

*dr inż. Joanna Papińska-Kacperek*

Katedra Informatyki, Wydział Zarządzania  
Uniwersytet Łódzki

## **Bariery ograniczające korzystanie z elektronicznego rozliczania podatku PIT**

### WPROWADZENIE

Według raportów Unii Europejskiej większość działań związanych z elektroniczną administracją w krajach członkowskich UE koncentruje się na dostarczaniu usług administracji centralnej, mających na celu uczynić istniejący system bardziej wydajnym i skutecznym. Stwierdzono również, że w ostatniej dekadzie kraje UE w pierwszej kolejności przygotowały usługi, które generują dochód dla państwa. Przykładem takiej polityki są elektroniczne systemy składania zeznań podatkowych, będące najbardziej zaawansowaną e-usługą nie tylko we wszystkich krajach UE. W Polsce po 4 latach udostępnienia takiej możliwości, tylko ponad 2 miliony podatników wysłało elektroniczne deklaracje PIT (czyli około 10% populacji). W innych krajach statystyki, po podobnym okresie, są różne: gorsze w Bułgarii, bo tylko 3%, ale dużo lepsze w Estonii, gdzie po 4 latach aż 59% podatników skorzystało z usługi e-rozliczenia, w Portugalii 24%, a w Turcji nawet 99%. W wielu krajach prowadzone są badania przyczyn wolniejszego niż zakładano przyswojenia nowego sposobu wysyłania deklaracji rocznej. W literaturze jednak częściej opisywane są badania podatników, którzy skorzystali z omawianej e-usługi i ustalany jest stopień ich zadowolenia lub akceptacji nowych technik komunikacji z administracją podatkową.

W artykule przedstawione zostaną wyniki badania ustalającego przyczyny nieskładania elektronicznych deklaracji PIT w Polsce. Badanie kwestionariuszowe przeprowadzone zostało w urzędach skarbowych w 6 miejscowościach (w tym w 3 miastach wojewódzkich) w ostatnich dniach kwietnia 2012 roku, czyli w czasie, gdy można tam spotkać dużą liczbę podatników składających tradycyjne papierowe formularze. Badaną populacją byli zatem podatnicy, którzy w 2012 roku nie skorzystali z serwisu e-Deklaracje.

### HISTORIA ELEKTRONICZNEGO ROZLICZANIA PODATKU PIT

Pierwszym krajem, w którym podjęto próby elektronicznego rozliczania podatków były Stany Zjednoczone, gdzie już w 1986 roku wprowadzono pilotażo-

wy program sprawdzający koszty i korzyści EFS (Electronic Filing System). W 1987 roku w 7 miastach wypełniono w sumie 78 000 elektronicznych formularzy. We wszystkich stanach elektroniczne rozliczanie było możliwe od 2004 roku<sup>1</sup>. Wykorzystanie nowej usługi przekroczyło 50-procentowy próg już w 2005 roku<sup>2</sup>, a w 2011 roku osiągnęło blisko 75%<sup>3</sup>. Na początku na rynku było szereg pakietów oprogramowania komercyjnego umożliwiającego złożenie elektronicznej deklaracji, dopiero od 2003 roku udostępniono darmowe narzędzia, ale dla podatników nie przekraczających pewnego progu dochodu. Do 2012 roku każdy podatnik, którego skorygowany dochód brutto (*adjusted gross income* – AGI) nie przekraczał 57 tys. dolarów mógł skorzystać z darmowego pakietu FreeFile.

Kongres USA uchwalił pod koniec 2009 roku przepisy, ustanawiające obowiązek elektronicznego rozliczania podatków dla osób i instytucji (np. biur rachunkowych), które składają więcej niż dziesięć deklaracji podatkowych z uzyskanych dochodów lub z dochodów kapitałowych.

Australia uruchomiła internetowy serwis w 1990 roku, Nowa Zelandia w 1991 roku, Kanada w 1993 roku, a Tajwan w 1998 roku. Wprowadzono tam oprócz możliwości elektronicznego wysyłania deklaracji, tylko elektroniczne wypełnianie za pomocą aplikacji dodającej do wydruku kod 2D, co znacznie ułatwia skanowanie papierowych deklaracji<sup>4</sup>. Po 10 latach funkcjonowania systemu skorzystała z niego ponad połowa podatników (55%)<sup>5</sup>. Na stosunkowo szyki przyrost miało tu wpływ wprowadzenie aplikacji drukującej formularz z kodem 2D – gdyż niektórzy podatnicy do elektronicznego wysyłania preferowali się po zastosowaniu tej metody.

