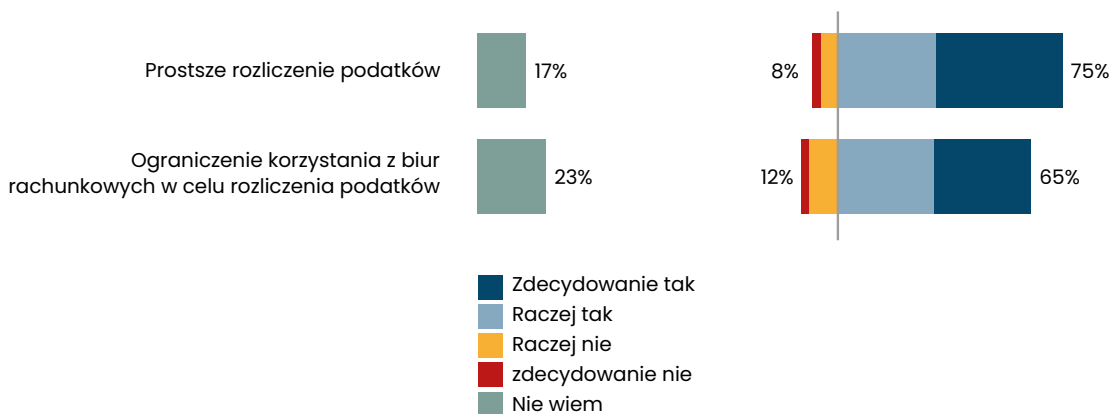
Cyfryzacja w administracji skarbowej

2.1. Korzyści osiągnięte dzięki cyfryzacji administracji skarbowej

Polacy uważają, że dzięki cyfryzacji sektora publicznego rozliczanie podatków jest prostsze (75% wskazań) i ograniczane jest korzystanie z biur rachunkowych w celu rozliczenia podatków (65%) (Wykres 8.). Dzięki wdrożeniu cyfryzacji w administracji skarbowej obywatele odnoszą korzyści w postaci uproszczenia procesu rozliczenia podatków i ograniczeniu wydatków związanych z korzystaniem z komercyjnych usług księgowych.

Wykres 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy dostrzega Pan/i następujące korzyści związane z cyfryzacją sektora publicznego? Obszar podatków



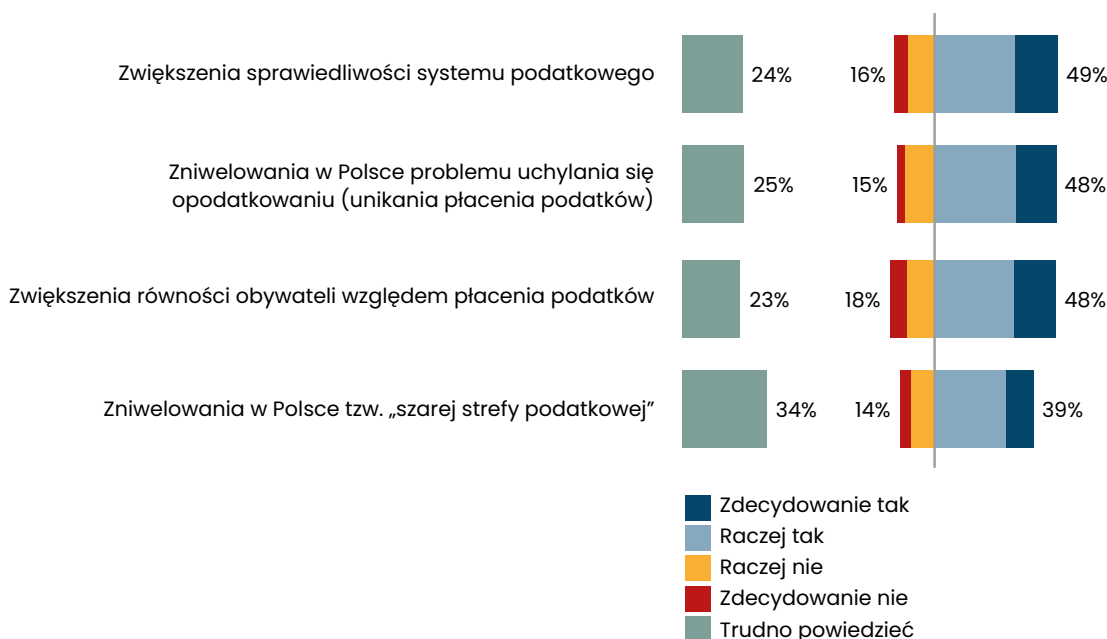
Zródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

W opinii prawie połowy Polaków wprowadzenie w polskiej administracji skarbowej rozwiązań dla przedsiębiorstw takich jak: Jednolity Plik Kontrolny, Krajowy System e-Faktur oraz Kasy Fiskalne Online przyczynią się do zwiększenia sprawiedliwości systemu podatkowego (49% wskazań), ograniczenia procedury uchylania się od płacenia podatku (48% wskazań) oraz zwiększenia równości Polaków względem płacenia podatków (48% wskazań). Odmiennego zdania jest około 15–18% dorosłych obywateli RP, a około 25% społeczeństwa nie ma zdania w tym zakresie.

Ponad 1/3 Polaków, bo 39%, uważa także, że te cyfrowe narzędzia przyczynią się do zniwelowania w Polsce tzw. szarej strefy podatkowej. Jednak w zakresie ograniczania szarej strefy poprzez rozwiązania cyfrowe jest najwięcej wątpliwości i 34% dorosłych osób w Polsce nie ma zdania w tej kwestii, a 14% uważa, że wdrożenie tych narzędzi nie zniweluje szarej strefy podatkowej w Polsce (Wykres 9.).

Wykres 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii wprowadzone w polskiej administracji skarbowej narzędzia dla przedsiębiorstw takie jak: Jednolity Plik Kontrolny, Krajowy System e-Faktur oraz Kasy Fiskalne Online przyczynią się do poniższych zmian?



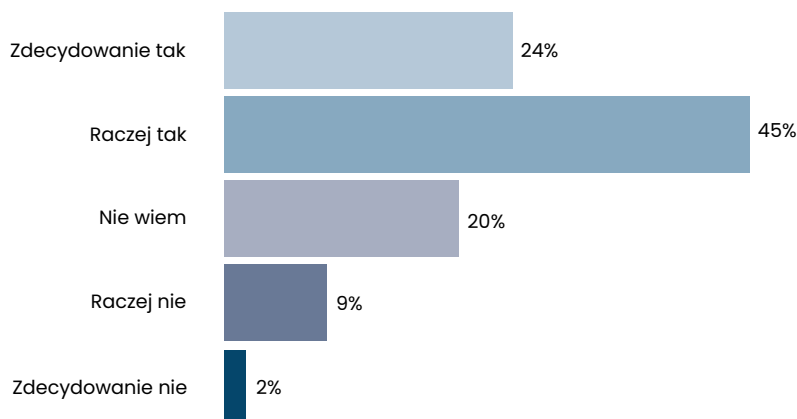
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

2.2. Pożądany stopień cyfryzacji w administracji skarbowej

Większość dorosłych Polaków wyraźnie popiera dalszy postęp procesu cyfryzacji usług administracji skarbowej. 69% społeczeństwa uważa, że administracja skarbowa w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji. Tylko 11% jest przeciwnych temu kierunkowi zmian, a 20% niezdecydowanych w tym zakresie (Wykres 10.). Mocniej cyfryzację usług skarbowych popierają mężczyźni niż kobiety. Wśród mężczyzn odsetek osób wskazujących, że administracja skarbowa w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji, wyniósł 73%, a wśród kobiet 66%. W grupie mężczyzn jest również niższy odsetek osób, które nie mają zdania w tym zakresie (Wykres 11.).

Wykres 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii administracja skarbową w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji?

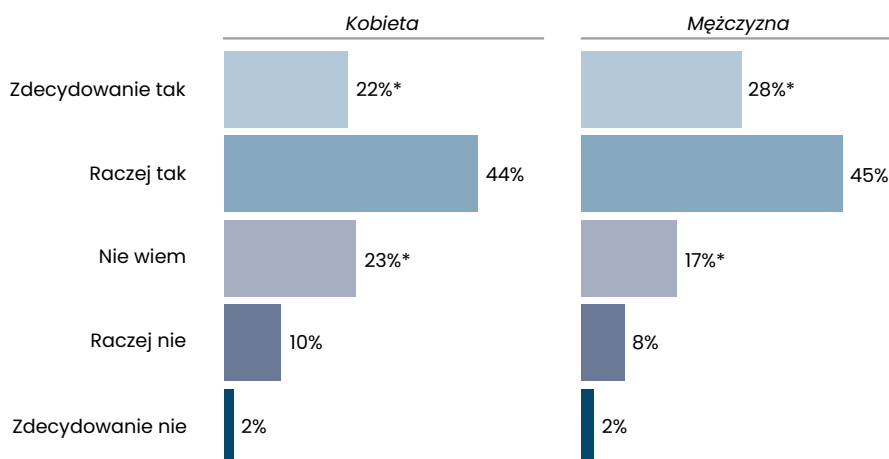


Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wykres 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii administracja skarbową w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji?

Odpowiedzi w grupach według poci

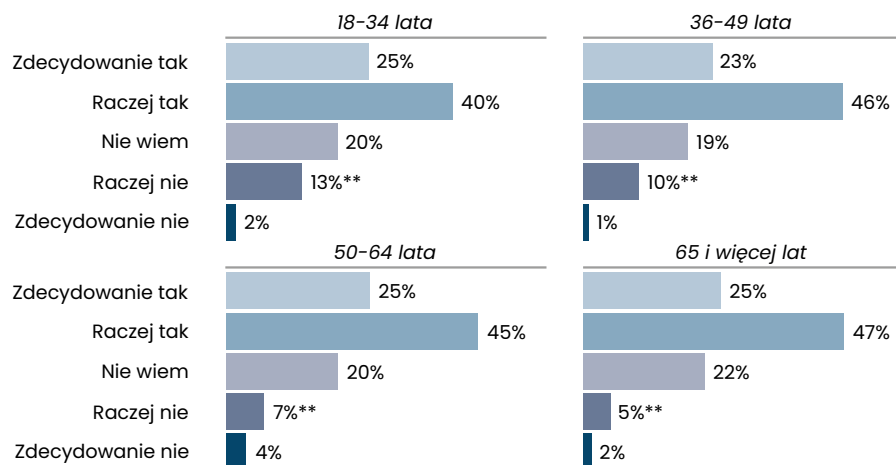
*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Polacy bez względu na wiek, miejsce zamieszkania, poziom wykształcenia, wysokość miesięcznych dochodów brutto czy sympatie polityczne popierają dalsze postępy cyfryzacji administracji skarbowej. W oparciu o rozkład opinii na temat dalszej cyfryzacji administracji skarbowej w podziale na grupy ze względu na cechy demograficzne można wskazać na pewne różnice wyrastające jedynie z podziału respondentów ze względu na wiek i uzyskiwany dochód miesięczny brutto:

- W miarę wzrostu wieku ankietowanych zmniejszał się odsetek osób, którzy deklarowali, że administracja skarbową nie powinna dążyć do dalszej cyfryzacji (raczej nie) (Wykres 12.).
- Najwyższe poparcie, tj. odsetek odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak” dla dalszej cyfryzacji administracji skarbowej występuje w grupie Polaków uzyskujących dochody miesięczne brutto na poziomie 5–10 tys. zł. Jednak zdecydowanie najsilniej dalszą szybką cyfryzacją skarbowości popierają osoby zarabiające w przedziale 7–10 tys. zł miesięcznie brutto (Wykres 13.).

