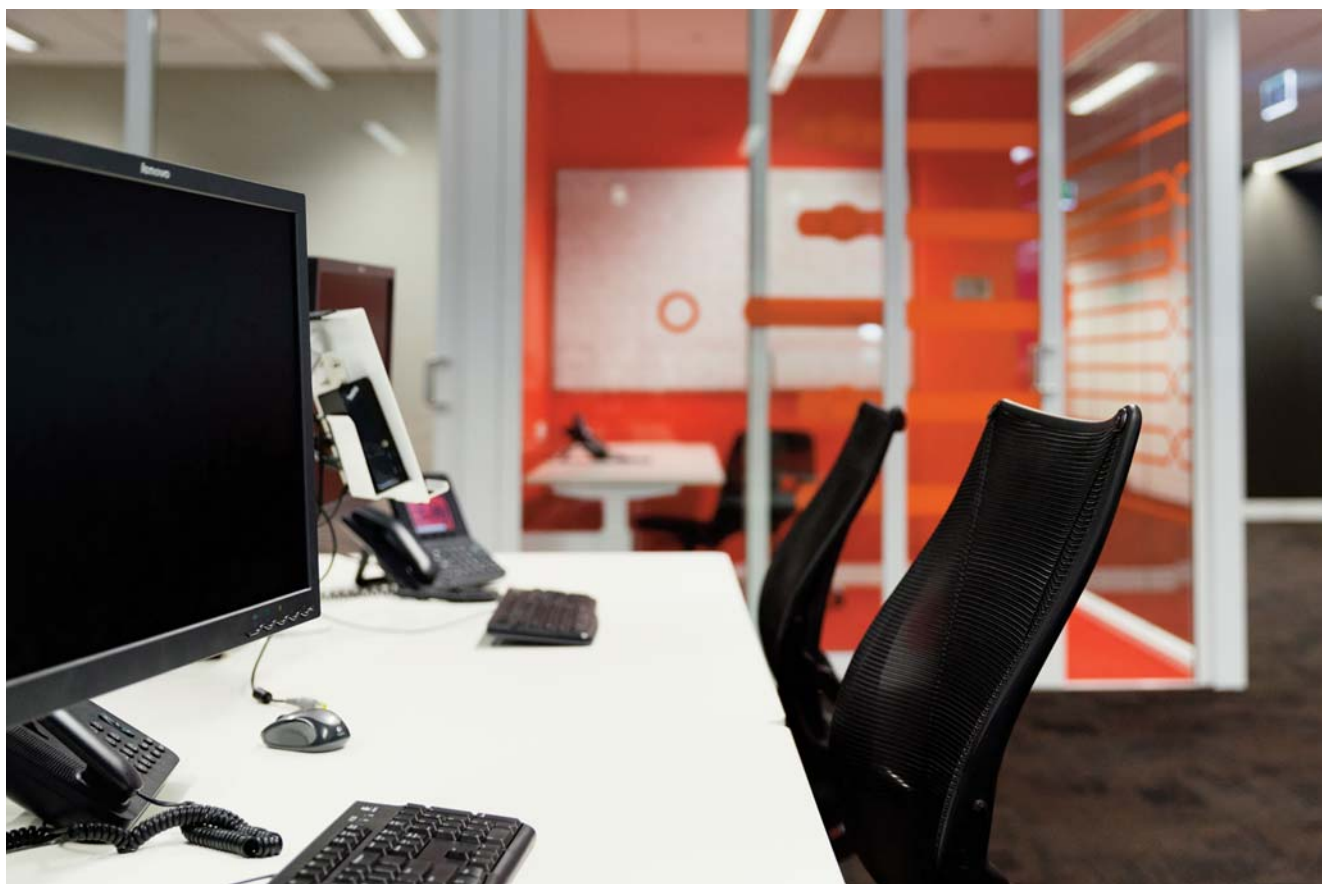


## ***System e-Deklaracje***

### **Badanie preferencji podatników PIT w zakresie zeznań podatkowych**



# Spis treści

<b>Wstęp</b>	<b>3</b>
<b>1. Metodologia i założenia</b>	<b>2</b>
1. Metodologia	2
2. Założenia	2
<b>2. Najważniejsze wnioski wynikające z badania PwC i MF</b>	<b>4</b>
<b>3. Szczegółowe wyniki</b>	<b>5</b>
1. Wszyscy ankietowani	5
2. Osoby niekorzystające z systemu	7
3. Osoby korzystające z systemu	8
<b>4. Analiza porównawcza edycji 2010 i 2015</b>	<b>11</b>
<b>5. Wnioski i rekomendacje</b>	<b>14</b>
<b>6. Zakończenie</b>	<b>15</b>

# Wstęp

Administracja podatkowa konsekwentnie rozszerza katalog usług umożliwiających elektroniczną komunikację podatników z urzędem, w tym możliwość składania zeznań podatkowych w formie elektronicznej. Taka forma kontaktu z urzędem skarbowym wpisuje się w strategiczne cele polskiej transformacji i budowy nowoczesnej administracji podatkowej. Najlepszym tego dowodem z ostatniego okresu jest usługa wstępnie wypełnionego zeznania podatkowego (PFR) uruchomiona przez administrację podatkową w tym roku.

Niniejsza edycja raportu pozwala lepiej zrozumieć preferencje i oczekiwania podatników w zakresie elektronicznej komunikacji z administracją podatkową. Umożliwia wykorzystanie tej wiedzy do przygotowania prostych i przyjaznych podatnikom rozwiązań systemu e-Deklaracje. Dzięki temu rozliczenie zobowiązań podatkowych będzie szybsze i bezpieczniejsze.