W Europie pierwszym krajem, który wprowadził tę e-usługę była Dania, gdzie elektroniczne rozliczanie podatku PIT rozpoczęto w 1994 roku. Na początku można było przez telefon potwierdzić przygotowane przez administrację skarbową zeznanie. Dziś proces ten jest całkowicie zautomatyzowany: zbierane są wszystkie informacje przy użyciu numeru ID podatnika i przygotowywana jest deklaracja udostępniona do weryfikacji przez zainteresowanego. Jej poprawność można nadal potwierdzić telefonicznie, ale także za pomocą SMS lub logując się na internetowym portalu.

W Wielkiej Brytanii usługę internetowego zeznania podatkowego dla osób prywatnych uruchomiono w kwietniu 2000 roku. Organy skarbowe (IR Inland

---

<sup>1</sup> A. Sharma, W. Yurcik, *Security Assessment of E-Tax Filing Websites* [w:] *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York 2004.

<sup>2</sup> Another Record-Breaking Number of Taxpayers Choose to Electronically File in 2007, IRS <http://www.irs.gov/newsroom/article/0,,id=175470,00.html>.

<sup>3</sup> IRS E-File: A History <http://www.irs.gov/newsroom/article/0,,id=240357,00.html>.

<sup>4</sup> J.R. Fu, C.K. Farn, W.P. Chao, *Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions*, „Information & Management” 43, 2006, s.109–126.

<sup>5</sup> C. Chen, *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax Filing Systems — An Empirical Study*, „Information & Management” (47), 2010, s. 308–315.

Revenue, od 2005 roku dział Her Majesty's Revenue and Customs HMRC) zapewniają darmowy program pozwalający skorzystać z tej usługi<sup>6</sup>. Od 2005 roku serwis elektronicznego wysyłania zeznań podatkowych został przeniesiony do większego systemu powstałego wtedy HMRC<sup>7</sup>, co przysporzyło zapewne dodatkowe problemy, ale w przygotowywaniu deklaracji mogą podatnikom pomagać upoważnione do tego od 2001 roku biura rachunkowe.

We Włoszech Ministerstwo Finansów przeprowadziło pilotaż zgłoszenia zeznania podatkowego przez Internet w 1998 roku osiągając 16 % udział obywateli i przedsiębiorców. Udostępniono oprogramowanie służące do tworzenia formularzy podatkowych, które mogą zostać złożone w trybie online<sup>8</sup> albo wydrukowane i dostarczone w banku lub na poczcie, a te instytucje przekazują je drogą elektroniczną do organu podatkowego. W ten sposób już w 2003 roku 100% zeznań rocznych oddanych było elektronicznie<sup>9</sup>.

W Norwegii elektroniczne rozliczanie podatku PIT rozpoczęło się w 1999 roku. W 2004 roku skorzystało z tej usługi 34% obywateli, a w 2005 roku już 55%. Duży przyrost był efektem kampanii marketingowych oraz sposobem działania systemu: podobnie jak w Danii deklaracje przygotowywane są przez administrację, a podatnicy czasem tylko potwierdzają ich poprawność. Administracja podatkowa dostarcza poprzez internetowy serwis deklaracje ustalające wysokość dopłaty podatku lub zwrotu. Z usług online można skorzystać za pośrednictwem portalu Altinn lub telefonicznie. W 2009 roku z elektronicznych metod skorzystało 82% obywateli.

Szwedzcy podatnicy uzyskali możliwość składania e-deklaracji podatkowych w 2002 roku. W 2003 roku skorzystało z tego 15% obywateli. Podobnie jak w Danii i Norwegii większość podatników otrzymuje przygotowany formularz i może tylko potwierdzić jego poprawność przez Internet, telefonicznie lub za pośrednictwem SMS-ów. W 2009 roku 55% podatników skorzystało z tych możliwości.

