

System e-Deklaracje

Badanie preferencji podatników PIT
w zakresie zeznań podatkowych

Edycja 2010



Ministerstwo Finansów

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Spis treści

	Nr strony
Wstęp	3
Metodologia	4
Założenia	4
Najważniejsze wnioski wynikające z ankiety PwC i MF	5
Szczegółowe wyniki ankiety	7
Wnioski i rekomendacje	15
Zakończenie	16
Dane kontaktowe	17

Wstęp



Dostępność wszelkiego rodzaju usług on-line powoli staje się standardem. Administracja podatkowa również oferuje coraz szersze możliwości w komunikacji elektronicznej.

E-Deklaracje to prosta metoda składania zeznań rocznych w formie elektronicznej, która pozwala, m.in. zaoszczędzić czas. Teraz większość naszych Klientów ma już możliwość wysłania swojego zeznania PIT o każdej porze i z każdego miejsca bez konieczności stosowania podpisu kwalifikowanego. Wciąż jednak system ten nie jest powszechnie wykorzystywany. Dzięki przygotowanemu wspólnie z PwC raportowi zdiagnozowaliśmy oczekiwania wybranej grupy naszych Klientów, a wyciągnięte wnioski wykorzystamy w dalszych pracach nad rozwijaniem usługi.

Maciej H. Grabowski
Podsekretarz Stanu
Ministerstwo Finansów



Firma PricewaterhouseCoopers od lat wspiera różnorodne inicjatywy związane z szeroko rozumianą innowacyjnością. Dlatego wraz z Ministerstwem Finansów zdecydowaliśmy się na przygotowanie raportu, którego celem jest poznanie preferencji podatników PIT związanych ze sposobem składania zeznań podatkowych. Jakie kryteria decydują o wyborze elektronicznej formy składania zeznań? Jakie czynniki przesądzają o wyborze bardziej czasochłonnej, tradycyjnej formy? Co najbardziej przeszkadza nam w składaniu e-Deklaracji? Wreszcie, jakich formularzy w wersji on-line brakuje nam najbardziej? Tego wszystkiego można dowiedzieć się z prezentowanego raportu.

Zapraszamy do lektury.

Katarzyna Czarnecka-Żochowska
Partner, dział prawno-podatkowy
PricewaterhouseCoopers Sp. z .o.o.

Metodologia

Podstawą przygotowania raportu była ankieta przeprowadzona na zlecenie PricewaterhouseCoopers wspólnie z Ministerstwem Finansów wśród pełnoletnich 1082 osób w całej Polsce. Respondenci - oprócz pytań tzw. identyfikujących dotyczących m.in. wieku, wykształcenia, miejsca zamieszkania, źródła przychodów – odpowiadali na pytanie podstawowe: czy korzystają z systemu e-Deklaracje. Wybór jednej z odpowiedzi determinował rodzaj pytań szczegółowych.

Biorąc pod uwagę początkowy etap funkcjonowania e-Deklaracji w Polsce i jego stosunkowo niedużą popularność – w badaniu zdecydowaliśmy się ograniczyć grupę ankietowanych osób według dwóch podstawowych kryteriów: wieku (do 40. roku życia) oraz wykształcenia (w badaniu uwzględniliśmy tylko osoby z wykształceniem wyższym i średnim). Dodatkowym warunkiem było aby ankietowany miał stały dostęp do Internetu. W ocenie autorów raportu ta grupa podatników powinna w sposób szczególny być zainteresowana tą formą dokonywania rozliczeń i do tej grupy powinny być w pierwszej kolejności kierowane główne działania mające na celu promocję takiej formy składania deklaracji. 214 ankietowanych (20%) zadeklarowało, że skorzystało z systemu e-Deklaracje.

Założenia

Dynamiczny rozwój technologii internetowych oraz postępująca komputeryzacja społeczeństwa mają swoje bezpośrednie konsekwencje także w sferze podatkowej. Wyrazistym przykładem obrazującym ten proces jest w szczególności możliwość składania zeznań podatkowych drogą elektroniczną. Polska podobnie jak zdecydowana większość państw unijnych¹ zapewniła podatnikom taką możliwość. O ile w przypadku średnich i dużych firm składanie deklaracji podatkowych online wymagających podpisania kwalifikowanym podpisem elektronicznym wydaje się już normą, o tyle dla osób fizycznych forma ta nie jest aż tak popularna, jak można byłoby oczekiwać.

W przypadku osób fizycznych możliwość elektronicznego składania niektórych zeznań podatkowych niewymagających podpisania kwalifikowanym podpisem elektronicznym (e-Deklaracje) istnieje od 2009 r. (zeznanie za 2008 r.). Obecnie w zakresie PIT funkcjonują następujące e-Deklaracje:

1. PIT-37 (dochody opodatkowane według skali podatkowej – np. umowy o pracę, o dzieło, zlecenia, emerytury, renty),
2. PIT-36 (dochody z działalności gospodarczej opodatkowane według skali podatkowej),
3. PIT-36L (dochody z działalności gospodarczej opodatkowane według stawki liniowej),
4. PIT-38 (dochody ze zbycia nieruchomości/praw majątkowych wybudowanych/nabytych po 31 grudnia 2008 r.)
5. PIT-39 (dochody ze zbycia papierów wartościowych – np. akcji).