Firma PwC od 2009 r. wspiera Ministerstwo Finansów i kontynuuje wsparcie transformacji polskiej administracji podatkowej. Dlatego wraz z Ministerstwem Finansów po raz drugi zdecydowaliśmy się na przygotowanie raportu, którego celem jest ocena rozwoju systemu e-Deklaracje oraz uaktualnienie wiedzy na temat preferencji podatników PIT związanych ze sposobem składania zeznań podatkowych. Jak podatnicy odbierają system e-Deklaracje w ósmym roku jego działalności? Jakie kryteria zadecydowały o wyborze elektronicznej formy składania zeznań w 2015 roku i czym różnią się one od tych z 2010 r., gdy przygotowaliśmy pierwszą wersję raportu? Co nadal najbardziej przeszkadza nam w składaniu e-Deklaracji, a co szczególnie doceniamy? Tego wszystkiego można dowiedzieć się z prezentowanego raportu.

*Zapraszamy do lektury.*

---

**Jacek Kapica**

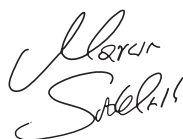
**Podsekretarz Stanu  
Ministerstwo Finansów**



---

**Marcin Sidelnik**

**Dyrektor, dział prawno-podatkowy  
PwC**



# 1. Metodologia i założenia

## 7 mln

zeznań podatkowych, złożyli podatnicy drogą elektroniczną w 2015 r., co stanowi

## 46%

wszystkich złożonych deklaracji

### 1. Metodologia

Podstawą przygotowania raportu była ankieta przeprowadzona na zlecenie PwC wspólnie z Ministerstwem Finansów wśród 1067 podatników podatku dochodowego od osób fizycznych w całej Polsce. Badanie zostało zrealizowane w pierwszej połowie maja 2015 r.

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.

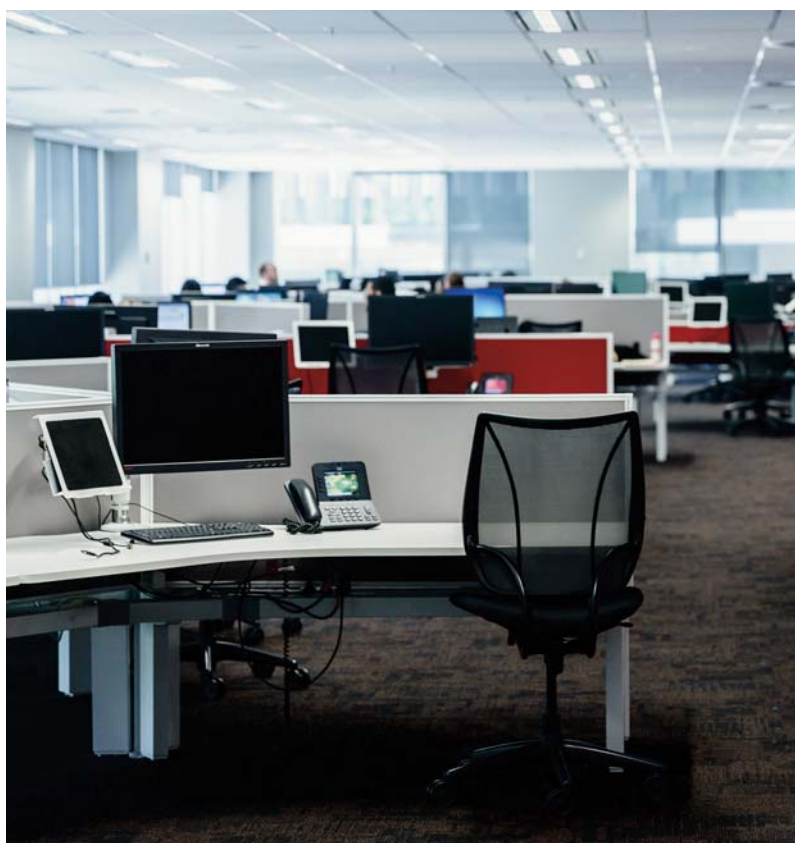
### 1. Założenia

Dynamiczny rozwój technologii internetowych oraz postępująca komputeryzacja społeczeństwa mają swoje bezpośrednie konsekwencje także w sferze podatkowej. Wyrazistym przykładem obrazującym ten proces jest w szczególności rosnąca popularność możliwości składania zeznań podatkowych drogą elektroniczną. W przypadku średnich i dużych firm składanie deklaracji podatkowych on-line wydaje się już normą. Natomiast w odniesieniu do podatników indywidualnych wskaźnikiem rosnącego zainteresowania e-Deklaracjami jest corocznie dynamicznie zwiększająca się liczba zeznań podatkowych złożonych elektronicznie.

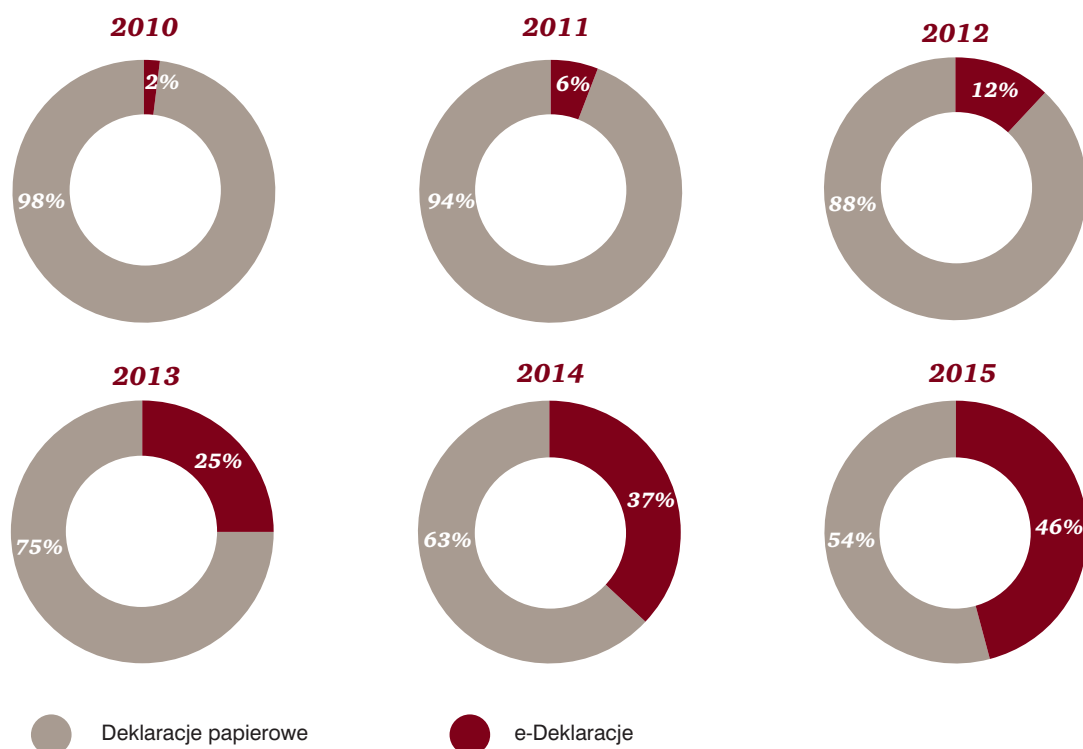
W pierwszym roku funkcjonowania e-Deklaracji podatnicy złożyli tylko 390 zeznań drogą elektroniczną, natomiast w 2015 r. liczba ta przekroczyła 7 milionów zeznań, co stanowi 46% wszystkich złożonych deklaracji.