W wielu krajach (np. Dania, Szwecja, Norwegia, Francja i Hiszpania) wstępnie wypełnione formularze mogą być zmienione lub potwierdzone z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacji, takich jak telefon, SMS, czy Internet. W Danii przyjęty jest tzw. system milczącej akceptacji, czyli w przypadku poprawnej deklaracji podatnik jest zwolniony z obowiązku potwierdzenia tego faktu. Wstępne lub pełne przygotowanie deklaracji staje się istotnym elementem

---

<sup>6</sup> L. Turner, C. Apelt, *Globalisation, innovation and information sharing in tax systems: The Australian experience of diffusion and adoption of electronic lodgement*, eJournal of Tax Research, Vol. 2, No. 2, 2004, s. 241–269.

<sup>7</sup> A. Hansford, A. Lymer, C. Pilkington, *IT Adoption Strategies and their Application to e-filing Self-Assessment Tax Returns: The Case of the UK*, eJITaxR 4; 4(1) eJournal of Tax Research 80, 2006.

<sup>8</sup> L. Turner, C. Apelt, *Globalisation...*

<sup>9</sup> Survey of Trends in Taxpayers Services, OECD, 2005, s. 68.

strategii wprowadzenia lub propagowania tej cyfrowej usługi. To coraz częściej stosowana procedura i jej popularność ciągle wzrasta. Jest także w planach polskich organów skarbowych.

### E-PODATKI W POLSCE

Polskie urzędy skarbowe zostały skomputeryzowane znacznie wcześniej niż inne jednostki administracji. Już od 1990 roku budowany był system POLTAX, w którym gromadzone są wszystkie informacje dotyczące podatków dla wszystkich podatników i płatników. Z systemu tego korzystają urzędy skarbowe; rejestrowane są w nim wszystkie formularze PIT, CIT, VAT oraz raporty kontrolne.

W 2006 roku uruchomiono system e-Deklaracje (pierwotnie portal e-Poltax). Pierwsze elektroniczne deklaracje podatkowe wysłać mogły duże firmy, których roczny przychód netto przekraczał 5 milionów euro. W styczniu 2007 roku, spośród około 7200 spółek uprawnionych do rozliczania się z niektórymi podatkami przez Internet, z możliwości tej skorzystało zaledwie 313. Wszystkie deklaracje dla firm udostępniono w kwietniu 2007 roku.

W 2008 roku z systemu e-Deklaracje skorzystać mogły osoby fizyczne posiadające podpis cyfrowy. Procedura wymagała także wysłania papierowego zawiadomienia do odpowiedniego naczelnika urzędu skarbowego, o zamiarze wysłania elektronicznego formularza PIT. Zrobiło to tylko 419 osób, a w 2009 roku, gdy najpopularniejszy PIT-37 można było wysłać bez podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem oraz bez pisemnego zawiadomienia, do urzędów wpłynęły deklaracje od ponad 89 tysięcy podatników. Od tego roku formularze mogą być opatrzone podpisem elektronicznym nieweryfikowanym przez certyfikat, ale jednocześnie zapewniającym autentyczność zeznania. Podpis ten oparty jest na zestawie następujących cech informacyjnych podatnika składającego zeznanie: NIP, imię, nazwisko, PESEL (jeśli podatnik posiada ten numer), data urodzenia, kwota przychodu wskazana w zeznaniu lub rocznym obliczeniu podatku za rok poprzedni (albo wartość zero, jeśli nie zostało złożone żadne z zeznań). Możliwość ta została udostępniona dopiero w kwietniu 2009 roku, czyli pod koniec okresu rozliczeń.

W 2010 roku można było wysłać 5 formularzy<sup>10</sup> bez zaświadczenia do urzędu (z wyjątkiem małżeństw rozliczających się wspólnie). Rozszerzenie możliwości składania zeznań rocznych przez Internet o kolejne formularze PIT miało zachęcić dużo większy odsetek podatników i spodziewano się ponad miliona deklaracji. Sądzone bowiem, że to właśnie brak dość drogich cyfrowych podpisów jest główną przyczyną niewykorzystywania możliwości elektronicznego załatwiania tej sprawy urzędowej, jednak okazało się, że nie jest to jedyny po-

<sup>10</sup> PIT 36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38 oraz PIT-39 wraz z załącznikami do tych deklaracji.

wód. Do urzędów wpłynęło wtedy tylko prawie 320 tysięcy formularzy od 355 tysięcy podatników. Zdaniem przedstawicieli Ministerstwa Finansów przyczyną tak małej popularności usługi była oprócz nieznamomości dochodu z poprzedniego roku, także obawa przed nowym oraz preferencje papierowego potwierdzenia ze stemplem niż elektronicznego UPO (urzędowe potwierdzenie odbioru). Podatnicy zgłaszali też problemy z działaniem oprogramowania oraz obawy przed przechwyceniem danych<sup>11</sup>. Oczekiwania Ministerstwa Finansów spełniły się w 2011 roku: e-deklaracje wysłało prawie 1,2 mln podatników, a w 2012 roku ponad 2 miliony.