¹ Wyjątek stanowią: Rumunia i Finlandia (Opodatkowanie osób fizycznych w Unii Europejskiej – raport PwC, edycja 2010).

Najważniejsze wnioski wynikające z ankiety PwC i MF

1. Źródło uzyskania wiedzy o systemie e-Deklaracje

Statystyczny użytkownik systemu e-Deklaracje o możliwości elektronicznego złożenia deklaracji podatkowej dowiedział się z sieci Internet (30%) lub z telewizji (22%). 21% użytkowników dowiedziało się o istnieniu systemu e-Deklaracje za pośrednictwem organów podatkowych (13% uzyskało informację w urzędzie skarbowym, a 8% - ze strony internetowej Ministerstwa Finansów).

2. Czas wypełnienia jednej deklaracji

Statystyczny użytkownik systemu na wypełnienie jednej deklaracji podatkowej poświęcił od 10 do 20 minut (47%).

3. Ocena funkcjonalności systemu e-Deklaracje

Znaczna większość użytkowników systemu uznała, że jest on funkcjonalny (przejrzysty – 34%, akceptowalny – 44%). Jedyne 8% ankietowanych stwierdziło, że jest on nieczytelny, a 1% wskazało, że największą wadą systemu są wysokie wymagania sprzętowe.

Dostępna na stronie internetowej instrukcja obsługi systemu jest zdaniem ankietowanych przydatna (41%) lub bardzo przydatna (12%), natomiast 17% użytkowników w ogóle nie korzystało z instrukcji.

4. Motywy korzystania z systemu e-Deklaracje

Zdecydowanie największą zaletą systemu jest wygoda (61%). Mniejsze znaczenie miała oszczędność czasu i pieniędzy (odpowiednio: 14% i 9%).

5. Wady systemu e-Deklaracje

Największą wadą systemu okazały się: konieczność podawania kwoty przychodu uzyskanego w ubiegłym roku podatkowym (41%) oraz obowiązek złożenia upoważnienia UPL-1 w przypadku rozliczeń z małżonkiem (22%).

6. Przyczyny niekorzystania z systemu e-Deklaracje

Ankietowani, którzy nie skorzystali z systemu, często nie wiedzieli o takiej możliwości (26%) lub myśleli, że do złożenia zeznania konieczny jest kwalifikowany podpis elektroniczny (10%). Mniejsze znaczenie ma przyzwyczajenie do tradycyjnych metod (14%) albo obawa o bezpieczeństwo danych (9%).

7. Następne rodzaje zeznań, które należałoby objąć systemem e-Deklaracje w pierwszej kolejności

Wśród wszystkich ankietowanych największym zainteresowaniem w przyszłości cieszyłaby się możliwość wypełnienia w systemie formularza NIP-3 (23%) oraz dokonania korekty e-Deklaracji (18%).

8. Przyszłość e-Deklaracji

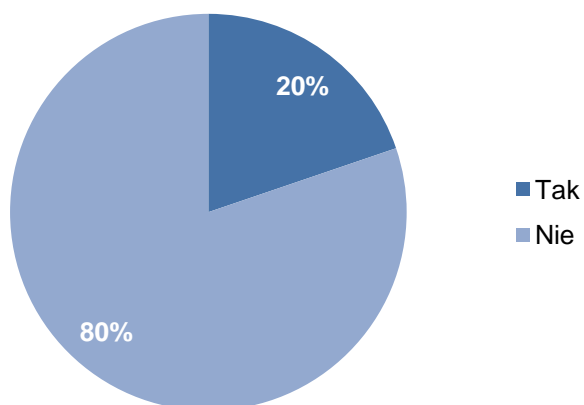
Aż 84% użytkowników systemu zadeklarowało chęć korzystania z niego w przyszłości. Wśród osób, które dotychczas nie korzystały z systemu e-Deklaracje gotowość taką zgłosiło 44% osób. Niezdecydowanych pozostaje odpowiednio 12% i 41% respondentów.