Wykres na następnej stronie prezentuje dynamikę wyraźnego wzrostu liczby złożonych e-Deklaracji na przestrzeni lat 2010-2015.

W przypadku osób fizycznych możliwość elektronicznego składania niektórych zeznań podatkowych niewymagających podpisania kwalifikowanym podpisem elektronicznym (e-Deklaracje) istnieje od 2009 r. (zeznania za 2008 r.). W ciągu ostatnich 5 lat znacznie poszerzono zakres deklaracji, które można składać elektronicznie.



## Dynamika wzrostu liczby złożonych e-Deklaracji na przestrzeni lat 2010-2015


**Obecnie w zakresie PIT funkcjonują następujące e-Deklaracje:**

- PIT-16, PIT-16A – karta podatkowa;
- PIT-19A – deklaracja o wysokości składki na ubezpieczenie zdrowotne, zapłaconej i odliczonej od zryczałtowanego podatku dochodowego od przychodów osób duchownych w poszczególnych kwartałach roku podatkowego;
- PIT-28 – ryczałt ewidencjonowany;
- PIT-36 – przychody z działalności gospodarczej, działów specjalnych produkcji rolnej, najmu i dzierżawy – opodatkowanych na zasadach ogólnych;
- PIT-36L – podatek liniowy;
- PIT-37 – przychody ze źródeł innych niż działalność gospodarcza, opodatkowanych na zasadach ogólnych – według skali podatkowej;
- PIT-38 – przychody kapitałowe – odpłatne zbycie papierów wartościowych;
- PIT-39 – przychody z odpłatnego zbycia nieruchomości i praw majątkowych związanych z nieruchomościami.

W tym roku po raz pierwszy Ministerstwo Finansów zaoferowało podatnikom możliwość skorzystania z tzw. wstępnie wypełnionego zeznania podatkowego (PFR, pre-filled tax return). Usługa ta została udostępniona 16 marca 2015 r., co, wraz z faktem, że był to pierwszy rok jej istnienia, może wyjaśnić niewielkie zainteresowanie podatników tą, wydaje się najprostszą formą rozliczenia rocznego. Z PFR skorzystało łącznie 102,074 podatników. Usługa PFR udostępnia wypełnioną deklarację, którą tworzy się na podstawie danych przekazanych administracji podatkowej. Skorzystanie z PFR pozwala na uniknięcie błędów związanych z samodzielnym wypełnianiem deklaracji oraz z przepisywaniem danych z informacji od płatników i oznacza szybką oraz prostą formę złożenia zeznania. W 2015 r. udostępnione zostały deklaracje dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, które rozliczają się na formularzu PIT-37. Usługa dostępna była zarówno dla podatników rozliczających się indywidualnie jak i wspólnie z małżonkiem. Istniała także możliwość rozliczenia jako rodzic samotnie wychowujący dziecko.

## 2. Najważniejsze wnioski wynikające z badania PwC i MF

# 99%

ankietowanych, którzy skorzystali z systemu zadeklarowało chęć korzystania z niego w przyszłości

### 1. Źródło uzyskania wiedzy o systemie e-Deklaracje

Statystyczny użytkownik systemu e-Deklaracje o możliwości elektronicznego złożenia deklaracji podatkowej dowiedział się z sieci Internet (ponad 35%) lub od znajomych/rodziny (26%). Trzecim największym źródłem informacji o e-Deklaracjach było radio/telewizja (17,5%). 6% ankietowanych dowiedziało się o istnieniu systemu e-Deklaracje za pośrednictwem organów podatkowych (5% uzyskało informację w urzędzie skarbowym, a 1% ze strony internetowej Ministerstwa Finansów).

### 2. Czas wypełnienia jednej deklaracji

Statystyczny użytkownik systemu na wypełnienie jednej deklaracji podatkowej (e-deklaracji lub deklaracji tradycyjnej) poświęcił od 10 do 30 minut (55%).

### 3. Ocena funkcjonalności systemu e-Deklaracje oraz instrukcji jego obsługi

Znaczna większość użytkowników systemu uznała, że jest on funkcjonalny (przejrzysty – 74%, akceptowalny – 20%).

Dostępna na stronie internetowej instrukcja obsługi systemu jest zdaniem ankietowanych przydatna (55%) lub bardzo przydatna (16%), natomiast 25% użytkowników w ogóle nie korzystało z instrukcji.

### 4. Motywy korzystania z systemu e-Deklaracje

Zdecydowanie największymi zaletami systemu są oszczędność czasu (37%) i wygoda (35%). Mniejsze znaczenie miała oszczędność pieniędzy i nowoczesność (odpowiednio: 9% i 10%).