### STOPIEŃ PRZYSWOJENIA ELEKTRONICZNYCH DEKLARACJI PIT

W 2001 roku tylko 9 spośród 18 państw UE uwzględnianych w raportach planu e-Europa oferowało elektroniczne rozliczanie osobistego podatku dochodowego. Liczba ta wzrosła do 16 w 2003 roku (89%) co pokazywało łatwość wdrożenia. W następnych latach wynik procentowy nieco obniżył się z powodu włączenia do UE nowych i mniej rozwiniętych państw, ale nadal pozostał na wysokim poziomie 78% w 2005 roku i 86% w 2006 roku<sup>12</sup>.

Świadczenie elektronicznego wysyłania deklaracji PIT jest już powszechnie dostępne prawie we wszystkich krajach objętych badaniem OECD (46 z 49 przez cały rok fiskalny 2009). W większości państw, podobnie jak w Polsce, w pierwszej kolejności systemy dostępne były dla dużych przedsiębiorstw. Wynikało to z faktu, że duże firmy są zobligowane do przekazywania największej ilości danych wymaganych przepisami podatkowymi. Ponadto są w stanie ponieść początkowo wysokie koszty identyfikacji cyfrowej.

W nieco ponad połowie badanych krajów w 2009 roku większość podatników korzystała z systemów elektronicznych deklaracji PIT, samodzielnie lub przez specjalistów podatkowych:

- 16 z 46 krajów osiągnęło wskaźnik wykorzystania powyżej 75%,
- 8 – pomiędzy 50 a 75%,
- 6 – pomiędzy 25 a 50%,
- 16 – mniej niż 25%.

Niektóre kraje osiągnęły w ciągu ostatnich lat znaczne postępy w zwiększeniu stopnia korzystania z serwisów e-podatków. Dane z wybranych państw przedstawia tabela 1. Przyrost 50% w wartościach bezwzględnych w latach 2004–2009 zaobserwowano w Argentynie (+82%), Turcji (+69%), na Litwie (+57%), w Portugalii (+56%) oraz w Wielkiej Brytanii (+56%). Przyczyną tego,

<sup>11</sup> A. Grudzińska-Kuna, J. Papińska-Kacperk, *Usługi elektronicznej administracji dla obywateli w Polsce – wybrane aspekty*, Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych, 24/2012.

<sup>12</sup> M. Decman, M. Klun, *e-Tax Services and Their Evolution: The Case of Slovenia*, Proceedings of The 8th European Conference on e-Government, Lausanne, 2008 s. 183–190.

oprócz wprowadzenia wypełniania (całkowitego lub częściowego) deklaracji przez administrację podatkową lub inicjatyw zachęcających podatników (np. we Francji poprzez dłuższe okresy przyjmowania deklaracji elektronicznych) było także wprowadzenie obowiązku skorzystania z systemów e-podatków<sup>13</sup> (np. we Włoszech od 2005 roku, a w Irlandii od 2009 roku).

**Tabela 1. Korzystanie z elektronicznych deklaracji podatkowych**

Kraj	Start systemu	E-deklaracje w 2004 r. (%)	E-deklaracje w 2007 r. (%)	E-deklaracje w 2009 r. (%)
Belgia	2002	3	20	40
Bułgaria	2005	-	0,4	3
Czechy	2004	0,5	bd	1
Estonia	2000	59	85	92
Finlandia	2006	0	10	23
Francja	2001	4	20	27
Litwa	2004	14	brak danych	71
Łotwa	2008	-	-	10
Węgry	2003	3	31,5	30
Portugalia	2000	24	64	80
Polska	2008	-	-	1,4
Słowenia	2004	-	4	77
Szwecja	2002	15	45	55
Turcja	2005	30	85	99
Wielka Brytania	2000	17	33	73

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries

W Polsce w 2012 roku, 4 lata po udostępnienie usługi, ponad 2 miliony podatników wysłało e-deklaracje, czyli było to około 10% populacji. Estonia po 4 latach osiągnęła lepszy wynik, bo 59%, Portugalia 24%, a Turcja nawet 99%; są też gorsi: Bułgaria tylko 3%.