Szczegółowe wyniki ankiety

1. Wszyscy ankietowani

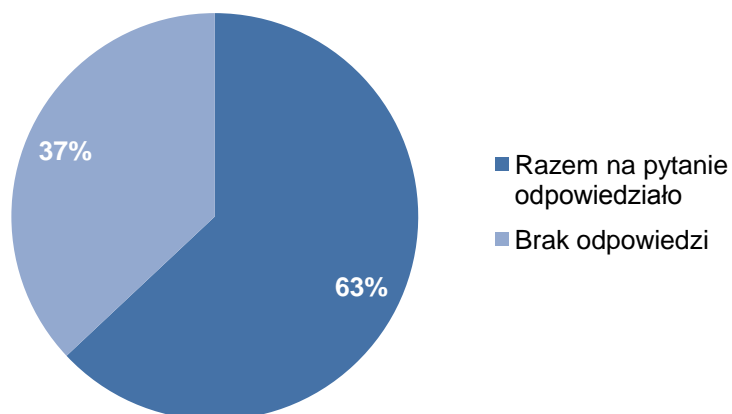
Czy składając zeznanie podatkowe skorzystał Pan/Pani z systemu e-Deklaracje?

	liczba	%
Tak	214	20%
Nie	868	80%

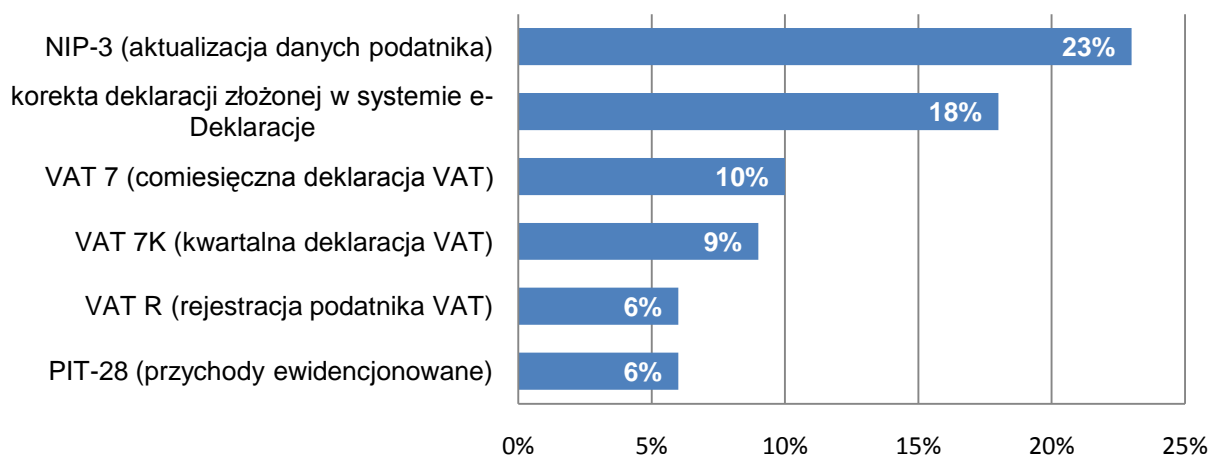


Jakie formularze chciałby Pan/chciałaby Pani składać w najbliższej przyszłości z wykorzystaniem systemu e-Deklaracje (w tym momencie niedostępne)?

	liczba	%
Razem na pytanie odpowiedziało	680	63%
Brak odpowiedzi	402	37%



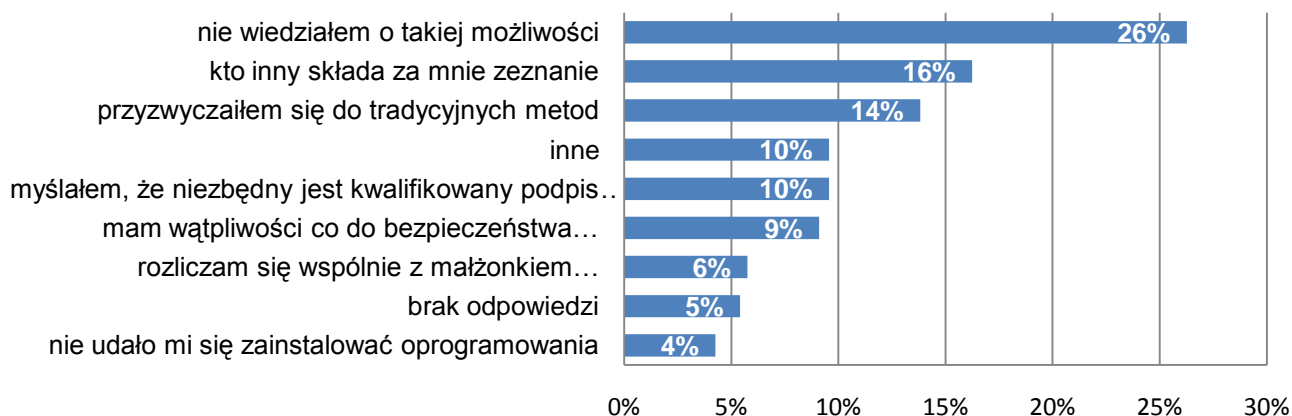
	liczba	%
NIP-3 (aktualizacja danych podatnika)	249	23%
korekta deklaracji złożonej w systemie e-Deklaracje	200	18%
VAT 7 (comiesięczna deklaracja VAT)	112	10%
VAT 7K (kwartalna deklaracja VAT)	92	9%
PIT-28 (przychody ewidencjonowane)	69	6%
VAT R (rejestracja podatnika VAT)	69	6%