### 5. Wady systemu e-Deklaracje

Największą wadą systemu okazały się: konieczność podawania kwoty przychodu uzyskanego w ubiegłym roku podatkowym (22%) oraz wymagania sprzętowe (11%). Spora część ankietowanych nie potrafiła wskazać konkretnej odpowiedzi (35%).

### 6. Przyczyny niekorzystania z systemu e-Deklaracje

Najczęstszą przyczyną nieskorzystania z systemu e-Deklaracje jest przyzwyczajenie do tradycyjnej formy składania zeznań (36%) oraz fakt, że deklaracje podatnika składa za niego ktoś inny (19%). Ankietowani, którzy nie skorzystali z systemu, mieli także wątpliwości, co do bezpieczeństwa danych (12%) lub nie udało im się zainstalować oprogramowania (5%).

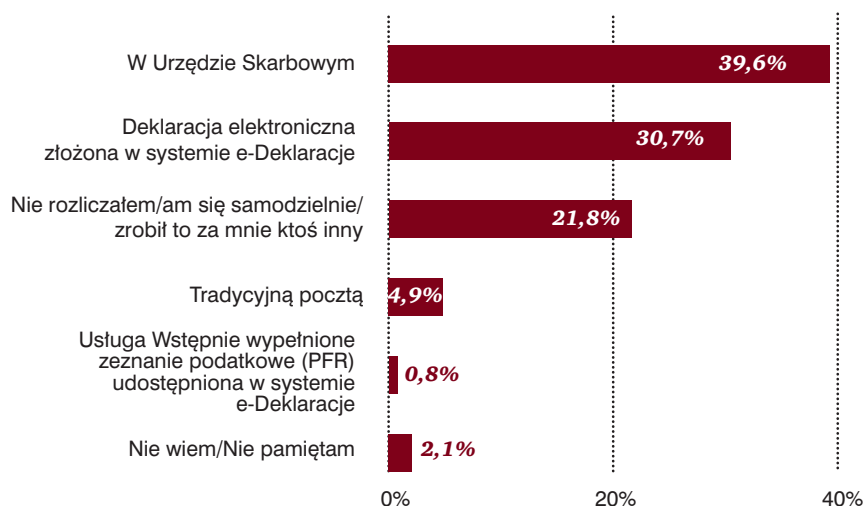
### 7. Przyszłość e-Deklaracji

Aż 99% ankietowanych, którzy skorzystali z systemu zadeklarowało chęć korzystania z niego w przyszłości. Pośród ankietowanych, którzy wypełnili zeznanie w sposób tradycyjny 49% deklaruje chęć skorzystania z możliwości elektronicznego złożenia deklaracji w przyszłości.

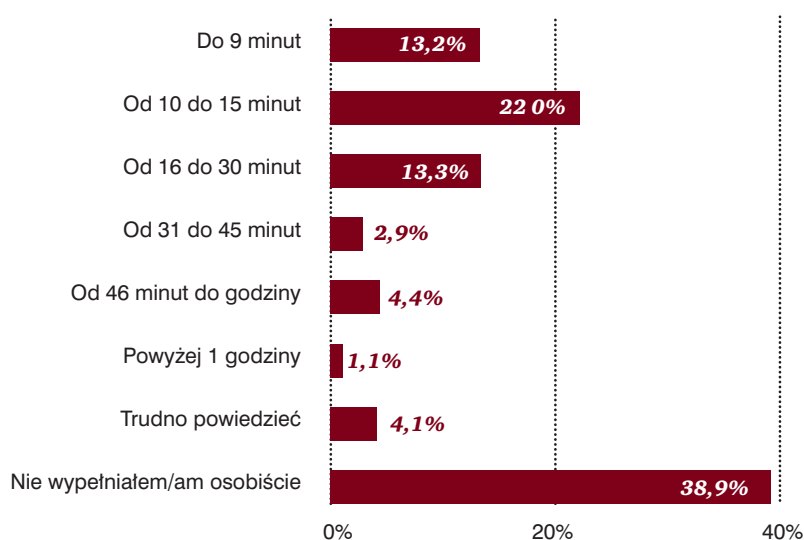
## 3. Szczegółowe wyniki

### 1. Wszyscy ankietowani

1. W jaki sposób składał(a) Pan(i) roczne zeznanie podatkowe za ubiegły rok (2014)?

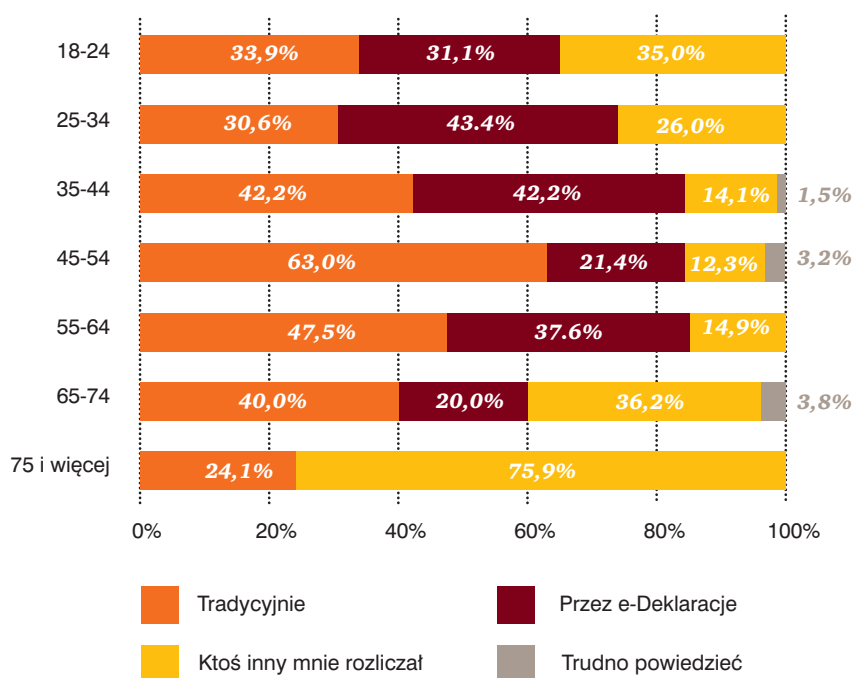
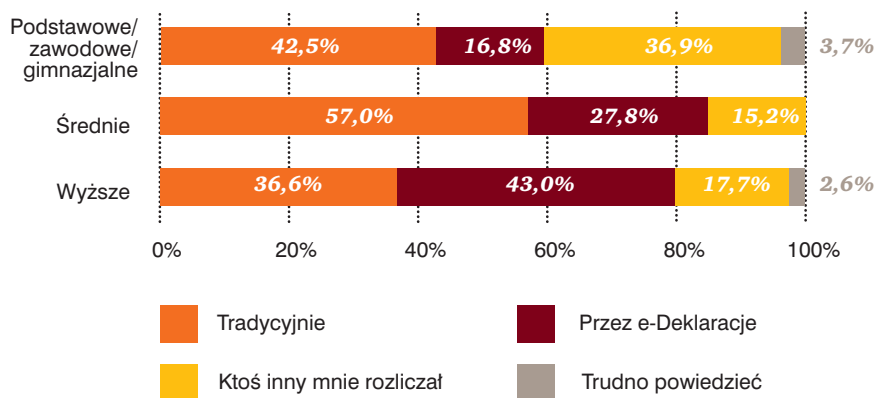