We Francji; gdzie ta cyfrowa usługa dostępna jest od 2001 roku, w 2010 skorzystało z niej dopiero 40% podatników<sup>14</sup>. Na Litwie zaś, już po 2 latach w 2006 roku z usługi skorzystało 46% obywateli, a w 2009 roku 71%<sup>15</sup>. Jedną z przyczyn tak szybkiego zaakceptowania tej cyfrowej usługi na Litwie i w Estonii jest wyposażenie obywateli w elektroniczne dowody, za pomocą których podatnicy uwierzytelniają się.

Wyższy wskaźniki osiągnano też w krajach, gdzie formularze przygotowuje administracja – choć nie dzieje się tak od razu, czego dowodem jest Słowenia. Szacunki organów podatkowych nie zostały zrealizowane w tym kraju jeszcze

<sup>13</sup> Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries, 2011.

<sup>14</sup> E-Government in France, 2011.

<sup>15</sup> K. Kościński, *Specyfika tworzenia elektronicznej administracji podatkowej i niektóre bariery jej rozwoju w Polsce*, „Kwartalnik Prawa Podatkowego 2008”, nr 3/4, s. 91–104.

przed wprowadzeniem wypełniania formularzy przez administrację: w 2006 roku (2 lata po wdrożeniu) liczone na 10%, a tylko 2,8% podatników złożyło zeznania elektronicznie<sup>16</sup>. Spodziewano się dużego wzrostu po wprowadzeniu w 2007 roku częściowego wypełniania deklaracji przez administrację, a w 2008 roku całkowitego. Tymczasem w 2007 roku z usługi skorzystało tylko 4% obywateli<sup>17</sup>, ale w 2009 roku już 77%.

W USA poddano wtórnej analizie dane ankietowe zebrane wśród klientów firmy tworzącej oprogramowanie do przygotowania elektronicznych deklaracji<sup>18</sup>. Tylko 35% badanych korzystało już z usług elektronicznego wysyłania deklaracji podatkowej. Pozostali dodatkowo proszeni byli o podanie trzech najważniejszych przyczyn nieskorzystania z tej e-usługi. Z 300 wszystkich odpowiedzi otwartych 233 zostały sklasyfikowane w pięciu kategoriach: koszt (32%), problem z używaniem lub zrozumieniem (26%), brak zezwolenia (20%), konieczność uregulowania dopłaty (14%), potrzeba przedłużenia terminu (4%) i zlecenie czynności księgowemu (2%).

Trudno jest porównywać przyczyny nieskorzystania z elektronicznego wysyłania deklaracji PIT w różnych krajach, gdy panują w nich zupełnie inne zasady korzystania z systemu elektronicznych zeznań podatkowych, np. tam gdzie nie wiąże się to z zakupieniem potrzebnej aplikacji, koszty nie są barierą. Również w krajach, w których PIT przygotowuje choć w części urząd, komfort jest większy i więcej podatników decyduje się z usługi skorzystać.

#### BADANIE PRZYCZYN NIESKŁADANIA ELEKTRONICZNYCH DEKLARACJI PIT W POLSCE

Przedmiotem podjętego badania byli podatnicy, którzy jeszcze nie składają rocznych zeznań podatkowych elektronicznie. Ponieważ jedną z przyczyn tego może być brak umiejętności obsługi komputera i nieskorzystanie z Internetu, postanowiono przeprowadzić badanie kwestionariuszowe w formie papierowej.

Nie jest możliwe wylosowanie probabilistycznej próby podatników nieskładających elektronicznych deklaracji PIT, ponieważ nie istnieje baza danych podatników składających tradycyjne deklaracje. Liczność i strukturę badanej populacji poznajemy zwykle 1 maja każdego roku. Dlatego, by zbadać przyczyny z jakich obywatele nie korzystają z tej cyfrowej usługi, postanowiono zastosować metodę doboru nieprobabilistycznego opartego na dostępności badanych. Postarano się jednak zachować pewne cechy wyboru probabilistycznego: posta-

<sup>16</sup> M. Decman, M. Klun, *e-Tax...*

<sup>17</sup> Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries OECD 2009.