Wykres 12. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

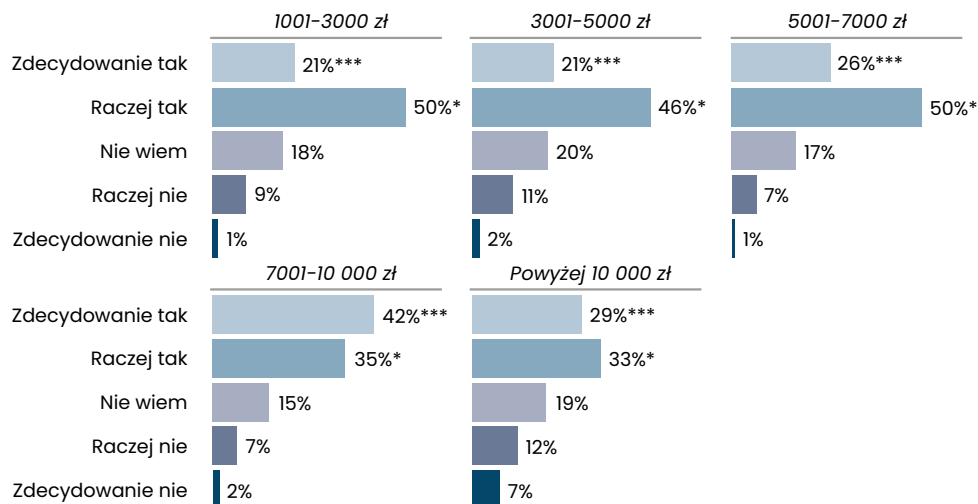
Czy w Pana/i opinii administracja skarbową w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji?
Odpowiedzi w grupach wiekowych



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wykres 13. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii administracja skarbową w Polsce powinna dążyć do jak najszybszej cyfryzacji?
Odpowiedzi w grupach dochodowych ze względu na indywidualne miesięczne dochody brutto



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

3.

Cyfryzacja w miejscu pracy

3.1. Cyfryzacja środowiska pracy Polaków w oczach osób aktywnych zawodowo

Badaniu poddano stopień cyfryzacji środowiska pracy Polaków, który rozumie się jako proces polegający na wprowadzaniu technologii i działań cyfrowych do przedsiębiorstw i instytucji. Otoczenie, w którym funkcjonują współczesne przedsiębiorstwa oraz instytucje i tym samym ludzie je tworzący, podlega dynamicznemu procesowi cyfryzacji. Wprowadzanie technologii cyfrowych i wykorzystywanie rozwiązań informatycznych jawi się jako kluczowe w różnych aspektach działalności i rozwoju podmiotów.

Komputery są dziś podstawowym narzędziem pracy na wielu stanowiskach. Specjaliści z dziedziny technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT – *information and communication technologies*), tacy jak informatycy, programiści czy serwisanci sprzętu komputerowego, wspierają przedsiębiorstwa i instytucje w zapewnianiu sprawnego funkcjonowania infrastruktury IT oraz rozwijaniu innowacyjnych rozwiązań technologicznych³⁸. Korzystanie z internetu szerokopasmowego to podstawa dzisiejszej komunikacji i wymiany informacji w przedsiębiorstwie. Internet szerokopasmowy charakteryzuje wysoka prędkość pobierania danych bez limitu³⁹. Przedsiębiorstwa i instytucje posiadają własne strony internetowe, które nie tylko pełnią funkcję wizytówek, lecz także pozwalają na prezentację produktów, usług oraz cenników, a niektóre z nich umożliwiają dokonywanie zakupów, zamówień czy rezerwacji online. Rozwinął się E-commerce, czyli handel elektroniczny, który oznacza proces zakupu i sprzedaży dóbr (towarów, usług) za pośrednictwem sieci komputerowych⁴⁰, a dokładniej jest to handel za pośrednictwem sklepów internetowych, płatności bezgotówkowych lub gotówkowych oraz w drodze dostarczenia produktów do nabywcy za pośrednictwem przedsiębiorców świadczących usługi przewozu lub poprzez odbiór osobisty⁴¹. Przedsiębiorstwa i instytucje wykorzystują także media społecznościowe do promocji swoich

38 Platforma Przemysłu Przyszłości GOV, *O tym jak technologie ICT zmieniają przemysł w przemyśle 4.0*, <https://przemyslprzyszlosci.gov.pl/o-tym-jak-technologie-ict-zmieniaja-przemysl-w-przemysl-4-0/> [14.08.2023].

39 Internet GOV, <https://internet.gov.pl/faq/> [14.08.2023].

40 W. Tarasiuk, J. Dłużniewska, *Wpływ pandemii COVID-19 na rozwój sektora e-commerce w Polsce*, „Akademia Zarządzania” 2021, nr 5(2), s. 198–211.

41 Por. K. Obląkowska, A. Bartoszewicz, *Alkohol w społeczeństwie polskim i polska polityka publiczna wobec alkoholu na przestrzeni dziejów. Pomiędzy piwnym wolnym rynkiem a spirytusowym monopolem*, „Środkowoeuropejskie Studia Polityczne” 2022, nr 4, s. 19.

produktów i usług, tworzenia relacji z klientami oraz poszerzania rynków zbytu. Usługi *contact center* pozwalają klientom przedsiębiorstwa na uzyskanie wsparcia technicznego czy rozwiązanie problemów, a wykorzystuje się w nich do kontaktu z klientami narzędzia takie jak: automatyczna sekretarka, czat na żywo i wiadomości e-mail⁴². W cyfrizujących się podmiotach implementowany jest elektroniczny obieg dokumentów, który pozwala na zarządzanie dokumentami, ich magazynowanie, wyszukiwanie i archiwizowanie oraz kontrolę dostępu⁴³. Wdrażane są także e-faktury. W obszarze zarządzania zasobami i relacjami z klientami oraz analizy danych wdraża się systemy ERP (ang. *enterprise resource planning*) oraz CRM (ang. *customer relationship management*)⁴⁴. Nowoczesne podejście do zarządzania podmiotami obejmuje także wykorzystanie internetu rzeczy (ang. *IoT – internet of things*)⁴⁵ oraz sztucznej inteligencji⁴⁶. W scyfryzowanym przedsiębiorstwie i instytucji bardzo ważne stają się usługi chmurowe, czyli serwery sieciowe, dzięki którym podłączeni użytkownicy mogą korzystać z ich mocy obliczeniowej, magazynować dane oraz wykorzystywać ich moc do zaawansowanych operacji na plikach i danych⁴⁷. Analiza danych na dużych zbiorach, czyli *Big Data*, pozwala na analizę bardzo dużych zbiorów danych, które szybko się zmieniają i są różnorodne⁴⁸.

W przeprowadzonym projekcie badawczym stworzony został Wskaźnik Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy⁴⁹ (WPCŚP) Polaków, do którego wyznaczenia posłużyły odpowiedzi na pytanie dotyczące wdrożenia technologii i działań cyfrowych w środowisku pracy⁵⁰ skierowane do osób aktywnych zawodowo. Do oceny poziomu cyfryzacji miejsca pracy włączono osiemnaście wymiarów techniki cyfrowej i działań cyfrowych możliwych do implementacji i wykorzystania w środowisku pracy zarówno w przedsiębiorstwach, jak i w instytucjach, w których pracują Polacy (Tabela 1.).

42 Systell, *Słownik pojęć: Co to jest Contact Center?* <https://systell.pl/sownik-pojec/co-to-jest-contact-center/> [14.08.2023].

43 Por. Comarch, *Elektroniczny obieg dokumentów*, <https://www.comarch.pl/erp/document-management-system/elektroniczny-obieg-dokumentow/> [14.08.2023]; Kwalifikacje EDU, *Czym jest system CRM i jak z niego korzystać*, <https://kwalifikacje.edu.pl/czym-jest-system-crm-i-jak-z-niego-korzystac/> [14.08.2023].

44 Kwalifikacje EDU, *Czym jest system CRM i jak z niego korzystać*, dz. cyt.

45 Internet rzeczy to koncepcja, w ramach której komputery, routery, przedmioty codziennego użytku, wyposażone w odpowiednie sensory, oprogramowanie oraz łączność internetową są w stanie komunikować się ze sobą i wymieniać informacje bez konieczności bezpośredniego udziału człowieka. Dzięki tej technologii urządzenia mogą zbierać, przetwarzać i transmitować dane, co umożliwia monitorowanie, kontrolę oraz optymalizację różnych procesów, zarówno w domenie prywatnej, jak i przemysłowej. W: E. Frąckiewicz, *Internet rzeczy, nowe oblicze komunikacji marketingowej*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu” 2016, t. 67, nr 2, s. 144–146.

46 Sztuczna inteligencja jest dziedziną informatyki, której zadaniem jest wykorzystanie wiedzy na temat inteligencji człowieka w tworzeniu algorytmów i programów, w: P. Stylec-Szromek, *Sztuczna Inteligencja – prawo, odpowiedzialność, etyka*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie” 2018, z. 123, s. 501–503.

47 Integral Solution, *Usługi w chmurze*, <https://integralsolutions.pl/uslugi-w-chmurze/> [14.08.2023].

48 J. Wieczorkowski, I. Chomiak-Orsa, I. Pawełszek, *Big data w marketingu – narzędzie doskonalenia relacji z klientami*, „Marketing i Rynek” 2022, t. 29, s. 3–9.

49 Propozycja Wskaźnika Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy dr Katarzyny Agnieszki Obląkowskiej.

50 Lista technologii i działań cyfrowych została stworzona przez p. Paulinę Kiewicz, głównego specjalistę w Wydziale Polityki Cyfrowej i Informatyki dla Przedsiębiorców, Departament Gospodarki Cyfrowej, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, we współpracy z kierownikiem projektu dr Katarzyną Agnieszką Obląkowską.

Tabela 1.
Technologie i działania cyfrowe w środowisku pracy służące do wyznaczenia Wskaźnika Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy Polaków.

LP.	TECHNOLOGIE I DZIAŁANIA CYFROWE
1.	Ponad połowa pracowników korzysta w pracy z komputera
2.	Zatrudniani są specjaliści ICT (technologii informacyjno-komunikacyjnych, np. informatycy, programiści, serwisanci sprzętu komputerowego)
3.	Przedsiębiorstwo/institucja wysyła pracowników na szkolenia z zakresu umiejętności cyfrowych
4.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z Internetu szerokopasmowego
5.	Przedsiębiorstwo/institucja ma stronę internetową do prezentacji produktów, usług i cennika
6.	Przedsiębiorstwo/institucja ma stronę internetową, na której można dokonać zakupu, zamówienia lub rezerwacji online
7.	Przedsiębiorstwo/institucja sprzedaje swoje produkty lub usługi przez internet oraz oferuje możliwość płatności online
8.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z e-faktur
9.	Przedsiębiorstwo/institucja posiada system elektronicznego obiegu dokumentów
10.	Przedsiębiorstwo/institucja ma konto w mediach społecznościowych
11.	Przedsiębiorstwo/institucja dokonuje zakupów firmowych lub zaopatrzenia u dostawców przez internet
12.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z oprogramowania ERP (systemu do planowania zasobów)
13.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z CRM
14.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z dowolnego internetu rzeczy
15.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z usług <i>contact center</i>
16.	Przedsiębiorstwo/institucja używa sztucznej inteligencji
17.	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z usług chmurowych
18.	Przedsiębiorstwo/institucja wykonuje analizy na dużych zbiorach danych

Respondentami odpowiadającymi w tym obszarze badania były jedynie osoby, które zadeklarowały aktywność zawodową. W przeprowadzonym badaniu aktywność zawodową zadeklarowało 705 osób, co oznacza ustalony przeprowadzonym badaniem wskaźnik aktywności zawodowej dla ogółu Polaków 18+ na poziomie 70,5% (przy $d = 3,1\%$) (Wykres 19.). Jest to spójne się z badaniami dotyczącymi kapitału ludzkiego 18–69 lat w Polsce w latach 2021–2022, w których wskaźnik aktywności zawodowej zidentyfikowano na poziomie 70%⁵¹. Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego liczba pracujących w gospodarce narodowej wynosi ok. 15,15 mln osób⁵², a ludność 18+ w Polsce to ok. 26,722 mln osób⁵³, co sytuuje wskaźnik aktywności zawodowej dorosłych na poziomie 56,7%.