2. Osoby niekorzystające z systemu

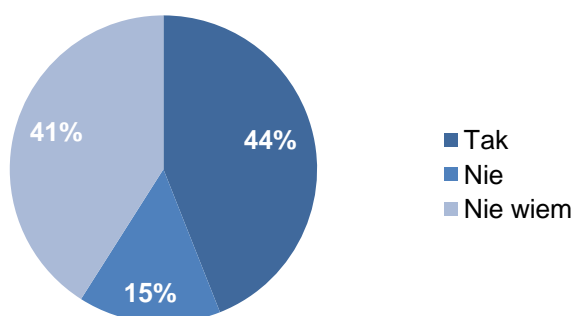
Dlaczego nie skorzystał Pan/i z systemu e-Deklaracje składając zeznanie podatkowe za rok 2009?

	liczba	%
nie wiedziałem o takiej możliwości	228	26%
myślałem, że niezbędny jest kwalifikowany podpis elektroniczny	83	10%
nie udało mi się zainstalować oprogramowania	37	4%
przyzwyczałem się do tradycyjnych metod	120	14%
mam wątpliwości co do bezpieczeństwa składania deklaracji drogą elektroniczną	79	9%
rozliczam się wspólnie z małżonkiem i nie chcę składać UPL-1	50	6%
kto inny składa za mnie zeznanie	141	16%
inne	83	10%
brak odpowiedzi	47	5%



Czy w przyszłości zamierza Pan/Pani składać zeznania podatkowe korzystając z systemu e-Deklaracje?

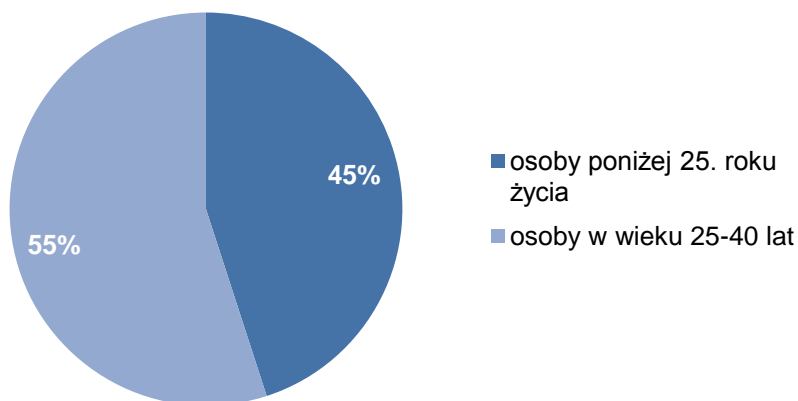
	liczba	%
Tak	384	44%
Nie	133	15%
Nie wiem	351	41%



3. Osoby korzystające z systemu

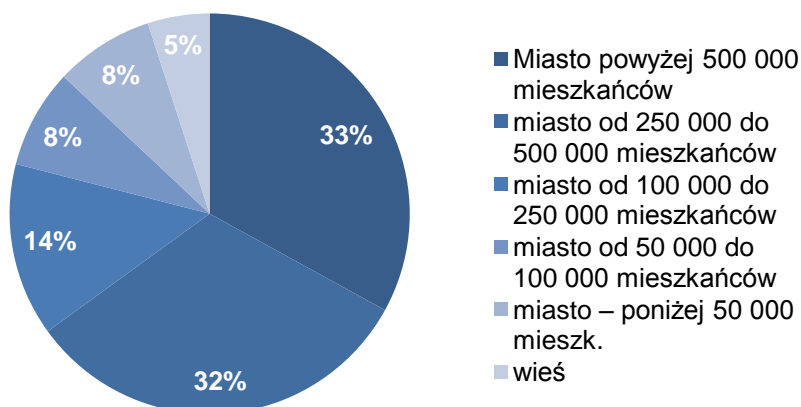
Wiek

Wiek	liczba	%
osoby poniżej 25. roku życia	97	45%
osoby w wieku 25-40 lat	117	55%