2. Ile czasu poświęcił(a) Pan(i) na wypełnienie deklaracji podatkowej?





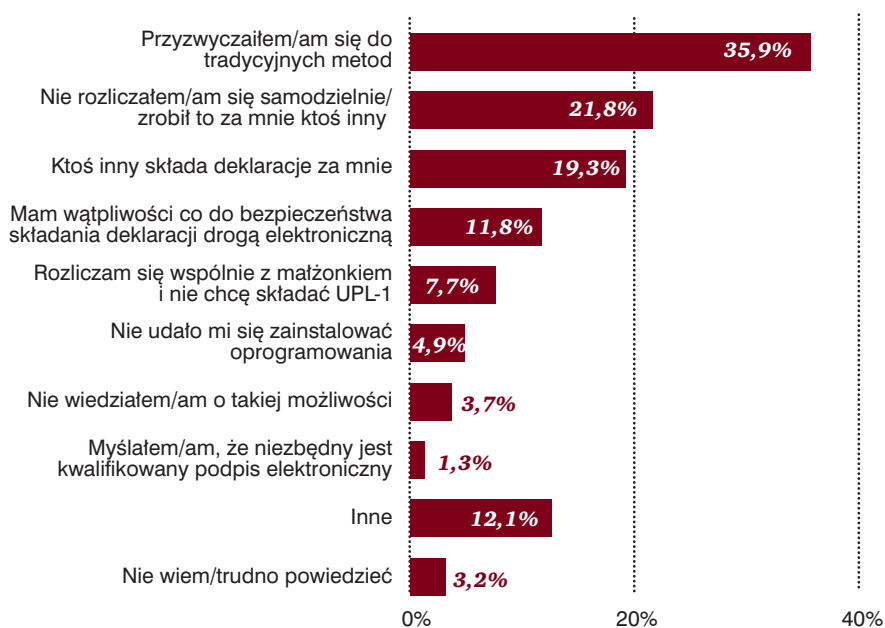
## 3. W jaki sposób składał(a) Pan(i) roczne zeznanie podatkowe za ubiegły rok (2014)?