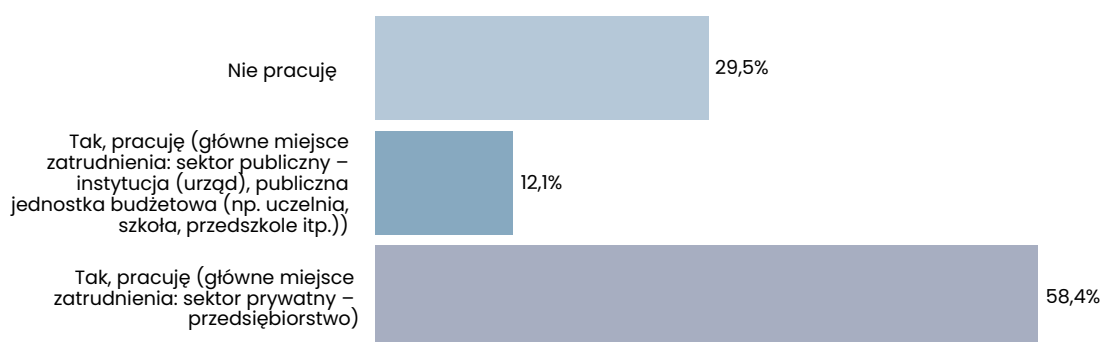
Wyniki przeprowadzonego badania wykazały, że w połowie 2023 r., 12,1% Polaków wskazywało, że ich głównym miejscem zatrudnienia jest sektor publiczny, tj. instytucja (urząd) lub publiczna jednostka budżetowa (co stanowiło 17% zatrudnionych), a 58,4%, że ich głównym miejscem

51 S. Czarnik, J. Górniak, M. Jelonej, K. Kasperek, *Bilans Kapitału Ludzkiego. Raport z badania ludności w wieku 16–69 lat, 2022/2021*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Uniwersytet Jagielloński, Warszawa 2022, s. 23–24.

52 GUS, *Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce 28.09.2023 r.* w kwietniu 2023 r., data publikacji: 28.09.23, s. 1, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/pracujacy-w-gospodarce-narodowej-w-polsce-w-kwietniu-2023-r-,27,5.html> [28.11.23].

53 GUS, TABL. 14. LUDNOŚĆ WEDŁUG PŁCI I WIEKU, *Rocznik Demograficzny 2023*. Tablice w formacie XLS i XLSX w pliku ZIP, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2023,3,17.html> [22.11.23].

zatrudnienia jest sektor prywatny (83% zatrudnionych) (Wykres 14.). W dniu 31 grudnia 2021 r. w gospodarce narodowej pracowało ok. 15 mln osób, z czego w sektorze publicznym ok. 3,4 mln osób (22,3% pracujących), a w sektorze prywatnym ok. 11,6 mln osób (77,3% pracujących)⁵⁴. W dniu 31 grudnia 2022 r. gospodarce narodowej pracowało ok. 15,2 mln osób, z czego w sektorze publicznym ok. 3,4 mln osób (22,7% pracujących), a w sektorze prywatnym ok. 11,8 mln osób (77,7% pracujących)^{55,56}. Próba badawcza jest zatem zbliżona do struktury zatrudnienia ze względu na sektor zatrudnienia do rzeczywistej struktury gospodarki narodowej, choć występuje niewielka nadreprezentacja osób pracujących w sektorze prywatnym.

Wykres 14. Rozkład odpowiedzi na pytanie:Aktywność zawodowa Polaków – odpowiedź na pytanie: *Czy jest Pan/i aktywny/a zawodowo?*

Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wykres 15. obrazuje, że ponad 70% badanych pracujących zadeklarowało, iż przedsiębiorstwo/instytucja, w którym/której pracują, posiada stronę internetową (73%) oraz dostęp do internetu szerokopasmowego (71%). Około 60–70% dorosłych Polaków jest zatrudniona w przedsiębiorstwach lub instytucjach, w których co najmniej połowa pracowników korzysta z komputera (69%), zakupów firmowych dokonuje się przez internet (65%), istnieje konto w mediach społecznościowych (62%), a także funkcjonuje elektroniczny obieg dokumentów (61%) i korzysta się z e-faktur (61%). Jednocześnie 57% pracujących wskazało, że w ich miejscach pracy zatrudnieni są specjaliści ICT (technologii informacyjno-komunikacyjnych, np. informatycy, programiści), a 53% wskazało, że poprzez stronę internetową ich przedsiębiorstwa/instytucji można dokonać zakupu, zamówienia lub rezerwacji online. 50% aktywnych zawodowo pracuje w środowiskach pracy, gdzie korzysta się z usług chmurowych.

Około 40–50% aktywnych zawodowo respondentów jest zatrudnionych w środowiskach pracy, w których pracodawca wysła pracowników na szkolenia z zakresu umiejętności cyfrowych (44%),

54 GUS, Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej w 2022 roku. Tablice w formacie XLSX, Tablica 2, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/zatrudnienie-i-wynagrodzenia-w-gospodarce-narodowej-w-2022-roku,1,49.html> [28.11.23].

55 GUS, Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce w grudniu 2022 r. Tablice w formacie XLSX, Tablica 2, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/pracujacy-w-gospodarce-narodowej-w-polsce-w-grudniu-2022-r-,27,1.html> [28.11.23].

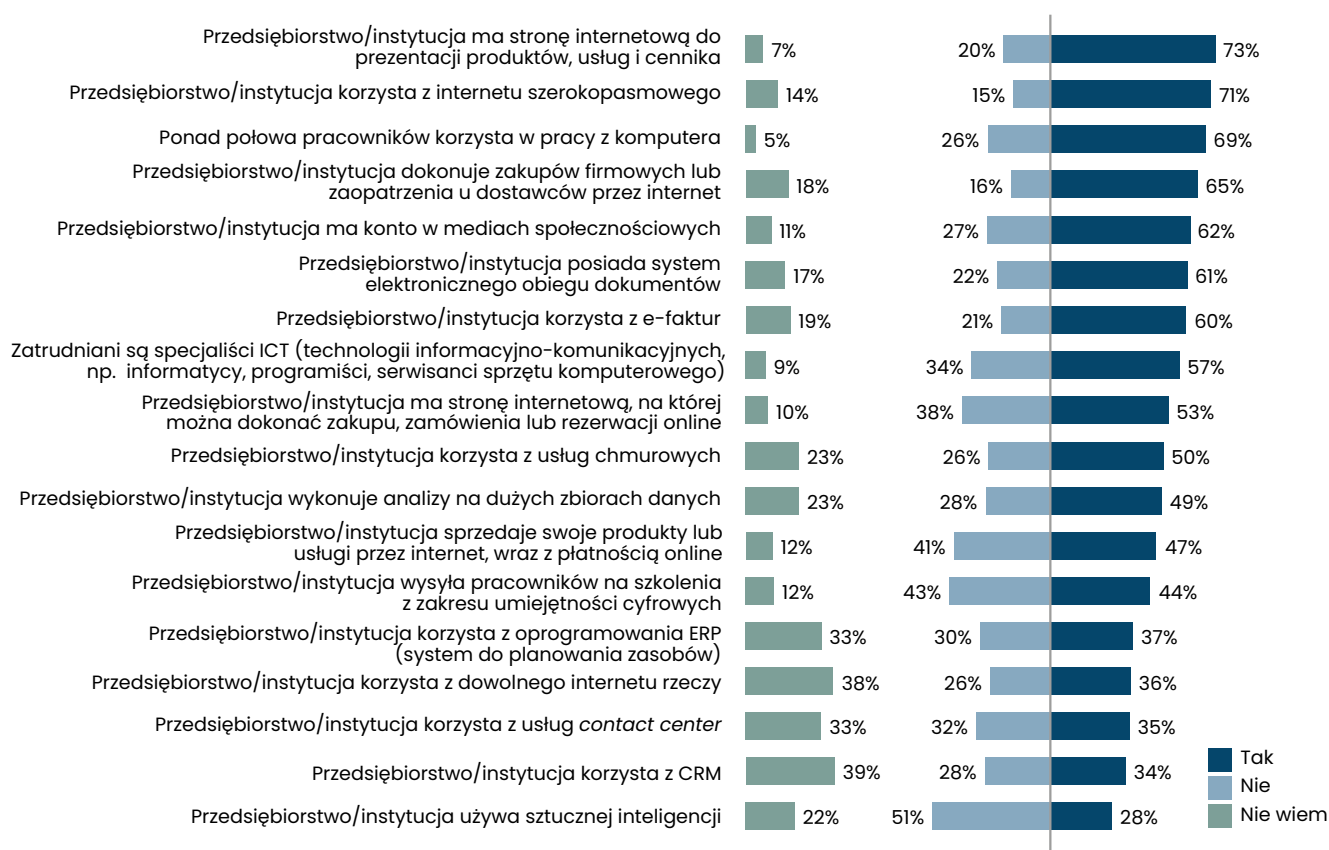
56 Według stanu na 30 kwietnia 2023 r. liczba pracujących w gospodarce narodowej wynosiła 15 148,5 tys. osób. W podmiotach gospodarki narodowej o liczbie pracujących 10 i więcej osób oraz w jednostkach sfery budżetowej niezależnie od liczby osób w dniu 31 grudnia 2022 r. zatrudnionych było 9 836,4 tys. osób, z czego 68,9% pracowało w sektorze prywatnym. W: GUS, *Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce 28.09.2023 r. w kwietniu 2023 r.*, data publikacji: 28.09.23, s. 1, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/pracujacy-w-gospodarce-narodowej-w-polsce-w-kwietniu-2023-r-,27,5.html>, [28.11.23]; GUS, Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej w 2022 r., Warszawa–Bydgoszcz 2023, s. 10, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/zatrudnienie-i-wynagrodzenia-w-gospodarce-narodowej-w-2022-roku,1,49.html> [28.11.23].

sprzedawane są produkty lub usługi przez internet wraz z płatnością online (47%) oraz wykonywane są analizy na dużych zbiorach danych (49%).

Zgodnie z wynikami badania najrzadziej w środowiskach pracy w Polsce wykorzystuje się sztuczną inteligencję (28% wskazań), korzysta się z systemu CRM (34% wskazań), z usług *contact center* (35% wskazań), z internetu rzeczy (36%) oraz z oprogramowania ERP (system do planowania zasobów) (37% wskazań).

Wykres 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Proszę wskazać, które ze stwierdzeń odnosi się do Pana/i przedsiębiorstwa/institucji?



Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, N = 705.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wskaźnik Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy⁵⁷ może przybrać następujące wartości:

1. Niski – do 4 technologii i działań cyfrowych zaimplementowanych w środowisku pracy.
2. Podstawowy – pomiędzy 5 a 9 technologii i działań cyfrowych zaimplementowanych w środowisku pracy.
3. Średni – pomiędzy 10 a 14 technologii i działań cyfrowych zaimplementowanych w środowisku pracy.
4. Wysoki – pomiędzy 15 a 18 technologii i działań cyfrowych zaimplementowanych w środowisku pracy.

57 Propozycja Wskaźnika Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy dr Katarzyny Agnieszki Obląkowskiej.

Przeprowadzone badanie wykazało, że 20,57% pracujących respondentów pracuje w środowisku pracy o niskim poziomie scyfryzowania, 29,08% pracuje w środowisku pracy o podstawowym poziomie scyfryzowania, 30,21% w środowisku średnio scyfryzowanym, a 20,14% w środowisku o wysokim stopniu scyfryzowania (Tabela 2.). Średnia zaimplementowanych w środowiskach pracy technologii i działań cyfrowych wśród badanych respondentów wyniosła 9,3.