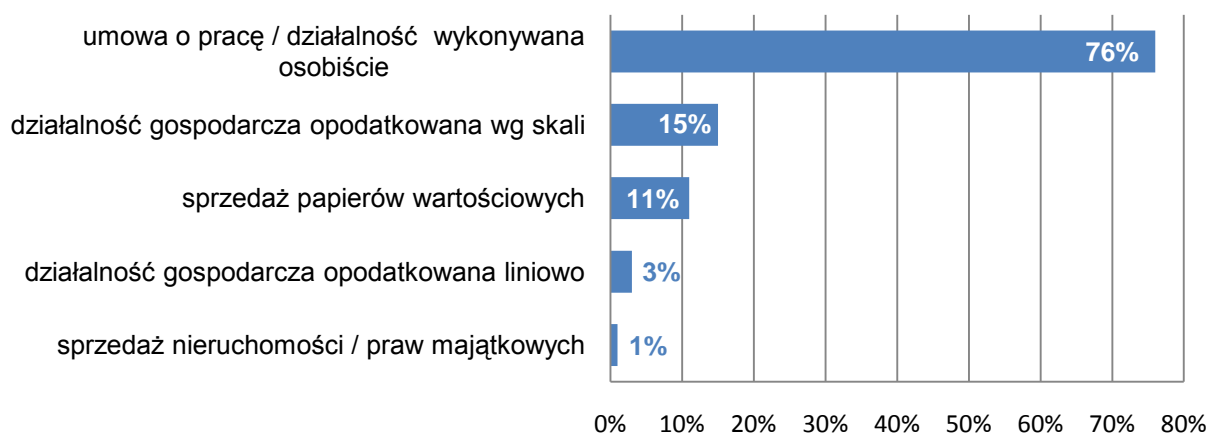
Miejsce zamieszkania

Miejsce zamieszkania	liczba	%
Miasto powyżej 500 000 mieszkańców	71	33%
miasto od 250 000 do 500 000 mieszkańców	69	32%
miasto od 100 000 do 250 000 mieszkańców	29	14%
miasto od 50 000 do 100 000 mieszkańców	18	8%
miasto – poniżej 50 000 mieszkańców	17	8%
wieś	10	5%



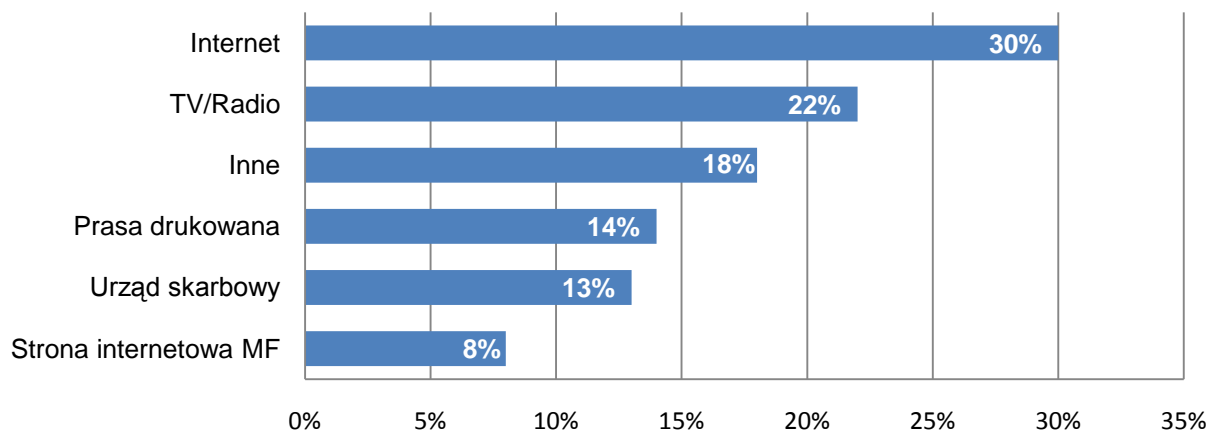
Źródła uzyskania przychodów w 2009 r.

Źródła przychodów	liczba	%
działalność gospodarcza opodatkowana podatkiem liniowym	6	3%
działalność gospodarcza opodatkowana wg skali podatkowej	33	15%
umowa o pracę / działalność wykonywana osobiście	163	76%
sprzedaż nieruchomości / praw majątkowych (nabytych / wybudowanych po 31.12.2008)	3	1%
sprzedaż papierów wartościowych	23	11%



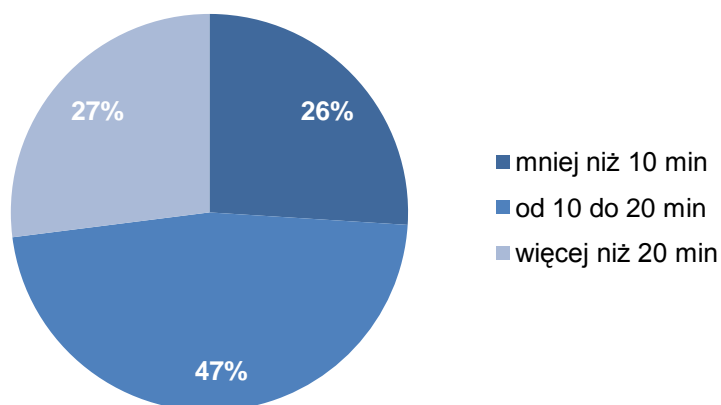
W jaki sposób dowiedział(a) się Pan/Pani o możliwości złożenia zeznania podatkowego drogą elektroniczną?

	liczba	%
Internet	64	30%
TV/Radio	47	22%
Prasa drukowana	30	14%
Urząd skarbowy	28	13%
Strona internetowa MF	17	8%
Inne	39	18%