<sup>18</sup> L.M. Gallant, M.J. Culnan, P. McLoughlin, *Why People e-File (or Don't e-File) Their income taxes*. Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences HICSS 2007.

nowiono wylosować województwa, a w nich miejscowości duże i małe (model warstwowy), ponadto w trakcie badania o wzięcie w nim udziału proszony był co 10 stojący w kolejce.

W większości opisywanych w literaturze badań także korzystano z doboru nieprobabilistycznego opartego na dostępności badanych. W wielu wypadkach byli to absolwenci jednego kierunku studiów, jednej lub dwóch uczelni, słuchacze wykładu dla praktyków lub uczestnicy imprezy masowej, zatem ich wyniki mogą być mniej reprezentatywne.

Wylosowano cztery województwa (pomorskie, kujawsko-pomorskie, dolnośląskie i łódzkie), w nich duże i małe miasto. Z listy tych urzędów, które wyraziły zgodę na przeprowadzenie badania wylosowano 11: dwa we Wrocławiu i Gdyni, cztery w Łodzi i po jednym we Włocławku, Poddębicach i Oleśnicy.

Badanie kwestionariuszowe przeprowadzone zostało w urzędach skarbowych w czasie składania deklaracji podatkowych. Postanowiono zrobić je w okresie największej frekwencji, czyli w ostatniej dekadzie kwietnia 2012 roku. W badaniu wzięło udział 360 osób. Do opracowania wyników wzięto pod uwagę 341 kompletnych formularzy.

Prawie wszyscy badani podatnicy zdawali sobie sprawę, że można wysłać elektroniczne formularze (320 osób, 94%), a niemal 50% znało choć jedną osobę, która z tej usługi skorzystała (18% znało jedną osobę, 28% kilka, 4% więcej niż 10), 33% nie znało takich osób.

**Tabela 2. Korzystanie z cyfrowych usług**

Usługa	Odsetek użytkowników
Poczta elektroniczna	82%
Portale społecznościowe	59%
Blog	17%
Aukcje elektroniczne – jako sprzedający	26%
E-sklepy i e-aukcje – jako kupujący	64%
Zakupy grupowe	21%
E-bankowość	71%
E-administracja	20%

Źródło: opracowanie własne.

Osoby biorące udział w ankiecie są użytkownikami innych usług cyfrowych. Najwięcej respondentów korzysta z poczty elektronicznej i e-bankowości, a najmniej z blogów. Szczegółowe dane przedstawia tabela 2. Aż 62% badanych (ale 40% nie na pewno) zadeklarowało, że w przyszłym roku spróbuje skorzystać z usługi elektronicznego wysłania zeznania podatkowego.

Ankietowani podali własnymi słowami kilkadziesiąt przyczyn z jakich do tej pory nie spróbowali wysłać elektronicznej deklaracji. W tabeli 3 pogrupowano je w 24 kategorie. Niektórzy wymienili maksymalnie 3, a 54 osoby nie potrafiły sformułować żadnej przyczyny. Tylko 9 osób w następnym pytaniu, w któ-



rym zaproponowano kilkanaście gotowych propozycji (wśród nich m.in. obawa przed Internetem, obawa przed użyciem Internetu w komunikacji z urzędem, brak możliwości uwierzytelnienia, brak możliwości potwierdzenia wysłania e-deklaracji, złe doświadczenia – własne, znajomych lub opisane w mediach), nadal nie wybrało żadnej z nich.

**Tabela 3. Przyczyny nieskorzystania z e-Deklaracji podawane samodzielnie**

Kategoria przyczyn	Udział w próbie
Przyzwyczajenie	10,30%
Problemy techniczne	9,40%
Preferencje starej metody	8,20%
Przy okazji	7,30%
Inna przyczyna	6,50%
Brak wiedzy o szczegółach	5,90%
Ktoś inny wypełnił PIT	5,30%
Brak czasu na jej poznanie	4,10%
Problemy z oprogramowaniem	4,10%
Potrzeba wyjaśnienia problemu	3,80%
Potrzeba poświadczenia	3,20%
Względy bezpieczeństwa	2,60%
Brak kompetencji cyfrowych	2,60%
Pierwsze zeznanie	2,30%
Brak zainteresowania usługą	2,10%
Brak chęci poznania usługi	2,10%
Brak e-podpisu	2,10%
Obawa przed Internetem	1,80%
Brak informacji potrzebnych do uwierzytelnienia	1,50%
Tradycyjnie jest szybciej	1,20%
Tradycyjnie jest łatwiej	0,90%
Z powodu dopłaty podatku	0,90%
Kłopoty innych z systemem	0,60%
Z powodu nadpłaty podatku	0,60%

Źródło: opracowanie własne.