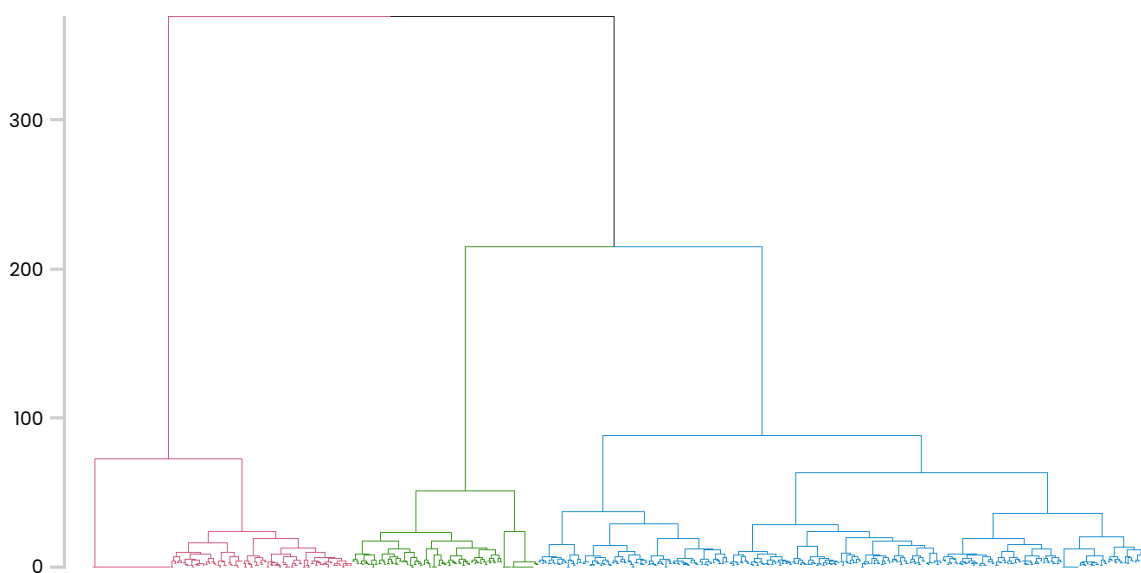
Tabela 2.
Grupy respondentów aktywnych zawodowo według Wskaźnika Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy.

WSKAŹNIK POZIOMU CYFRYZACJI ŚRODOWISKA PRACY	RESPONDENCI AKTYWNI ZAWODOWO	
	N	%
Niski (poniżej 5 technologii/działań)	145	20,57%
Podstawowy (5–9 technologii/działań)	205	29,08%
Średni (10–14 technologii/działań)	213	30,21%
Wysoki (15–18 technologii/działań)	142	20,14%
SUMA	705	100,00%

Zródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Zbliżony obraz poziomu ucyfrowienia środowiska pracy w Polsce można uzyskać na podstawie klasteryzacji ankietowanych na podstawie deklaracji wykorzystywania poszczególnych rozwiązań cyfrowych⁵⁸. Wykres 16. i Tabela 3. prezentują wyniki grupowania, które wskazują, że wśród respondentów można wyodrębnić 3 grupy scharakteryzowane w Tabelach 4. i 5.

Wykres 16.
Dendrogram jako wynik grupowania hierarchicznego - grupy respondentów ze względu na poziom ucyfrowienia miejsca pracy.



Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, N = 705.
Zródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

58 Klasteryzacja to metoda klasyfikacji służąca wyodrębnieniu grup złożonych z podobnych elementów. W niniejszym badaniu wykorzystano metodę grupowania hierarchicznego, której efektem końcowym jest hierarchiczny podział respondentów. Proces grupowania jest często przedstawiany za pomocą dendrogramu, który pokazuje, jak dane są łączone w klastry na różnych etapach procesu. W niniejszym badaniu wykorzystano metodę aglomeracji Warda. Zob. F. Murtagh, P. Legendre, *Ward's hierarchical agglomerative clustering method: which algorithms implement Ward's criterion?*, "Journal of Classification" 2014, vol. 31, pp. 274–295.

Tabela 3.

Klasy respondentów według poziomu ucyfrowienia środowiska pracy.

KLASTRY WEDŁUG POZIOMU UCYFROWIENIA ŚRODOWISKA PRACY	RESPONDENCI AKTYWNI ZAWODOWO
	%
Niski poziom	17,5%
Średni poziom	58,0%
Wysoki poziom	24,5%

Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Najlicniejsza grupa (58%) złożona jest z ankietowanych, którzy pracują w przedsiębiorstwie bądź instytucji wykorzystującej narzędzia cyfrowe w stopniu przeciętnym. Cechą charakterystyczną tej grupy jest stosunkowo rzadkie wykorzystywanie zaawansowanych narzędzi cyfrowych, takich jak sztuczna inteligencja, systemy ERP i CRM, internet rzeczy, a także strony internetowej z możliwością zakupu produktu/usługi. Jednocześnie pracownicy tych podmiotów są rzadko wysyłani na szkolenia z umiejętności cyfrowych. Niemniej jednak, pozostałe narzędzia wykorzystywane są w tej grupie relatywnie często. Przykładowo – w miejscach pracy o średnim poziomie ucyfrowienia często wykorzystuje się stronę internetową do prezentowania produktów i usług, wdrożone są narzędzia elektronicznego obiegu dokumentów, a także realizowane są zakupy przez internet.

Druga z wyodrębnionych grup stanowi niespełna 17,5% respondentów. W grupie tej poziom ucyfrowienia należy określić jako niski. Respondenci zaklasyfikowani do tej grupy deklarują brak wykorzystywania większości z badanych narzędzi. Wyjątkiem są tu podstawowe rozwiązania, takie jak internet szerokopasmowy, wyposażenie pracowników w komputery oraz dokonywanie zakupów przez internet.

Pozostali respondenci, stanowiący 24,5% przebadanej grupy, pracują w środowisku o wysokim poziomie ucyfrowienia. Cechą charakterystyczną tej grupy jest wykorzystywanie większości narzędzi cyfrowych, w tym rozwiązań stosunkowo zaawansowanych. Jednak nawet w tej grupie można zauważyć, że sztuczna inteligencja oraz internet rzeczy wykorzystywane są relatywnie rzadziej, co wskazuje na wczesny etap wdrażania tych technologii w procesy produkcyjne/usługowe przedsiębiorstw i instytucji w Polsce.

Tabela 4.
Charakterystyka wyodrębnionych grup respondentów. Część 1

Poziom ucyfrowienia	Ponad połowa pracowników korzysta w pracy z komputera	Zatrudniani są specjaliści ICT (technologii informacyjno-komunikacyjnych, np. informatycy, programiści, serwisanci sprzętu komputerowego)	Przedsiębiorstwo/institucja wysyła pracowników na szkolenia z zakresu umiejętności cyfrowych	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z internetu szerokopasmowego	Przedsiębiorstwo/institucja ma stronę internetową do prezentacji produktów, usług i cennika	Przedsiębiorstwo/institucja ma stronę internetową, na której można dokonać zakupu, zamówienia lub rezerwacji online	Przedsiębiorstwo/institucja sprzedaje swoje produkty lub usługi przez internet, wraz z płatnością online	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z e-faktur
Niski	0,06	-0,68	-0,94	0,07	-0,28	-0,85	-0,81	-0,48
Średni	0,34	0,25	-0,09	0,55	0,60	0,10	-0,07	0,46
Wysoki	0,86	0,84	0,93	0,91	0,95	0,99	0,97	0,89

Średnia arytmetyczna obliczona na podstawie rekodowanych zmiennych, wg klucza: -1 (Nie), 0 (Nie wiem), 1 (Tak).
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Tabela 5.
Charakterystyka wyodrębnionych grup respondentów. Część 2

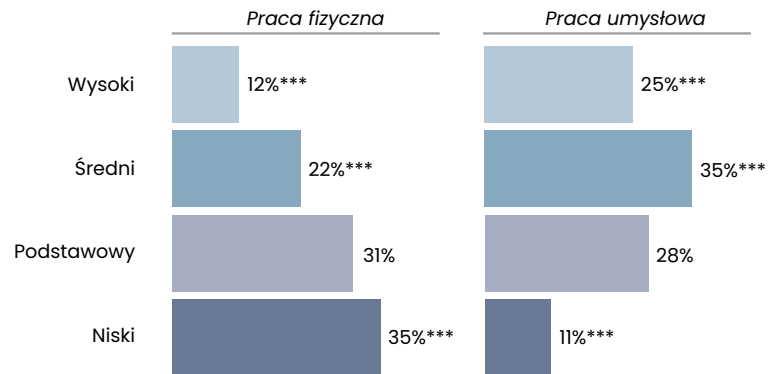
Poziom ucyfrowienia	Przedsiębiorstwo/institucja posiada system elektronicznego obiegu dokumentów	Przedsiębiorstwo/institucja ma konto w mediach społecznościowych	Przedsiębiorstwo/institucja dokonuje zakupów firmowych lub zaopatrzenia u dostawców przez internet	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z oprogramowania ERP (system do planowania zasobów)	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z CRM	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z dowolnego internetu rzeczy	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z usług <i>contact center</i>	Przedsiębiorstwo/institucja używa sztucznej inteligencji	Przedsiębiorstwo/institucja korzysta z usług chmurowych	Przedsiębiorstwo/institucja wykonuje analizy na dużych zbiorach danych
Niski	-0,55	-0,35	-0,16	-0,73	-0,71	-0,51	-0,73	-0,82	-0,62	-0,73
Średni	0,48	0,39	0,51	0,04	0,05	0,05	-0,01	-0,36	0,27	0,24
Wysoki	0,83	0,76	0,90	0,70	0,62	0,67	0,69	0,49	0,80	0,85

Średnia arytmetyczna obliczona na podstawie rekodowanych zmiennych, wg klucza: -1 (Nie), 0 (Nie wiem), 1 (Tak).
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wśród osób pracujących na stanowiskach pracy umysłowej zdecydowanie częściej identyfikowano wysoki poziom scyfrizowania środowiska pracy w porównaniu z osobami pracującymi fizycznie. Zgodnie ze Wskaźnikiem Poziomu Cyfrizacji Środowiska Pracy 25% osób pracujących umysłowo pracuje w wysoko scyfrizowanych środowiskach pracy, a 35% pracuje w średnio scyfrizowanych środowiskach. Wśród pracowników fizycznych tylko 16% pracuje w wysoko scyfrizowanych środowiskach pracy oraz 22% w średnio scyfrizowanych. 11% pracowników umysłowych pracuje w środowiskach pracy nisko scyfrizowanych, a 28% w scyfrizowanych w stopniu podstawowym. Podczas gdy w nisko scyfrizowanych środowiskach pracy swoje zadania służbowe wykonuje 35% pracowników fizycznych, w scyfrizowanych na poziomie podstawowym 31%. Zatem 60% pracowników umysłowych pracuje w środowiskach pracy wysoko i średnio scyfrizowanych, a 66% pracowników fizycznych pracuje w środowiskach pracy scyfrizowanych na poziomie niskim i podstawowym (Wykres 17.). Wykorzystując metodę grupowania hierarchicznego, uzyskano zbliżone wyniki, wskazujące jednak na wyższe ucyfrowienie środowiska pracy umysłowej, tj. na poziomie 30% (Wykres 18.).