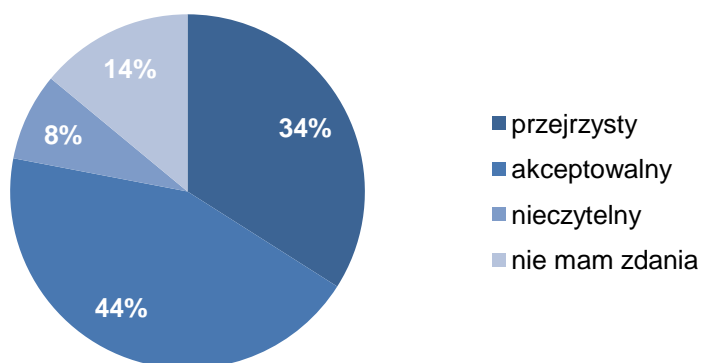
Ile czasu poświęcił(a) Pan/Pani na wypełnienie 1 deklaracji elektronicznej?

	liczba	%
mniej niż 10 min	56	26%
od 10 do 20 min	101	47%
więcej niż 20 min	57	27%



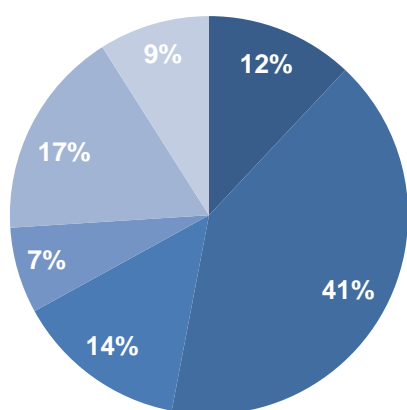
Jak ocenia Pan/Pani funkcjonalności systemu e-Deklaracje?

	liczba	%
przejrzysty	72	34%
akceptowalny	94	44%
nieczytelny	18	8%
nie mam zdania	30	14%



Czy znajdująca się na stronie internetowej instrukcja obsługi systemu jest przydatna?

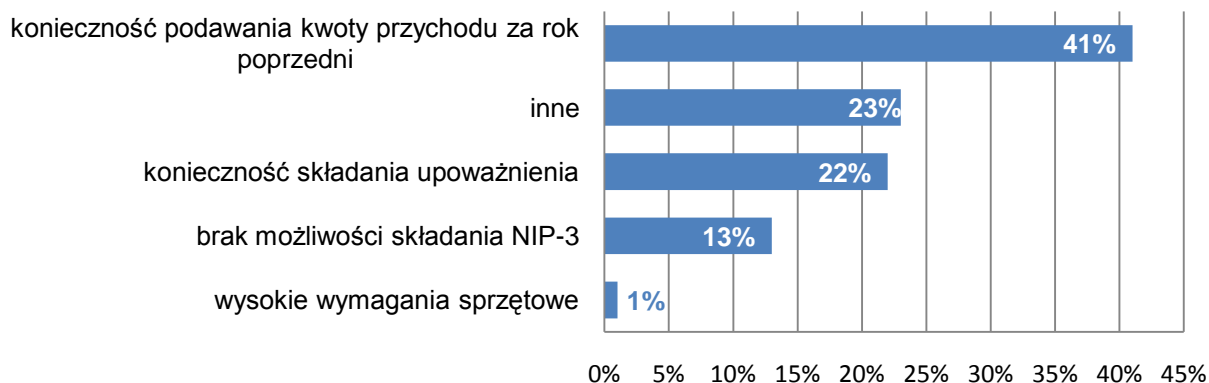
	liczba	%
bardzo przydatna	25	12%
przydatna	87	41%
niezbyt przydatna	31	14%
zupełnie nieprzydatna	15	7%
nie korzystałem z instrukcji	36	17%
nie mam zdania	20	9%



- bardzo przydatna
- przydatna
- niezbyt przydatna
- zupełnie nieprzydatna
- nie korzystałem z instrukcji
- nie mam zdania

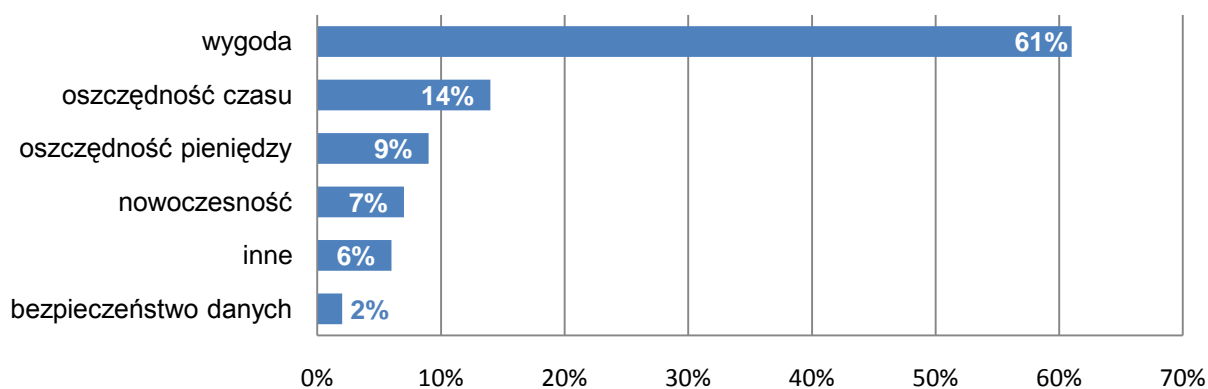
Jakie są największe wady systemu e-Deklaracje?