Jak widać, najczęściej podawanymi powodami były: przyzwyczajenie i problemy sprzętowe, zgłosiło je jednak tylko po około 10% tych, którzy wiedzieli, że można było wysłać elektroniczny PIT.

Prawie 20% respondentów podało przyczyny związane z preferencjami tradycyjnej metody, czyli to osoby nie widzące powodów zmiany wykonywania już przeciwczonych latami czynności. Grupując przyzwyczajenie z preferencją starej metody i twierdzeniem, że tradycyjna metoda jest i szybsza, i łatwiejsza, otrzymamy 30%. Brak chęci, czasu i zainteresowania usługą podało prawie 9% (dokładnie 8,8%), zatem te osoby nie widzą w usłudze na tyle dużych korzyści,

aby włożyć pewien wysiłek i spróbować dowiedzieć się czegoś więcej na temat elektronicznego rozliczania.

Nie zgłaszano powodów społecznych, rzadko badani słyszeli o problemach innych podatników, które mogłyby ich zniechęcić, a prawie połowa знаła chociaż jedną osobę, korzystającą z usług portalu e-Deklaracje. Badani mieli zatem kogo zapytać (lub naśladować). Można na to spojrzeć mniej optymistycznie: skoro badani nie słyszeli o problemach, to znajomi zapewne nie mieli złych doświadczeń, a mimo to nie był to bodziec, by spróbować. Dość dużo osób korzystało z usług biur rachunkowych, które przygotowały papierowe deklaracje, zatem w Polsce instytucje te nie zachęcają do zmiany starego sposobu przygotowania PIT.

Grupując inne cechy uzyskamy następujące wskaźniki: 14% respondentów miało problemy z oprogramowaniem lub sprzętem, ponad 8% odczuwało brak wiedzy lub kompetencji cyfrowych, a prawie 5% myślało, że nie miało możliwości uwierzytelnienia.

Badani nie zgłaszali wprost braku dostępnych materiałów informacyjnych. Wiadomo, że są one na stronach Ministerstwa Finansów, ale może gdyby były lepiej rozpropagowane, to poziom wiedzy o usłudze byłby wyższy i badane osoby nie odpowiadałyby, że za mało o niej wiedzą. Poza tym nie podawano by powodów, które nimi nie są, a wynikają właśnie z braku wiedzy o szczegółowym przebiegu procedury. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że wiele osób nie ma pełnej wiedzy o procesie wysyłania e-deklaracji PIT, bowiem wymieniano jako przyczynę np. brak podpisu cyfrowego czy brak możliwości potwierdzenia złożenia deklaracji, i co kuriozalne – argumentem był strach, że nadpłacony podatek zostanie zwrócony później.

## WNIOSKI

Przeprowadzone badanie kwestionariuszowe wykazało, że osoby realizujące obowiązek złożenia deklaracji podatkowej w formie papierowej posiadają doświadczenie cyfrowe, zatem mają dostęp do sieci Internet i korzystając z elektronicznych usług, nabywają praktyki w dziedzinie stosowania nowych technik. Mimo to badani i większość polskich podatników wybiera tradycyjną metodę.

Wyniki badania pokazują, że: zdecydowana większość podatników posiada doświadczenie w używaniu komputera i Internetu oraz wie, że istnieje możliwość elektronicznego wysłania formularza PIT, ale ich wiedza o nowej usłudze jest bardzo powierzchowna. Ogranicza się tylko do faktu istnienia nowej procedury. Podatnikom brakuje informacji o realizacji całego procesu. W odpowiedziach spontanicznych 29% badanych podało powody sugerujące, że podatnik nie jest świadomy swojego braku wiedzy, bo zgłaszana przeszkoda obiektywnie

nie uniemożliwia elektronicznego złożenia deklaracji PIT. Zatem podatnicy mają świadomość istnienia usługi, posiadają doświadczenia cyfrowe, nie mają przeszkód w dostępie do Internetu, aplikacji i metody uwierzytelniającej, ale mimo to z usługi wolą skorzystać w tradycyjny sposób.