**Podział wg wieku****Podział wg wykształcenia**

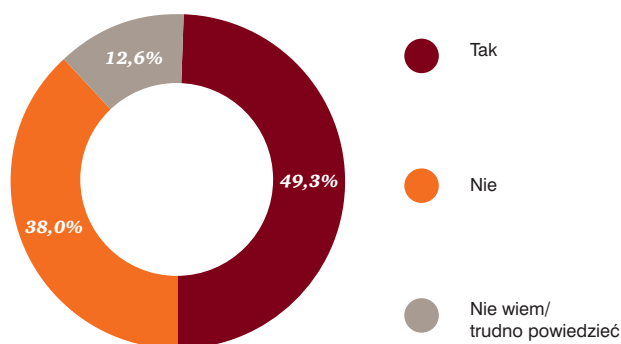


## 2. Osoby niekorzystające z systemu

### 4. Dlaczego nie korzystał(a) Pan(i) z systemu e-Deklaracje?

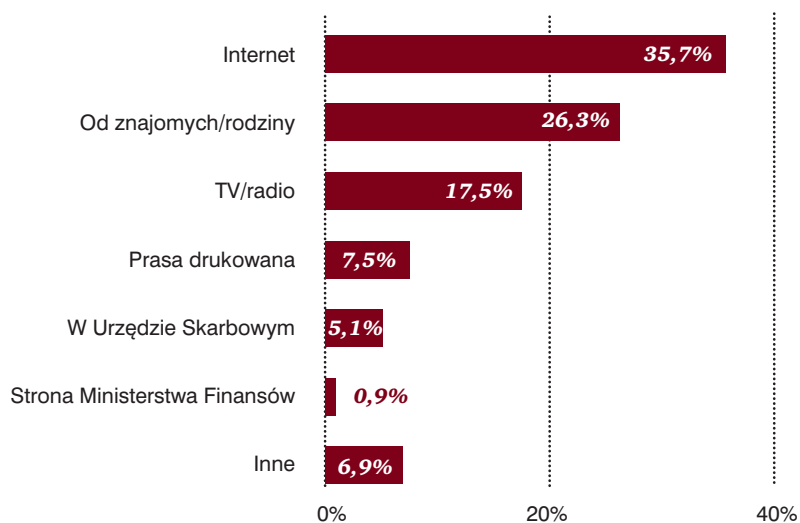


### 5. Czy zamierza Pan(i) skorzystać z systemu e-Deklaracji w przyszłości?

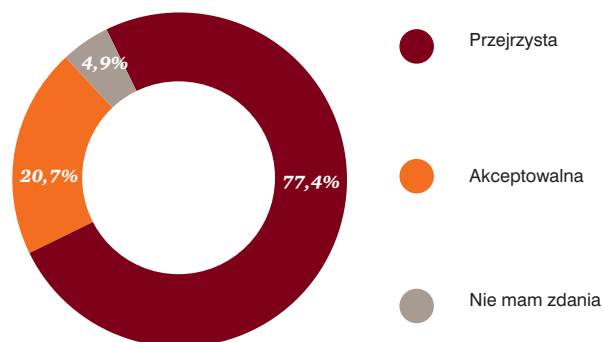


### 3. Osoby korzystające z systemu

6. Jak Pan(i) dowiedział(a) się o możliwości składania zeznań podatkowych drogą elektroniczną?



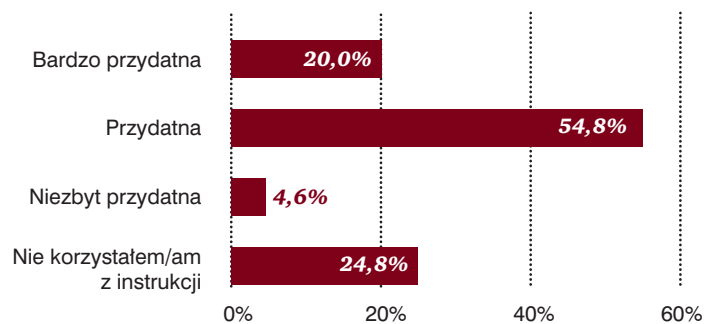
7. Jak ocenia Pan(i) funkcjonalność tej aplikacji?



---

### 8. Czy znajdująca się na stronie internetowej e-Deklaracji instrukcja jest przydatna?

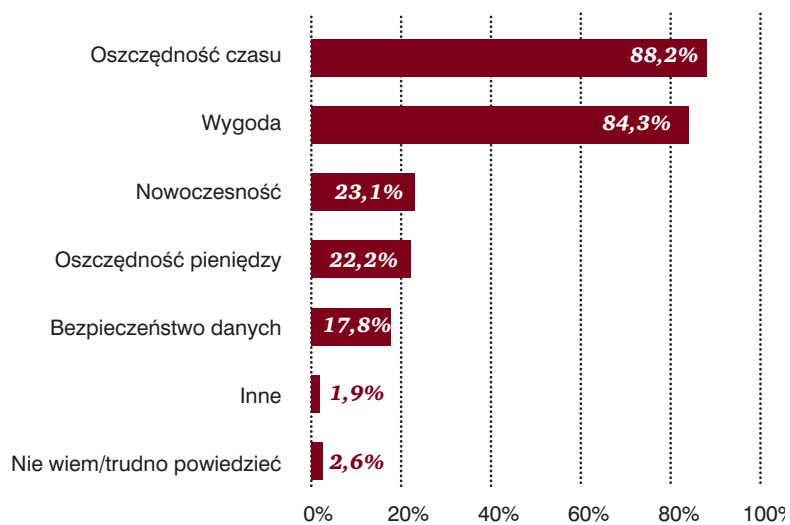
---



---

### 9. Jakie są największe zalety systemu e-Deklaracje?

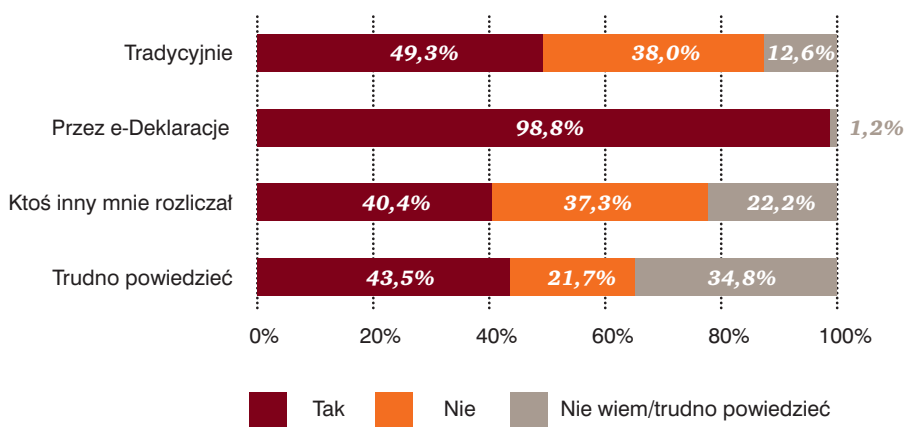
---



10. Jakie są największe wady systemu e-Deklaracje?



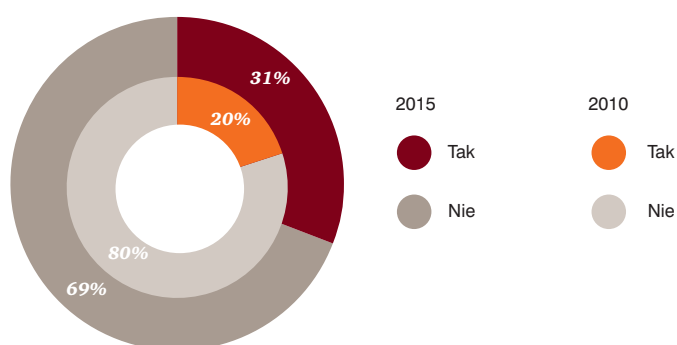
11. Czy zamierza Pan(i) skorzystać z systemu e-Deklaracji w przyszłości