	liczba	%
konieczność podawania kwoty przychodu za rok poprzedni	88	41%
konieczność składania upoważnienia UPL-1	47	22%
brak możliwości składania NIP-3	27	13%
wysokie wymagania sprzętowe	3	1%
inne	49	23%



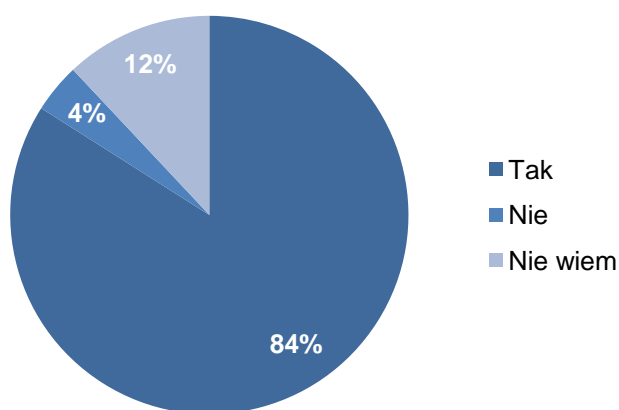
Jakie są największe zalety systemu e-Deklaracje?

	liczba	%
wygoda (zeznanie podatkowe można składać z domu)	130	61%
oszczędność czasu	30	14%
oszczędność pieniędzy	19	9%
nowoczesność	16	7%
inne	14	6%
bezpieczeństwo danych (poczta nie zgubi listu)	5	2%



Czy w przyszłości zamierza Pan/Pani składać zeznania podatkowe korzystając z systemu e-Deklaracje?

Tak	180	84%
Nie	8	4%
Nie wiem	26	12%



Wnioski i rekomendacje

1. Liczba osób deklarujących chęć korzystania z systemu e-Deklaracje przekracza 52%, niezdecydowanych pozostaje blisko 35%. Analiza przeprowadzonej ankiety wskazuje jednoznacznie, że popularność e-Deklaracji w grupie będącej przedmiotem badania będzie rosła w sposób dynamiczny.

Potwierdzenia prognozowanej tendencji dostarcza także wysoka ocena użyteczności dostępnych rozwiązań oraz stosunkowa łatwość ich obsługi.

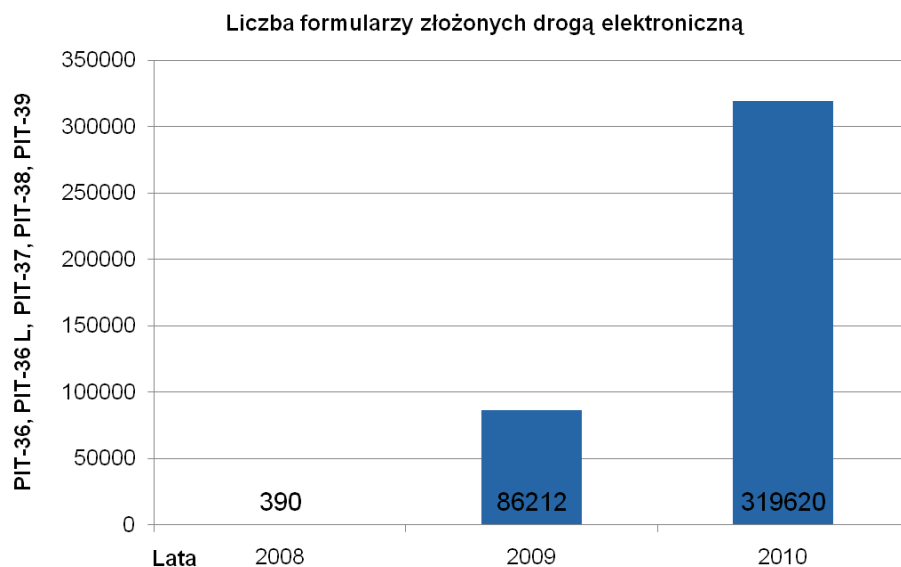
2. Działaniem rekomendowanym jest zmiana kryterium weryfikacji podatników. Podawanie kwoty przychodu uzyskanego w ubiegłym roku podatkowym przy składaniu zeznania – pomimo względnej prostoty - stanowi jednak istotny czynnik zniechęcający potencjalnych użytkowników. W celu popularyzacji systemu e-Deklaracje konieczne wydaje się także umożliwienie dokonania wspólnego zeznania małżonkom bez konieczności składania w formie tradycyjnej upoważnienia UPL-1.