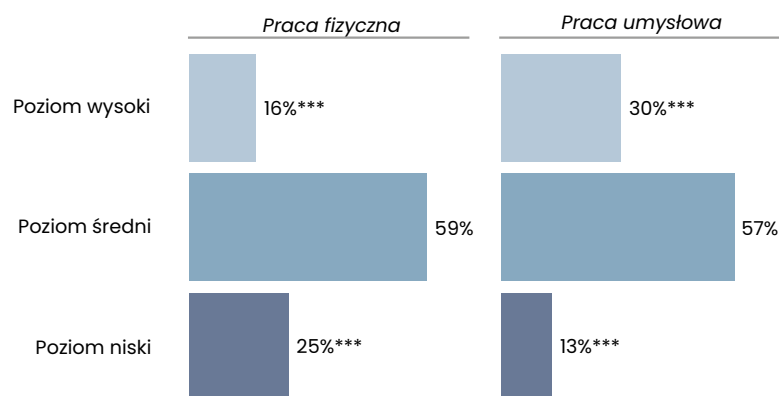
60% pracowników umysłowych pracuje w środowiskach pracy wysoko i średnio scyfrizowanych, a 66% pracowników fizycznych pracuje w środowiskach pracy scyfrizowanych na poziomie niskim i podstawowym.

Wykres 17.
Wskaźnik Poziomu Cyfryzacji Środowiska Pracy w podziale na charakter wykonywanej pracy.



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$, w tym praca umysłowa $N = 437$, a praca fizyczna $N = 268$.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Wykres 18.
Poziom ucyfrowienia (na podstawie grupowania hierarchicznego) w podziale na charakter wykonywanej pracy.



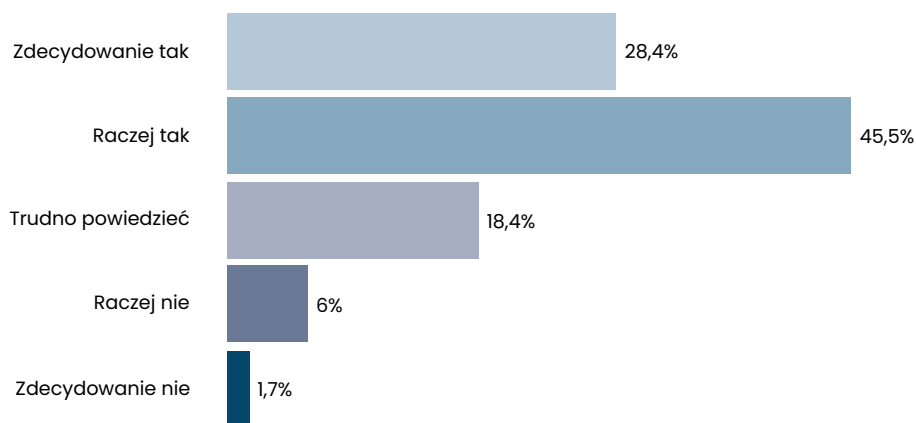
*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$, w tym praca umysłowa $N = 437$, a praca fizyczna $N = 268$.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

3.2. Znaczenie cyfryzacji dla działalności i rozwoju pracodawców

Zdaniem większości aktywnych zawodowo respondentów cyfryzacja jest ważna zarówno w bieżącej działalności, jak i w rozwoju przedsiębiorstw i instytucji, w których pracują (Wykres 22.). Wskazało tak 73,9% respondentów w tej grupie. Przeciwnego zdania było jedynie 7,7% badanych (Wykres 19.).

Wykres 19. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii cyfryzacja (wykorzystanie technologii cyfrowych) jest ważna w działalności i rozwoju przedsiębiorstwa/instytucji, w której Pan/i pracuje?

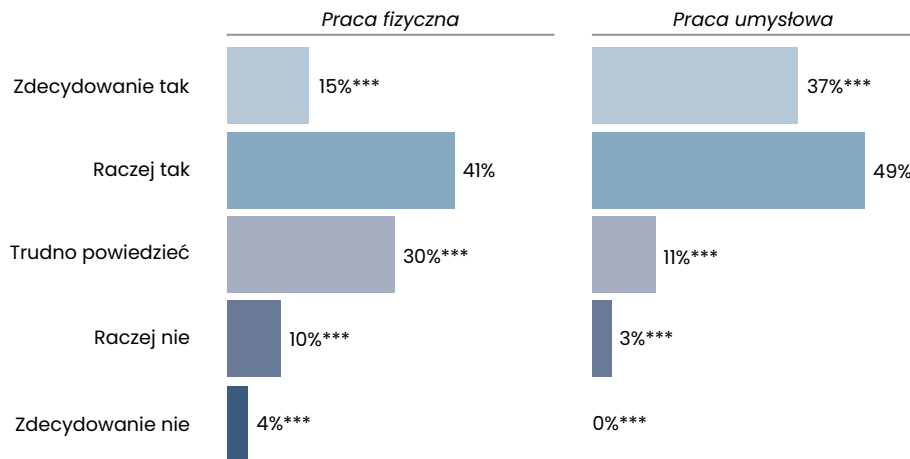


*Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, N=705.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.*

Zdecydowanie bardziej istotną rolę cyfryzacji w działalności i rozwoju własnych pracodawców zauważają osoby pracujące na stanowiskach umysłowych niż fizycznych (Wykres 22.). W badaniu 437 osób zadeklarowało pracę umysłową (62% pracujących; ok. 44% dorosłej populacji Polski), a 268 osób pracę fizyczną (38% pracujących; ok. 27% dorosłej populacji Polski). 37% pracowników umysłowych wskazało, że rola cyfryzacji w działalności i rozwoju ich pracodawców jest zdecydowanie ważna, a 49% – że ważna. Wśród pracowników fizycznych tylko 15% wyraziło opinię, iż jest ona zdecydowanie ważna, a 41%, że ważna. Tylko 3% pracujących umysłowo uważa, że cyfryzacja jest nieważna dla działalności i rozwoju przedsiębiorstw i instytucji, w których pracują, a w opinii pracujących fizycznie aż 14% uważa, że jest ona nieważna. Wśród pracowników fizycznych odnotowano także bardzo wysoki odsetek osób (30%), które odpowiedziały „trudno powiedzieć”, podczas gdy wśród pracowników umysłowych odsetek niemających w tej kwestii zdania wyniósł 11%.

Wykres 20. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii cyfryzacja (wykorzystanie technologii cyfrowych) jest ważna w działalności i rozwoju przedsiębiorstwa/instytucji, w której Pan/i pracuje? Odpowiedzi respondentów zatrudnionych na różnych stanowiskach pracy



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
 Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$.
 Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Interesujące wnioski na temat oceny roli cyfryzacji w działalności i rozwoju pracodawców wynikają z zestawienia opinii pracowników różnej wielkości podmiotów (Wykres 21.). Pracownicy zatrudnieni w dużych podmiotach mocniej dostrzegają znaczenie cyfryzacji w działalności i rozwoju ich przedsiębiorstw/instytucji (41% odpowiedzi „zdecydowanie tak”), podczas gdy wśród jednoosobowych działalności gospodarczych i mikroprzedsiębiorstw odsetek ten był dużo niższy, odpowiednio 13% i 17% odpowiedzi „zdecydowanie tak”. Wśród zatrudnionych w podmiotach o załodze 10–49 i 50–249 pracowników odsetek zdecydowanie przekonanych o wadze cyfryzacji w działalności i rozwoju swojego pracodawcy wyniósł 29% i 27%.

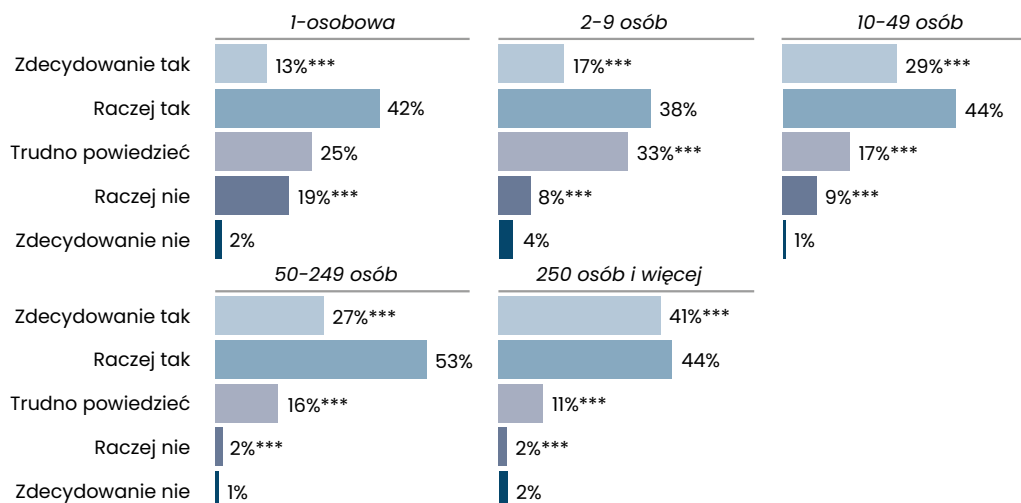
Wśród pracowników dużych i średnich przedsiębiorstw oraz instytucji znikomy odsetek osób nie zauważa roli cyfryzacji w działalności i rozwoju swojego pracodawcy (3–4%). Wśród jednoosobowych działalności gospodarczych zaś bardzo wysoki odsetek (21%) jest zdania, że wykorzystanie technologii cyfrowych nie jest ważne w działalności i rozwoju ich działalności gospodarczej. Wśród pracowników mikroprzedsiębiorstw i małych firm uważający, że cyfryzacja nie jest ważna w działalności i rozwoju ich pracodawców, stanowili odpowiednio 12% i 10% (Wykres 21.).

Obserwacje powyższe wpisują się w ogólne ustalenie, że aktywność innowacyjna jest zdecydowanie wyższa w dużych przedsiębiorstwach (firmy przemysłowe: 62,5%; usługowe: 45,2%) w porównaniu z małymi (firmy przemysłowe: 12,5%; usługowe: 8,5%) oraz średnimi (firmy przemysłowe: 35,1%; usługowe: 26,9%)⁵⁹.

59 Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, *Małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce*, Warszawa 2019, s. 4.

Wykres 21. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii cyfryzacja (wykorzystanie technologii cyfrowych) jest ważna w działalności i rozwoju przedsiębiorstwa/instytucji, w której Pan/i pracuje? Odpowiedzi respondentów zatrudnionych w przedsiębiorstwach różnej wielkości (wg poziomu zatrudnienia)



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$

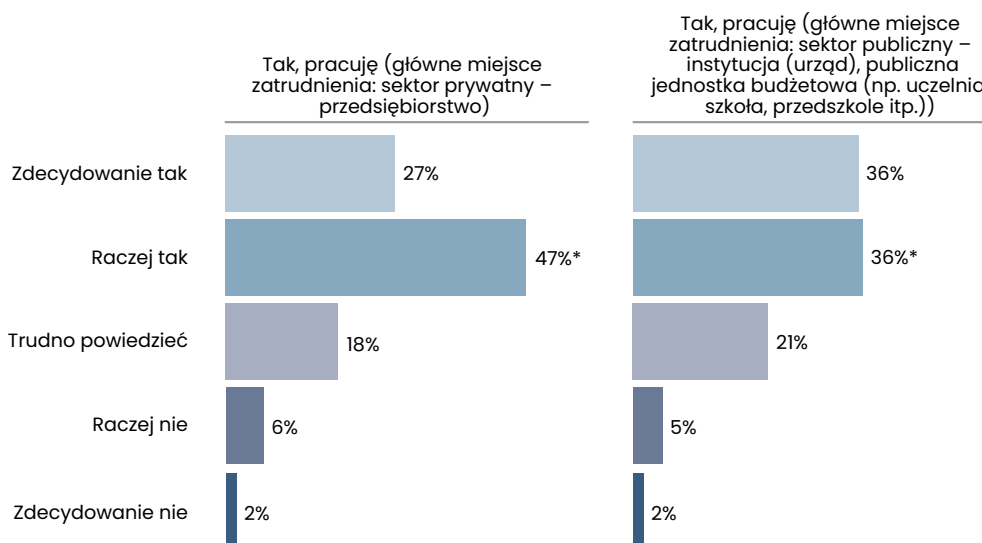
Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$, w tym w zatrudnionych w podmiotach o wielkości: 1-osobowe $N = 53$; 2-9-osobowe $N = 107$; 10-49-osobowe $N = 167$; 250-osobowe i więcej $N = 174$.

Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Zarówno osoby pracujące w sektorze prywatnym, jak i publicznym uważają, że cyfryzacja jest ważna w działalności i rozwoju ich pracodawców. Wśród pracowników sektora prywatnego wyższy jest odsetek uważających, że jest tak raczej (47% raczej, 27% zdecydowanie tak), a wśród pracowników sektora publicznego, że zdecydowanie (36% zdecydowanie, 36% raczej tak) (Wykres 24.).

Wykres 22. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii cyfryzacja (wykorzystanie technologii cyfrowych) jest ważna w działalności i rozwoju przedsiębiorstwa/instytucji, w której Pan/i pracuje? Odpowiedzi respondentów zatrudnionych w sektorze prywatnym i publicznym



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$

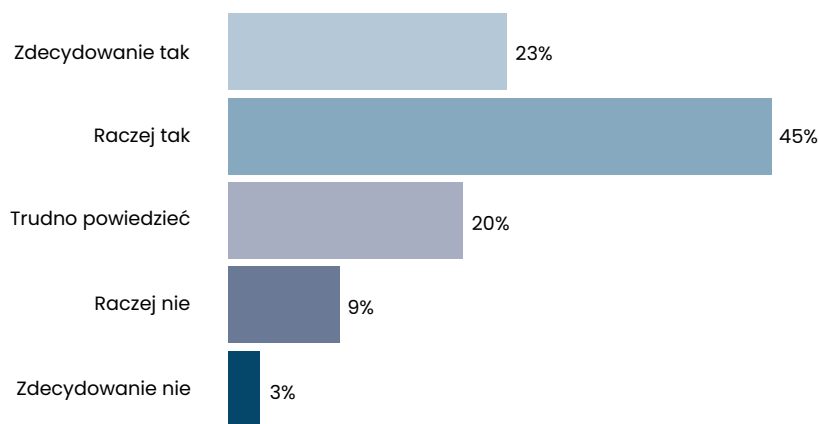
Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$, w tym w sektorze prywatnym $N = 584$, a w sektorze publicznym $N = 121$.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 06/2023.

Pracodawcy widzą rolę cyfryzacji
w działalności i rozwoju
ich przedsiębiorstw.

Wśród osób prowadzących własną działalność gospodarczą istnieje wysokie przekonanie, że cyfryzacja jest ważna w działalności i rozwoju ich przedsiębiorstw – wskazało tak 68% respondentów (23% zdecydowanie tak, 45% raczej tak) (Wykres 23). Jednak jest ono niższe niż wśród pracowników małych przedsiębiorstw (29% zdecydowanie tak, 44% raczej tak), średnich przedsiębiorstw (27% zdecydowanie tak, 53% raczej tak) i zdecydowanie niższe niż wśród pracowników dużych przedsiębiorstw (41% zdecydowanie tak, 44% raczej tak) (Wykres 21.). Tylko 12% przedsiębiorców jest zdania, że cyfryzacja nie jest istotna (Wykres 23.).

Wykres 23. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Czy w Pana/i opinii cyfryzacja (wykorzystanie technologii cyfrowych) jest ważna w działalności i rozwoju przedsiębiorstwa/instytucji, w której Pan/i pracuje? Odpowiedzi respondentów prowadzących własną działalność gospodarczą



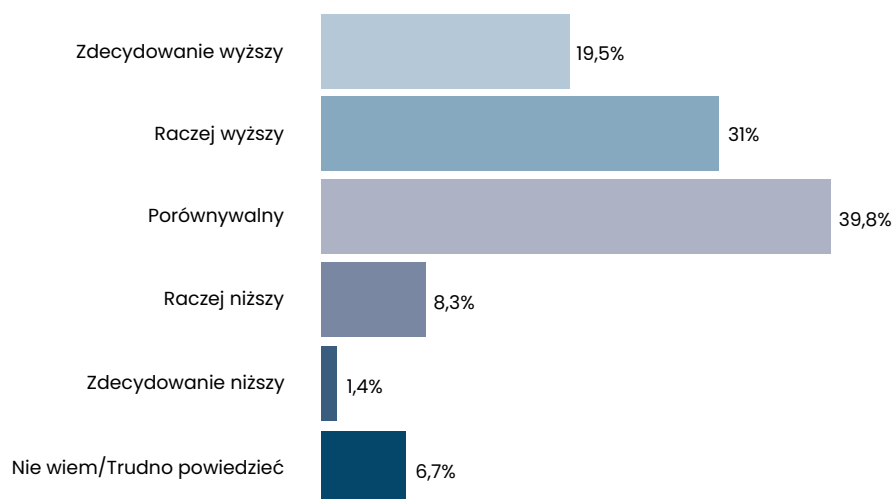
*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
Uwaga: odpowiadający to tylko osoby prowadzące własną działalność gospodarczą, $N = 148$.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 06/2023.

3.3. Ocena poziomu cyfryzacji własnego środowiska pracy

Osoby aktywne zawodowo, które wzięły udział w badaniu, pozytywnie oceniają poziom cyfryzacji w swoim miejscu pracy na tle branży, w której działają. 19,5% z nich wskazało, że poziom wykorzystania technologii cyfrowych w ich głównym miejscu pracy w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami/institucjami z branży jest zdecydowanie wyższy, 31%, że wyższy, a 39,8%, że porównywalny. Tylko 9,7% zatrudnionych wskazało, że poziom ten jest niższy w porównaniu z konkurencją, a 6,7% nie umiało tego ocenić (Wykres 24.).

Wykres 24. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Jak Pan/i ocenia poziom cyfryzacji (wykorzystania technologii cyfrowych) w Pana/i głównym miejscu pracy w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami/institucjami z branży?

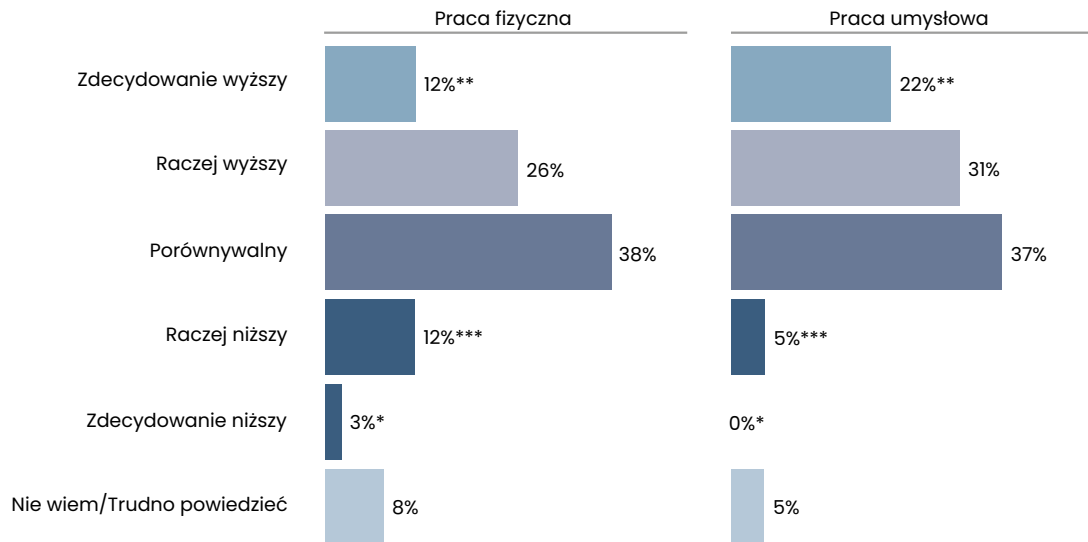


*Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, N = 705.
Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 06/2023.*

Osoby zatrudnione na stanowiskach pracy umysłowej nieznacznie lepiej oceniają poziom cyfryzacji swojego środowiska pracy niż osoby na stanowiskach pracy fizycznej (Wykres 25.). Zdecydowanie wyższy poziom cyfryzacji w głównym miejscu pracy na tle branży deklaruje 22% respondentów zatrudnionych na stanowiskach umysłowych oraz jedynie 12% na stanowiskach fizycznych. Jednocześnie niższy odsetek respondentów zatrudnionych na stanowiskach umysłowych niż fizycznych deklaruje, że w ich miejscu pracy jest niższy poziom ucyfrowienia w stosunku do konkurencji, tj. odpowiednio 5% wśród pracowników umysłowych i 12% wśród pracowników fizycznych.

Wykres 25. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Jak Pan/i ocenia poziom cyfryzacji (wykorzystania technologii cyfrowych) w Pana/i głównym miejscu pracy w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami/instytucjami z branży? Odpowiedzi respondentów zatrudnionych na różnych stanowiskach pracy



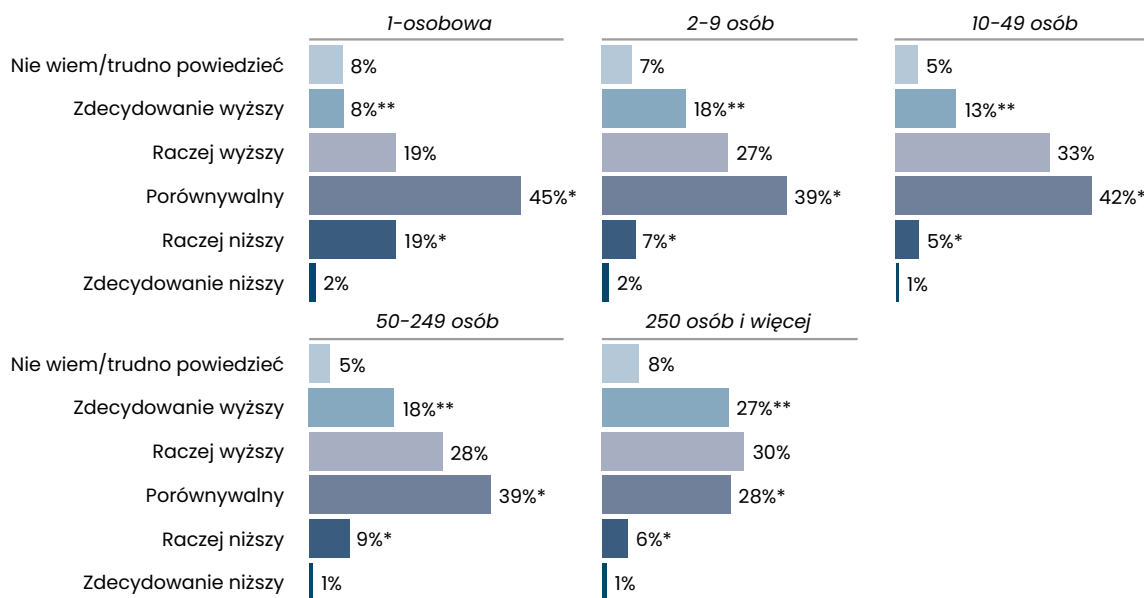
*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$
 Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$.
 Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Opinia respondentów na temat poziomu cyfryzacji w ich miejscu pracy w stosunku do branży, w której ich pracodawca funkcjonuje, jest różna w zależności od liczby pracowników zatrudnionych przez pracodawcę (przedsiębiorstwo, instytucję) (Wykres 26.). Pracownicy zatrudnieni przez dużych pracodawców uważają, że ucyfrowienie ich zakładów pracy jest zdecydowanie wyższe niż innych podmiotów z branży (27%). Zupełnie inna jest sytuacja wśród jednoosobowych działalności gospodarczych – w tej grupie opinię o zdecydowanie wyższym poziomie cyfryzacji niż u konkurencji wyraziło jedynie 8% osób. Wśród mikroprzedsiębiorstw (2–9 osób) wskazań takich było 18%, wśród firm małych (10–49 osób) – 13%, a w podmiotach średnich (50–249) – 18%. Wśród pracowników podmiotów jednoosobowych występuje najwyższy odsetek osób (21%), które uważają, że poziom cyfryzacji w ich głównym miejscu pracy w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami/instytucjami z branży jest niższy.