## 4. Analiza porównawcza edycji 2010 i 2015

### 1. Liczba złożonych e-Deklaracji

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



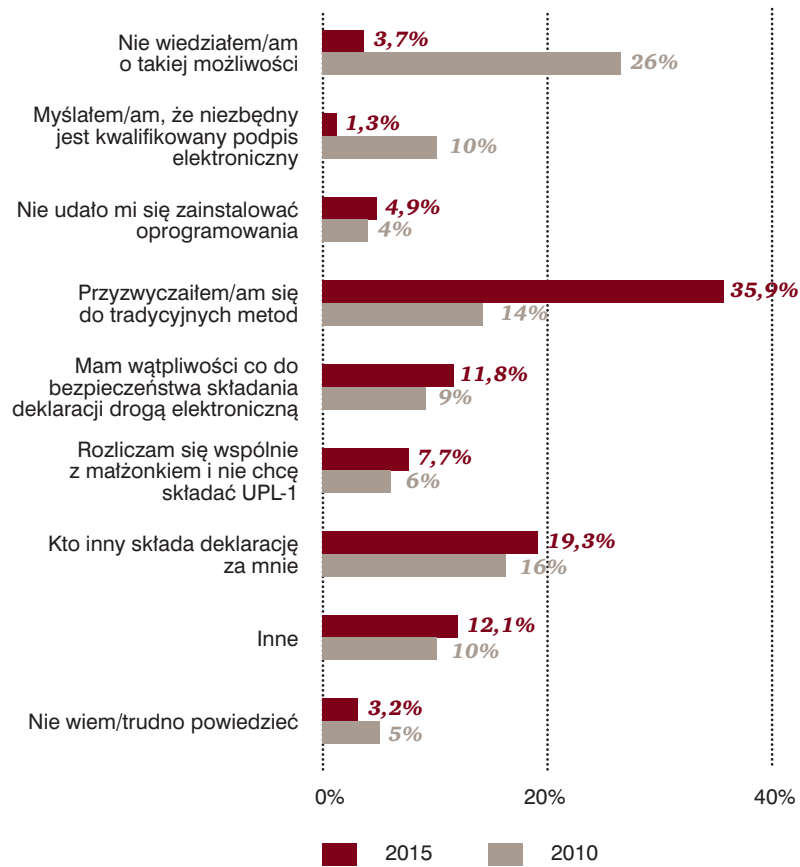
Spośród ankietowanych w 2010 r., 20% skorzystało z możliwości złożenia e-Deklaracji, natomiast w 2015 r., wskaźnik ten wyniósł 31%.

### 2. Świadomość możliwości złożenia e-Deklaracji

W 2010 r. 26% respondentów nie było świadomych możliwości skorzystania z e-Deklaracji, 5 lat później odsetek ten wynosił tylko 3,7%, co świadczy o znacznym wzroście świadomości podatników. Podobnie, w 2010 r. 10% ankietowanych nie złożyło e-Deklaracji z powodu przekonania o niezbędności kwalifikowanego podpisu elektronicznego, podczas gdy w 2015 r. odsetek ten wynosił jedynie 1,3%.

### 3. Zmiana przyzwyczajęń

#### 13. Dlaczego nie korzystał/a Pan/Pani z systemu e-Deklaracje?

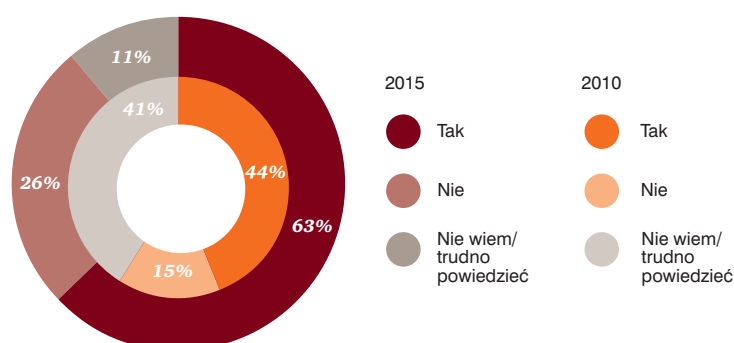


W 2010 r., 14% zadeklarowało przyzwyczajenie do tradycyjnych papierowych deklaracji jako powód nieskorzystania z e-Deklaracji, natomiast w 2015 r. odsetek ten wynosi aż 36%.

Tak wysoki wynik wydaje się być związany ze skuteczną akcją informacyjną – liczba osób, które nie wiedziały o istnieniu systemu jest dziś świadoma możliwości skorzystania z niego, ale wybiera tradycyjny sposób złożenia zeznania.

#### 4. Wzrost zadowolenia z systemu

14. Czy zamierza Pan/Pani skorzystać z systemu e-Deklaracji w przyszłości?



W 2010 r. i 2015 r. odpowiednio 44% i 63% spośród wszystkich ankietowanych zadeklarowało chęć ponownego skorzystania z e-Deklaracji w nadchodzącym roku.

#### 5. Przejrzystość systemu

W 2010 r. 34% ankietowanych uznało, że system e-Deklaracje jest przejrzysty. W 2015 r. wynik ten został znacznie poprawiony i przejrzystość systemu pozytywnie ocenia 74% ankietowanych użytkowników.

#### 6. Przydatność instrukcji na stronie e-Deklaracji

W 2010 r. w ocenie 53% ankietowanych instrukcja znajdująca się na stronie internetowej e-Deklaracji była przydatna lub bardzo przydatna. 5 lat później przydatność instrukcji jest tak postrzegana aż przez 70% ankietowanych.



## 5. Wnioski i rekomendacje

System e-Deklaracji jest najpopularniejszy wśród osób z wyższym wykształceniem

# 43%

ankietowanych

Edycja 2010 Raportu prezentowała preferencje podatników w początkowym etapie funkcjonowania e-Deklaracji w Polsce, natomiast edycja 2015 przedstawia ocenę podatników przypadającą na okres dynamicznego wzrostu zainteresowania systemem e-Deklaracji. Najważniejszym wnioskiem ogólnym jest rosnąca popularność składania zeznań rocznych on-line, o czym świadczą zarówno wyniki ankiety jak i ogólna liczba złożonych e-Deklaracji (ponad 7 milionów) oraz rosnące zadowolenie z systemu – chęć skorzystania z niego w przyszłości deklaruje ponad 60% ankietowanych (w porównaniu z 44% w 2010 r.). System e-Deklaracji jest najpopularniejszy wśród osób z wyższym wykształceniem – 43% ankietowanych (wykształcenie średnie i podstawowe/zawodowe odpowiednio 28% i 17%). Działaniem rekomendowanym jest więc kampania informacyjna skierowana do tych grup podatników podkreślająca łatwość i wygodę korzystania z systemu.