3. Niezbędne również jest kontynuowanie kampanii informacyjnej (z wykorzystaniem Internetu i mediów tradycyjnych, a także urzędów skarbowych) dotyczącej systemu e-Deklaracje. Dotychczasowe działania w tym obszarze okazały się bowiem nieskuteczne w przypadku 36% ankietowanych (tyle osób nie wiedziało o istnieniu systemu e-Deklaracje bądź myślało, że do złożenia zeznania wymagany jest kwalifikowany podpis elektroniczny). W kampanii tej warto podkreślać cechy systemu szczególnie wysoko ocenione przez respondentów: wygodę oraz oszczędność czasu.

4. Kontynuując prace związane z systemem e-Deklaracje w świetle przeprowadzonych badań kluczowe wydaje się umożliwienie składania formularzy aktualizacyjnych NIP-3 oraz korekty złożonych deklaracji. W dalszej kolejności rekomendowane jest umożliwienie drobnym przedsiębiorcom składania deklaracji VAT-7, VAT-7K oraz PIT-28.

Zakończenie

Wyniki raportu potwierdzają słuszność obranego przez administrację podatkową kierunku rozwoju usług elektronicznych. Kiedy 1 kwietnia 2008 r. pojawiła się możliwość składania przez osoby fizyczne zeznań w formie elektronicznej, skorzystało z niej tylko 390 osób. Konieczność posiadania podpisu kwalifikowanego okazała się główną barierą dla powszechnego korzystania z systemu. Dzięki jej usunięciu, w trakcie tegorocznej akcji PIT rozliczenie drogą internetową doceniło już niemal 320 tysięcy osób (blisko 4 razy więcej niż w 2009 r.).



Wprowadzone uproszczenie w procesie składania e-Deklaracji, przyczyniło się do wzrostu zainteresowania tą formą kontaktu z urzędem skarbowym, jednak nie stało się jeszcze w pełni popularne. Dlatego, korzystając z wniosków z raportu, Ministerstwo Finansów w pracach nad usprawnianiem systemu jako priorytet potraktuje uproszczenie modelu autoryzacji, wprowadzenie możliwości złożenia zeznania małżeńskiego przez jednego z małżonków bez konieczności przesyłania pełnomocnictwa do urzędu skarbowego.

Ponadto w przyszłym roku dopuszczona zostanie możliwość składania korekt zeznań rocznych. Planowane jest również rozszerzenie palety e-PIT-ów o zeznanie PIT-28.

Oprócz zmian systemowych, przed kolejnym okresem rozliczeniowym Ministerstwo Finansów położy nacisk na promowanie e-Deklaracji, zarówno w urzędach skarbowych, jak i szeroko rozumianych mediach.

Dane kontaktowe

PricewaterhouseCoopers



Katarzyna Czarnecka-Żochowska
Partner
Dział prawno-podatkowy
PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.
katarzyna.czarnecka-zochowska@pl.pwc.com
tel.: + 48 22 523 48 43



Marcin Sidelnik
Starszy menedżer
Dział prawno-podatkowy
PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.
marcin.sidelnik@pl.pwc.com
tel.: + 48 22 523 49 61



Jarosław Wiśniewski
Menedżer
Dział prawno-podatkowy
PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.
jaroslaw.wisniewski@pl.pwc.com
tel.: + 48 22 746 72 21

Ministerstwo Finansów



Jarosław Wyszynski
Z-ca Dyrektora Departamentu Administracji Podatkowej
Ministerstwo Finansów
jaroslaw.wyszynski@mofnet.gov.pl
tel.: + 48 22 694 55 46



Wiesława Dróżdź
Rzecznik prasowy
Administracji Podatkowej
Ministerstwo Finansów
wieslawa.drozdz@mofnet.gov.pl
tel.: +48 22 694 40 76

Raport został przygotowany przy współdziałaniu Zespołu Zarządzania Wiedzą w dziale prawno-podatkowym PwC w składzie: Renata Smolak, Shahen Akopyan, Jacek Loewe, Radosław Baraniewicz oraz Radosław Pawlak.

www.pwc.com/pl

www.mf.gov.pl

www.e-deklaracje.gov.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo Finansów

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, pod numerem KRS 000044655, NIP 526-021-02-28. Kapitał zakładowy wynosi 10.363.900 złotych. Siedzibą Spółki jest Warszawa, Al. Armii Ludowej 14.

© 2010 PricewaterhouseCoopers. Nazwa „PricewaterhouseCoopers” odnosi się do firm wchodzących w skład sieci PricewaterhouseCoopers International Limited, z których każda stanowi odrębny i niezależny podmiot prawny.