Jednocześnie wraz ze wzrostem wielkości przedsiębiorstwa zatrudniającego respondenta zmniejsza się odsetek osób, które uważają, iż poziom ucyfrowienia jest porównywalny w stosunku do podmiotów funkcjonujących w branży (Wykres 26.). W szczególności takiego zdania jest 45% pracowników jednoosobowych działalności gospodarczych, 39% pracowników mikroprzedsiębiorstw (2–9 pracowników), 42% pracowników małych przedsiębiorstw (zatrudnienie z przedziału 10–49 osób), 39% średnich przedsiębiorstw oraz 28% dużych przedsiębiorstw.

Wykres 26. Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Jak Pan/i ocenia poziom cyfryzacji (wykorzystania technologii cyfrowych) w Pana/i głównym miejscu pracy w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami/institucjami z branży? Odpowiedzi respondentów zatrudnionych w przedsiębiorstwach różnej wielkości (wg poziomu zatrudnienia)



*** dla $p < 0,001$; ** dla $p < 0,01$; * dla $p < 0,05$

Uwaga: odpowiadający to tylko osoby aktywne zawodowo, $N = 705$, w tym w zatrudnionych w podmiotach o wielkości: 1-osobowe $N = 53$; 2-9-osobowe $N = 107$; 10-49-osobowe $N = 167$; 250-osobowe i więcej $N = 174$.

Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

4.

Płatności bezgotówkowe

4.1. Ograniczenia w płatnościach gotówkowych dla obywateli poprzez wymóg płatności bezgotówkowych

Aktualnie w Polsce prawnie chroniony jest wybór obywateli w zakresie używania zarówno gotówkowych, jak i bezgotówkowych form płatności detalicznych. Wprowadzono nakaz akceptowania płatności w gotówce od konsumentów oraz obowiązek przedsiębiorców przyjmowania płatności bezgotówkowych za pomocą instrumentów płatniczych⁶⁰.

Przedsiębiorcy zgodnie z art. 19 Ustawy z dnia 6 marca 2018 Prawo przedsiębiorców mają obowiązek rozliczania płatności związanych z wykonywaną działalnością gospodarczą za pośrednictwem rachunku bankowego w przypadku transakcji przekraczających kwotę 15 000 zł lub równowartości tej kwoty⁶¹. Ustanowienie takiego ograniczenia ma swoje uzasadnienie w aspekcie zwiększenia przejrzystości przepływów finansowych, co przyczynia się do usprawnienia procesów nadzoru podatkowego oraz ułatwia efektywną wymianę informacji finansowych. Tym samym, wpisuje się to w ogólną strategię zacieśniania kontroli nad dużymi transakcjami finansowymi⁶².

Ustawa z 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw⁶³ wprowadziła zmniejszenie limitu obrotu gotówkowego z 15 000 zł do 8 000 zł od dnia 1 stycznia 2024 r. oraz wprowadziła obowiązek dokonywania płatności przez konsumentów za pośrednictwem rachunku płatniczego, jeśli jednorazowa wartość transakcji z przedsiębiorcą, bez względu na liczbę wynikających z niej płatności, przekracza 20 000 zł lub równowartość tej kwoty. Jednak na mocy uchwalonej przez Sejm w czerwcu 2023 roku nowelizacji ustawy⁶⁴ z dnia 16 czerwca 2023 r. zmieniającej ustawę o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw oraz ustawę o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne wykreślono

60 Instytut Finansów, *Płatności gotówkowe i bezgotówkowe. Analiza stanu i perspektyw*, Warszawa 2022, s. 6.

61 Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, Dz. U. z 2023 r., poz. 221, t.j.

62 Biznes GOV, *Jak przedsiębiorcy i konsumenci mogą płacić za transakcje: płatności gotówkowe i bezgotówkowe*, [online], <https://www.biznes.gov.pl/portal/001266> [14.08.2023].

63 Ustawa z dnia 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2021 r., poz. 2105.

64 Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r. zmieniająca ustawę o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw oraz ustawę o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne, Dz. U. z 2023 r., poz. 1414.

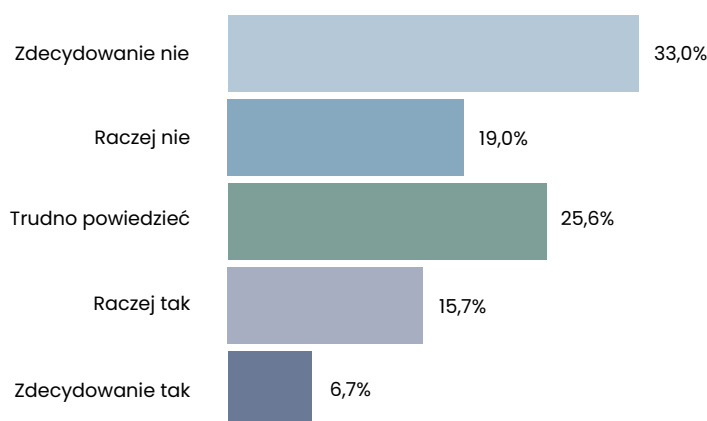
zapisy, dotyczące ograniczeń płatności w gotówce z 15 000 zł do 8 000 zł oraz ograniczeń płatności gotówkowych konsumentów. W związku przedsiębiorcy w relacjach z innymi przedsiębiorcami nadal będą mogli płacić w gotówce tylko wtedy, kiedy jednorazowa wartość transakcji, bez względu na liczbę płatności, nie przekracza 15 000 zł. W obliczu występujących limitów płatności gotówkowych w obrocie między przedsiębiorcami w badaniu ujęto pytanie o opinie obywateli na temat tego, czy ograniczenia płatności gotówkowych powinny dotyczyć również wszystkich obywateli, a nie jedynie przedsiębiorców.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że większość dorosłych Polaków jest przeciwna wprowadzeniu ograniczeń w płatnościach gotówkowych dla obywateli poprzez wymóg płatności elektronicznych. Większość, bo 52% obywateli uważa, że ograniczenia płatności gotówkowych, które dziś obowiązują niektóre przedsiębiorstwa, nie powinny objąć wszystkich obywateli (Wykres 27.). Jedynie 22,4% społeczeństwa jest zdania, iż ograniczenie płatności gotówkowych powinno zostać rozszerzone na wszystkich obywateli, w tym 6,7% uważa tak w sposób zdecydowany. Duża część osób dorosłych nie ma zdania w tej kwestii (25,6%).

Wykres 27. Poparcie dla ograniczenia płatności gotówkowych dla osób fizycznych w Polsce.

Rozkład odpowiedzi na pytanie:

Wprowadzono w Polsce ograniczenie płatności gotówkowych – obecnie dotyczy to tylko niektórych przedsiębiorstw. Czy uważa Pan/i, że takie rozwiązanie powinno objąć wszystkich obywateli?



Źródło: Instytut Finansów, Monitoring IF 6/2023.

Gotówka w Europie pozostaje nadal popularną metodą rozliczania płatności detalicznych. Polska zaś znajduje się w grupie państw, w których wykorzystanie instrumentów bezgotówkowych jest znaczące zarówno w kontekście ogólnej liczby, jak i wartości transakcji. Wyniki analiz na początku III dekady XXI w. plasują polskie społeczeństwo jako 8. najbardziej bezgotówkowe w Europie. W grupie 10 najbardziej bezgotówkowych krajów są: Norwegia, Szwecja, Dania, Wielka Brytania, Holandia, Finlandia, Szwajcaria, Polska, Estonia i Luksemburg⁶⁵. Jednak jak ukazało przeprowadzone badanie ponad połowa Polaków nie popiera prawnego ograniczania płatności gotówkowych dla osób fizycznych w Polsce.

65 Maicki P., Obląkowska K., *Płatności gotówkowe i bezgotówkowe. Analiza stanu i Perspektyw*, Warszawa, Instytut Finansów, s. 26-27.

5.

Nota Metodologiczna

Raport opiera się na wynikach badania zrealizowanego w ramach Programu Badań Społecznych 2023 Zespołu Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów, który kierowany jest przez dr Katarzynę Agnieszkę Obląkowską. Realizacja terenowa badania nastąpiła w dniach 12–23 czerwca 2023 r. we współpracy między Instytutem Finansów a agencją badawczą Grupa BST Sp. z o.o. Zespół Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów odpowiadał za analizę teoretyczną problemu badawczego, postawienie hipotez, przełożenie hipotez na narzędzie badawcze, opracowanie narzędzia badawczego, statystyki i analizę. Grupa BST Sp. z o.o. odpowiadała za dobór próby, realizację terenową badania oraz dostarczenie zbiorów do analizy. Zastosowano technikę CATI (ang. *computer-assisted telephone interview*), komputerowo wspomagany wywiad telefoniczny. Badanie zrealizowane zostało na próbie reprezentatywnej ogólnopolskiej obywateli Polski w wieku 18 lat i więcej. Zrealizowana próba: N = 1000. Maksymalny błąd statystyczny $\pm 3,1\%$.

Noty o autorach



DR KATARZYNA AGNIESZKA OBLĄKOWSKA jest doktorem nauk o polityce i administracji oraz socjologiem, stopień doktora uzyskała w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Jest absolwentką studiów doktoranckich w zakresie ekonomii w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie oraz studiów magisterskich w zakresie socjologii na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończyła studia podyplomowe w zakresie administracji i finansów publicznych (SGGW), zarządzania marką (SGH) i badań marketingowych (SWPS). Jest ekspertem z zakresu polityki publicznej, badań społecznych i ekonomii behawioralnej. Ma kilkunastoletnie doświadczenie badawcze, analityczne, naukowe, eksperckie, organizacyjne, zarządcze i w wystąpieniach publicznych, które zdobywała w sektorze przedsiębiorstw, edukacji i nauki oraz społecznym, a także w samorządzie terytorialnym i w Głównym Urzędzie Statystycznym. Kierowała grantem Narodowego Centrum Nauki. Jest autorką kilkadziesiątu publikacji naukowych, w tym dwóch monografii. W Instytucie Finansów jest kierownikiem Zespołu Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych oraz członkiem Kolegium Redakcyjnego czasopisma naukowego „Studia i Analizy Instytutu Finansów”.



DR HAB. ŁUKASZ JABŁOŃSKI uzyskał habilitację z dyscypliny ekonomia i finanse na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. Na tej samej uczelni jest aktualnie profesorem w Katedrze Makroekonomii. Naukowo zajmuje się tematyką wzrostu gospodarczego, nierówności dochodowych i kapitału ludzkiego. W Instytucie Finansów pełni funkcję głównego specjalisty w Zespole Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych oraz jest członkiem Kolegium Redakcyjnego czasopisma naukowego „Studia i Analizy Instytutu Finansów”.



DR JAKUB BARTAK doktorat z ekonomii uzyskał na Uniwersytecie Rzeszowskim na podstawie pracy „Wpływ nierówności dochodowych na rozwój kapitału ludzkiego w krajach OECD po roku 1990”. Obecnie zajmuje stanowisko adiunkta na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. W swojej pracy naukowej koncentruje się na badaniach z zakresu wzrostu gospodarczego, nierówności dochodowych i kapitału ludzkiego. Główny specjalista w Zespole Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów.



OLGA ZARĘBA jest absolwentką studiów I stopnia na kierunku Ekonomia na Uniwersytecie Radomskim, w trakcie studiów II stopnia na kierunku Zarządzanie na Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu. Laureatka II edycji Akademii Instytutu Finansów. Młodszy specjalista w Zespole Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów.