Podatników, którzy już skorzystali z systemu nie trzeba przekonywać do jego ponownego użycia (taką chęć deklaruje 99% ankietowanych), natomiast niezbędne wydaje się kontynuowanie kampanii informacyjnej skierowanej do podatników nadal składających deklaracje w sposób tradycyjny. W tym wypadku ważne wydaje się wzmocnienie kampanii informacyjnej w urzędach skarbowych (tylko 5% ankietowanych wskazuje US jako źródło wiedzy o możliwości skorzystania z e-Deklaracji). W kampanii warto podkreślać bezpieczeństwo składania e-Deklaracji (12% ankietowanych ma wątpliwości, co do bezpieczeństwa wyboru drogi elektronicznej) oraz zaadresować problem instalacji niezbędnego oprogramowania (stanowiło to przeszkodę dla 5% ankietowanych). Wprowadzenie wstępnie wypełnionych zeznań rocznych (PFR) jest kolejnym krokiem milowym na drodze transformacji administracji podatkowej. Praktyka wypełniania zeznań dla podatników stawia polską administrację podatkową na równi z bardzo dobrze rozwiniętymi administracjami takimi jak te w krajach skandynawskich, czy w Belgii lub Holandii oraz stanowi o wysokim stopniu sprawności i zorganizowania/automatyzacji administracji.

W najbliższej przyszłości niezbędnym wydaje się więc położenie nacisku na kampanie informacyjne dotyczące wstępnie wypełnionych zeznań rocznych podkreślające szybkość, prostotę i wygodę korzystania z nich, a także dalsze rozszerzanie funkcjonalności systemu PFR, jak i całego systemu e-Deklaracji.



## 6. Zakończenie

Wyniki tej edycji raportu potwierdzają, iż kierunek obranych przez administrację zmian jest słuszny. Stale rosnąca liczba składanych e-Deklaracji wskazuje na poprawne funkcjonowanie systemu i skuteczną kampanię informacyjną. W ósmy roku funkcjonowania systemu z możliwości elektronicznego złożenia zeznania skorzystało ponad 7 milionów podatników, co stanowi 46% wszystkich podatników składających zeznanie roczne. Dla przypomnienia, w pierwszym roku funkcjonowania e-Deklaracji (2008 r.) z systemu skorzystało tylko 390, a w 2010 r. prawie 320 000 podatników.

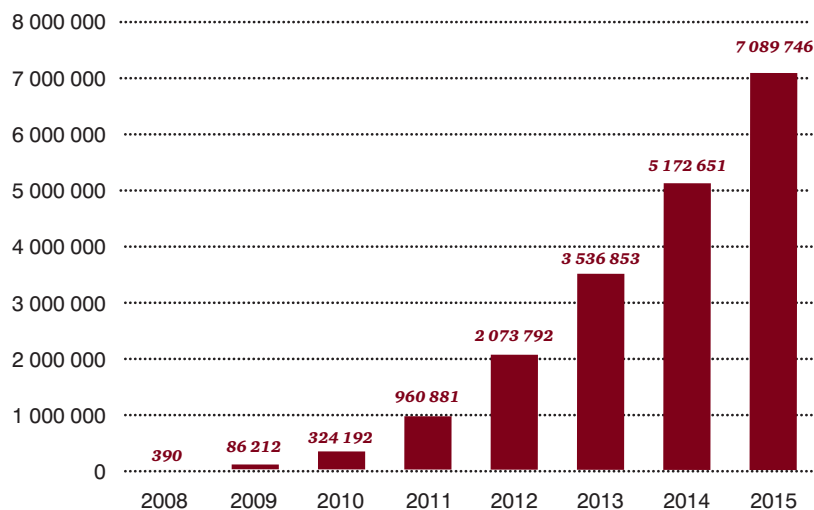
Ogromny wzrost liczby składanych e-Deklaracji świadczy po pierwsze o istniejącej po stronie podatników potrzebie elektronicznego kontaktu

z urzędem, oraz o właściwej odpowiedzi administracji podatkowej.

Udostępnienie wstępnie wypełnionych zeznań podatkowych to kolejny pro-kliencki krok na drodze transformacji polskiej administracji podatkowej.

Wyniki tegorocznego badania wskazują, że działania promocyjne skierowane do poszczególnych grup podatników są nadal konieczne i mogą w znaczny sposób przyczynić się do wzrostu popularności systemu e-Deklaracje. Wychodząc na przeciw potrzebom podatników Ministerstwo Finansów mogłoby rozważyć wprowadzenie do systemu deklaracji NIP-3. Postulat ten pojawił się zarówno w 2010 jak i 2015 r.

15. Liczba formularzy złożonych drogą elektroniczną w poszczególnych latach



## ***W przypadku pytań zapraszamy do kontaktu***

### ***Ministerstwo Finansów***



#### ***Jacek Kapica***

Podsekretarz Stanu  
w Ministerstwie Finansów



#### ***Jarosław Wyszynski***

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



#### ***Wiesława Drózdź***

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

### ***PwC***



#### ***Tomasz Barańczyk***

Partner Zarządzający  
Dział prawno-podatkowy  
tomasz.baranczyk@pl.pwc.com  
tel.: +48 (22) 746 4852



#### ***Katarzyna Czarnecka-Żochowska***

Partner  
Dział prawno-podatkowy  
katarzyna.czarnecka-zochowska@pl.pwc.com  
tel.: + 48 22 746 4843



#### ***Marcin Sidelnik***

Dyrektor  
Dział prawno-podatkowy  
marcin.sidelnik@pl.pwc.com  
tel.: + 48 22 746 4961



[www.pwc.pl](http://www.pwc.pl)  
[www.mf.gov.pl](http://www.mf.gov.pl)  
[www.e-deklaracje.gov.pl](http://www.e-deklaracje.gov.pl)