Zatem główną barierą zaakceptowania i przyjęcia jest brak pełnej wiedzy o całej procedurze wysyłania elektronicznej deklaracji. Kolejną barierą hamującą rozwój także innych cyfrowych usług administracji są przyzwyczajenia i obawy obywateli, czyli czynniki społeczno-kulturowe. Z nich wynika preferencja starej, znanej od lat metody oraz brak motywacji, by spróbować nowej. Podatnicy nie dostrzegają w niej korzyści i ich postawa wobec nowej propozycji jest bierna.

Z badania wynika następująca rekomendacja dla administracji: usługa elektronicznego wysyłania deklaracji PIT powinna być dokładniej opisywana i lepiej akcentowane winny być korzyści wynikające z jej stosowania. Praktyczne przykłady i długa lista argumentów zapewne rozwieją wątpliwości.

Uświadomi to potencjalnym użytkownikom, że nowy sposób działania wart jest przetestowania. Kiedyś podstawowym zadaniem dla administracji było zapewnienie obywatelom dostępu do sieci Internet. Współcześnie, gdy w wielu krajach zadanie to zrealizowano, ważniejsza staje się promocja usług i edukacja ich potencjalnych użytkowników.

## LITERATURA

- Another Record-Breaking Number of Taxpayers Choose to Electronically File in 2007, IRS <http://www.irs.gov/newsroom/article/0,,id=175470,00.html> (dostęp 12.09.2012).
- Chen C., *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax Filing Systems — An Empirical Study*, Information & Management (47), 2010.
- Decman M., Klun M., *e-Tax Services and Their Evolution: The Case of Slovenia*, Proceedings of The 8th European Conference on e-Government, Lausanne, 2008.
- E-Government in France, 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentFrance.pdf> (dostęp 12.09.2012).
- Fu J.R., Farn C.K., Chao W.P., *Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions*. Information & Management 43, 2006.
- Gallant L.M., Culnan M.J., McLoughlin P., *Why People e-File (or Don't e-File) Their income taxes*. Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences HICSS 2007.
- Grudzińska-Kuna A., Papińska-Kacperek J., *Usługi elektronicznej administracji dla obywateli w Polsce – wybrane aspekty*, Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych, 24/2012.

- Hansford A., Lymer A., Pilkington C, *IT Adoption Strategies and their Application to e-filing Self-Assessment Tax Returns: The Case of the UK*, „Journal of Tax Research” 4 (1), 2006.
- IRS E-File: A History <http://www.irs.gov/newsroom/article/0,,id=240357,00.html> (dostęp 12.09.2012),
- Kościński K., *Specyfika tworzenia elektronicznej administracji podatkowej i niektóre bariery jej rozwoju w Polsce*, „Kwartalnik Prawa Podatkowego” 2008, nr 3/4.
- Sharma A., Yurcik W., *Security Assessment of E-Tax Filing Websites* [w:] *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York, 2004.
- Survey of Trends in Taxpayers Services, OECD, 2005.
- Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries, 2009.
- Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries: 2011.
- Turner L., Apelt C., *Globalisation, innovation and information sharing in tax systems: The Australian experience of diffusion and adoption of electronic lodgement*, *eJournal of Tax Research*, Vol. 2, No. 2, 2004.

#### *Streszczenie*

Elektroniczne systemy składania zeznań podatkowych są najbardziej zaawansowaną usługą e-administracji, jednak nie wszędzie zostały zaakceptowane przez podatników. W artykule przedstawiono wyniki badania ustalającego przyczyny nieskładania elektronicznych deklaracji PIT w Polsce. Badanie kwestionariuszowe przeprowadzone zostało w urzędach skarbowych w 6 miastach w kwietniu 2012 roku.

### **Barriers Limiting Adoption of Electronic Filing of Income Tax Return**

#### *Summary*

Electronic filing of tax return systems are the most advanced e-government services, but not widely accepted by the taxpayers. The paper presents the results of survey investigating the reasons for not using electronic income tax declaration in Poland. Questionnaire survey was conducted in the tax offices, in 6 cities, in April 2012.