JAKUB GIĘTKA jest absolwentem studiów I stopnia na kierunku Finanse i Rachunkowość w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie oraz studiów podyplomowych z zakresu Doradztwa Rolniczego. Jest studentem studiów magisterskich z Zarządzania na Akademii Leona Koźmińskiego. Młodszy specjalista w Zespole Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów. Posiada certyfikat rachunkowości biznesowej CIMA Cert BA, kwalifikacje z zarządzania projektami AgilePM i Prince2 oraz certyfikat Cambridge Advanced (CAE). Jego doświadczenie zawodowe obejmuje udział w międzynarodowych projektach edukacyjnych, pracę w sektorze NGO, realizację dotacji UE oraz inicjatywy wspierające osoby z niepełnosprawnościami.

Bibliografia

1. ARiMR, *eWniosekPlus* [online], <https://www.gov.pl/web/arimr/ewniosekplus-system> [2.06.2023].
2. Biznes GOV, *Jak przedsiębiorcy i konsumenci mogą płacić za transakcje: płatności gotówkowe i bezgotówkowe* [online], <https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/001266> [14.08.2023].
3. Biznes GOV, *Zarejestruj działalność gospodarczą w CEIDG* [online], <https://www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/736> [3.08.2023].
4. Biznes GOV, *Zwrot kosztów na zakup kasy fiskalnej on-line* [online], <https://www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/1650> [12.05.2023].
5. Bloomberg J., *Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril* [online], data publikacji: 29.04.2018, <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=570494c42f2c> [17.11.2023].
6. Borowska A., *Jednolity Plik Kontrolny – wszystko co warto wiedzieć* [online], <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-jednolity-plik-kontrolny> [17.11.2023].
7. Borowska A., *Kasy fiskalne online – ostateczny termin wdrożenia*, [online], <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kasy-fiskalne-online> [17.11.2023].
8. Burchart R., *Faktury ustrukturyzowane w obrocie gospodarczym. Korzyści i wyzwania dla przedsiębiorców*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2022, s. 7–10.
9. Chyra S., Dziwińska K., *Krajowy System e-Faktur – założenia i potencjalne korzyści*, data publikacji: 08.02.22, [online], <https://firma.rp.pl/ksiegowosc/art35655931-krajowy-system-e-faktur-zalozenia-i-potencjalne-korzysci> [28.11.2023].
10. Ciechoński T., *Zmiany 2023. Kasy fiskalne online – obowiązkowe dla wszystkich czy nie?*, [online], <https://podatki.gazetaprawna.pl/artykuly/8604657,kasy-fiskalne-online-2023-obowiazek.html> [12.05.2023].
11. Comarch, *Elektroniczny obieg dokumentów* [online], <https://www.comarch.pl/erp/document-management-system/elektroniczny-obieg-dokumentow/> [14.08.2023].
12. Czarnik S., Górniak J., Jelonej M. i Kasperek K., *Bilans Kapitału Ludzkiego. Raport z badania ludności w wieku 16–69 lat, 2022/2021*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Uniwersytet Jagielloński, Warszawa 2022, s. 23–24.
13. Fijałkowska J., *Jednolity Plik Kontrolny – elektroniczne raportowanie, a uszczelnienie systemu VAT*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, „Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów. Szkoła Główna Handlowa” 2017, z. 158, s. 9–18.
14. Frąckiewicz E., *Internet rzeczy, nowe oblicze komunikacji marketingowej*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu” 2016, t. 67, nr 2, s. 144–146.
15. Geoportal GOV, *Informacje* [online], <https://www.geoportal.gov.pl/o-geoportalu/informacje> [7.08.2023].
16. GUS, *Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce w grudniu 2022 r. Tablice w formacie XLSX*, Tablica 2, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/pracujacy-w-gospodarce-narodowej-w-polsce-w-grudniu-2022-r-27,1.html> [28.11.2023].
17. GUS, *Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej w 2022 roku. Tablice w formacie XLSX*, Tablica 2, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/zatrudnienie-i-wynagrodzenia-w-gospodarce-narodowej-w-2022-roku,1,49.html> [28.11.2023].
18. GUS, *Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej w 2022 r.*, Warszawa–Bydgoszcz 2023, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/zatrudnienie-i-wynagrodzenia-w-gospodarce-narodowej-w-2022-roku,1,49.html> [28.11.2023].

19. GUS, *Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce 28.09.2023 r. w kwietniu 2023 r.*, data publikacji: 28.09.23, s.1 <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/pracujacy-w-gospodarce-narodowej-w-polsce-w-kwietniu-2023-r-,27,5.html> [28.11.2023].
20. GOV, *e-dowód* [online], <https://www.gov.pl/web/e-dowod> [2.08.2023].
21. GOV, *Sprawdź swoje punkty karne* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/sprawdz-swoje-punkty-karne> [2.08.2023].
22. GOV, *Uzyskaj dowód osobisty dla dziecka lub podopiecznego*, [online], <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-dowod-osobisty-dla-dziecka-lub-podopiecznego> [2.08.2023].
23. GOV, *Uzyskaj wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-wypis-i-wyrys-z-ewidencji-gruntow-i-budynkow> [7.08.2023].
24. GOV, *Zgłoś utratę lub uszkodzenie swojego dowodu osobistego – unieważnij dowód* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-utrata-lub-uszkodzenie-swojego-dowodu-osobistego-uniewaznij-dowod> [2.08.2023].
25. GOV, *Zgłoś zbycie lub nabycie pojazdu, na przykład sprzedaż, kupno, darowiznę* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-zbycie-lub-nabycie-pojazdu-na-przyklad-sprzedaz-kupno-darowizne> [2.08.2023].
26. GOV, *Złóż wniosek o przyznanie płatności obszarowych i PROW* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/wnioskowanie-o-platnosc-bezposrednia> [7.08.2023].
27. Integral Solution, *Usługi w chmurze* [online], <https://integralsolutions.pl/uslugi-w-chmurze/> [14.08.2023].
28. Internet GOV, [online], <https://internet.gov.pl/faq/> [14.08.2023].
29. Instytut Finansów, *Płatności gotówkowe i bezgotówkowe. Analiza stanu i perspektyw*, Warszawa 2022.
30. Maicki P., Obląkowska K., *Płatności gotówkowe i bezgotówkowe. Analiza stanu i perspektyw*, Warszawa: Instytut Finansów, s. 26-27.
31. Ministerstwo Finansów, *Przesunięcie terminu wdrożenia obowiązkowego KSeF*, <https://www.gov.pl/web/finanse/przesuniecie-terminu-wdrozenia-obowiazkowego-ksef> [15.02.2024].
32. Kwalifikacje EDU, *Czym jest system CRM i jak z niego korzystać* [online], <https://kwalifikacje.edu.pl/czym-jest-system-crm-i-jak-z-niego-korzystac/> [14.08.2023].
33. Ministerstwo Finansów GOV, *e-Urząd Skarbowy* [online], <https://www.gov.pl/web/finanse/e-urząd-skarbowy> [15.05.2023].
34. Ministerstwo Finansów GOV, *Projekt Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) rozpatrzony przez SKRM* [online], <https://www.gov.pl/web/finanse/projekt-krajowego-systemu-e-faktur-ksef-rozpatrzony-przez-skrm> [12.05.2023].
35. Ministerstwo Finansów, *Rząd przyjął projekt Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF)* [online], <https://www.gov.pl/web/finanse/rząd-przyjął-projekt-krajowego-systemu-e-faktur-ksef> [12.05.2023].
36. Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, *Rodzina 500+* [online], <https://www.gov.pl/web/rodzina/rodzina-500-plus> [2.08.2023].
37. Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, *Świadczenia rodzinne* [online], <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacje-ogolne-swadczenia-rodzinne> [2.08.2023].
38. mObywatel, [online], <https://info.mobywatel.gov.pl/#aplikacja-i-serwis> [7.08.2023].


39. Murtagh F., Legendre P., *Ward's hierarchical agglomerative clustering method: which algorithms implement Ward's criterion?*, "Journal of Classification" 2014, vol. 31.
40. Obłąkowska K., Bartoszewicz A., *Alkohol w społeczeństwie polskim i polska polityka publiczna wobec alkoholu na przestrzeni dziejów. Pomędzy piwnym wolnym rynkiem a spirytusowym monopolem*, „Środkowoeuropejskie Studia Polityczne” 2022, nr 4.
41. Platforma Przemysłu Przyszłości GOV, *O tym jak technologie ICT zmieniają przemysł w przemyśle 4.0* [online], <https://przemyslprzyszlosci.gov.pl/o-tym-jak-technologie-ict-zmieniaja-przemysl-w-przemysl-4-0/> [14.08.2023].
42. Podatki.gov.pl, *Pytania i odpowiedzi - KSeF*, <https://www.podatki.gov.pl/ksef/pytania-i-odpowiedzi-ksef/> [15.02.2024].
43. Podatki GOV, *Twój e-PIT*, [online], <https://www.podatki.gov.pl/pit/twoj-e-pit/twoj-e-pit-jak-go-zlozyc-krok-po-kroku/> [2.08.2023].
44. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, *Małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce*, Warszawa 2019.
45. Poradnik przedsiębiorcy, *Kasy fiskalne online – ostateczny termin wdrożenia* [online], data publikacji: 28.06.2023, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kasy-fiskalne-online> [17.11.2023].
46. Praca GOV, *Usługi elektroniczne* [online], <https://www.praca.gov.pl/eurzad/uslugi-elektroniczne> [7.08.2023].
47. Serwis Rzeczypospolitej Polskiej (2023). *Złóż wniosek o przyznanie płatności obszarowych i PROW* [online], <https://www.gov.pl/web/gov/wnioskowanie-o-platnosc-bezposrednia> [2.06.2023].
48. Sidelnik M., Brzuszczyńska M., *Sześć wyzwań związanych z obowiązkowym e-fakturowaniem*, PwC, data publikacji: 30.01.23; zaktualizowany zgodnie ze stanem prawnym na 16.05.23, <https://www.pwc.pl/pl/artykuly/szesc-wyzwan-zwiazanych-z-obowiazkowym-e-fakturowaniem.html> [28.11.2023].
49. Słownik języka polskiego PWN, *Cyfryzacja* [online], <https://sjp.pwn.pl/slowniki/cyfryzacja.html> [2.08.2023].
50. Stylec-Szromek P., *Sztuczna Inteligencja – prawo, odpowiedzialność, etyka*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie” 2018, z. 123, s. 501–503.
51. Systell, *Słownik pojęć: Co to jest Contact Center?* [online] <https://systell.pl/slownik-pojec/co-to-jest-contact-center/> [14.08.2023].
52. Szymaniak P., *Wpływ uruchomienia e-Urzędu Skarbowego na zwiększenie nadzoru nad podatnikami*, Kancelaria Prawna i Podatkowa Paweł Szymaniak, 2021, DOI 10.5604/01.3001.0014.8213, s. 1–3.
53. Tarasiuk W., Dłużniewska J., *Wpływ pandemii COVID-19 na rozwój sektora e-commerce w Polsce*, „Akademia Zarządzania” 2021, nr 5(2), s. 198–211.
54. Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r. zmieniająca ustawę o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw oraz ustawę o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne, Dz. U. z 2023 r., poz. 1414.
55. Ustawa z dnia 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2021 r., poz. 2105.
56. Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, Dz. U. z 2023 r., poz. 221.
57. Wieczorkowski J., Chomiak-Orsa I., Pawełoszek I., *Big data w marketingu – narzędzie doskonalenia relacji z klientami*, „Marketing i Rynek” 2022, t. 29, s. 3–9.
58. Zatorski B., *Jednolity Plik Kontrolny (JPK) „na żądanie” Krajowej Administracji Skarbowej* [online], <https://www.controllingirachunkowosc.pl/aktualnosci/jednolity-plik-kontrolny-jpk-na-zadanie-krajowej-administracji-skarbowej> [15.05.2023].



**Instytut
Finansów**

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa


 instytut.finansow@mf.gov.pl

 +48 22 694 57 89

www.infin.gov.pl

Znajdź nas na

 [@infin.gov.pl](https://www.facebook.com/infin.gov.pl)

 [@instytut-finansow](https://www.linkedin.com/company/infin.gov.pl)