

ZASTOSOWANIE TECHNIK BEHAWIORALNYCH W CELU POPRAWY ŚCIAĞALNOŚCI PODATKÓW

Wyniki badań empirycznych przeprowadzonych w Polsce



ZASTOSOWANIE TECHNIK BEHAWIORALNYCH W CELU POPRAWY ŚCİĄGALNOŚCI PODATKÓW

Wyniki badań empirycznych przeprowadzonych w Polsce

czerwiec 2017

Marco Hernandez, Julian Jamison, Ewa Korczyc,
Nina Mazar i Roberto Sormani

© 2017 International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank
1818 H Street NW, Washington DC 20433
Telephone: 202-473-1000; Internet: www.worldbank.org

Some rights reserved
1 2 3 4 15 14 13 12

This work is the product of the staff of the World Bank with external contributions. The findings, interpretations, and conclusions expressed in this work do not necessarily reflect the views of The World Bank, its Board of Executive Directors, or the governments they represent. The World Bank does not guarantee the accuracy of the data included in this work. The boundaries, colors, denominations, and other information shown on any map in this work do not imply any judgement on the part of The World Bank concerning the legal status of any territory or the endorsement or acceptance of such boundaries.

Nothing herein shall constitute or be considered to be a limitation upon or waiver of the privileges and immunities of The World Bank, all of which are specifically reserved.

Rights and Permissions



This work is available under the Creative Commons Attribution 3.0 IGO license (CC BY 3.0 IGO) <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>. Under the Creative Commons Attribution license, you are free to copy, distribute, transmit, and adapt this work, including for commercial purposes, under the following conditions:

Translations - If you create a translation of this work, please add the following disclaimer along with the attribution: This translation is an adaptation of an original work by The World Bank and should not be considered an official World Bank translation. The World Bank shall not be liable for any content or error in this translation.

Adaptation - If you create an adaptation of this work, please add the following disclaimer along with the attribution: This is an adaptation of an original work by The World Bank. Views and opinions expressed in the adaptation are the sole responsibility of the authors of the adaptation and are not endorsed by The World Bank.

SPIS TREŚCI

4	Podziękowania
5	Synteza
8	Informacje wstępne
11	Struktura badania
11	Metodologia
12	Randomizacja
14	Grupy badawcze
18	Wyniki
18	Które pisma były najbardziej i najmniej skuteczne jeśli chodzi o poprawę ściągalności podatków od podatników zalegających z płatnościami?
20	Czy istniały różnice jeśli chodzi o wpływ przekazów zredagowanych w surowym i łagodnym tonie?
23	Czy różne grupy podatników różnie reagowały na treść poszczególnych pism?
26	Testowanie metody doręczenia
28	Analiza kosztów i korzyści
30	Wnioski
31	Bibliografia
33	Załącznik 1. Zastosowanie ekonomii behawioralnej w komunikacji z podatnikiem w Polsce: wyniki eksperymentu dotyczącego pism do podatników PIT
36	Załącznik 2. Wyniki głównego modelu regresji: statystycznie istotne różnice w odniesieniu do upomnienia standardowego
37	Załącznik 3. Wyniki głównego modelu regresji: statystycznie istotne różnice w odniesieniu do bazowego pisma behawioralnego
38	Załącznik 4. Wpływ poszczególnych typów pism (w porównaniu ze standardowym upomnieniem) na podatników, według wieku podatnika
39	Załącznik 5. Wpływ poszczególnych typów pism (w porównaniu ze standardowym upomnieniem) na podatników, według początkowej kwoty zaległego zobowiązania podatkowego
40	Załącznik 6. Czy data odcięcia danych ma znaczenie?
42	Załącznik 7. Pisma kontrolne i odmiany pism eksperymentalnych
53	Załącznik 8. Przykładowy tytuł wykonawczy

PODZIĘKOWANIA

Niniejszy raport został sporządzony z inicjatywy rządu polskiego. Jesteśmy wdzięczni Ministerstwu Finansów, Izbie Skarbowej w Zielonej Górze, oraz pracownikom izb i urzędów skarbowych w całej Polsce, którzy aktywnie wspierali i realizowali z nami ten projekt.

Zespół autorów raportu składał się z następujących osób: Marco Hernandez, Julian Jamison, Ewa Korczyc, Nina Mazar, oraz Roberto Sormani, pracujących pod

nadzorem Arupa Banerji'ego (Country Director), Carlosa Pinerua (Country Manager), Ivailo Izvorski'ego (Lead Economist), Mariny Wes (Country Director), i Lality Moorty (Practice Manager).

Autorzy chcieliby podziękować Anne Brockmeyer, Tasmii Rahman, Emilii Skrok, Varun Gauri oraz uczestnikom konferencji i seminarium Banku Światowego za ich pomocne uwagi.

Ustalenia, interpretacje i wnioski przedstawione w niniejszym dokumencie niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Banku Światowego, jego dyrektorów ani też rządów, które reprezentują.

SYNTEZA

Zwiększanie dochodów podatkowych jest priorytetem dla polskiego rządu, ale nie jest to łatwe zadanie. W celu jego realizacji można zastosować różnorodne instrumenty. Środki tradycyjne służące zwiększaniu dochodów budżetowych to między innymi zmiany w prawie podatkowym i reformy administracji podatkowej. Ich zastosowanie może mieć znaczący wpływ na wielkość osiągniętych dochodów, ale środki te często wiążą się z trudnościami natury politycznej przy ich projektowaniu i negocjowaniu, a ich wdrożenie może też zająć dużo czasu. Działania o charakterze behawioralnym, które wykorzystują istniejące w administracji podatkowej mechanizmy i procesy mogą ułatwić realizację celu stosunkowo szybko i w sposób efektywny kosztowo. Takie działania powinny być postrzegane jako dodatkowe narzędzia w zestawie dostępnych środków wspierających poprawę ściągальności zobowiązań, w ten sposób uzupełniając, a nie zastępując, tradycyjne mechanizmy polityki i administracji podatkowej. Działania behawioralne mogą również pomóc administracji podatkowej w bardziej precyzyjnym dostosowaniu strategii komunikacji do zachowań podatników. Władze polskie podjęły współpracę z Bankiem Światowym aby zobaczyć, czy wprowadzenie drobnych zmian mogłoby wpłynąć na poprawę przestrzegania obowiązków podatkowych przez podatników.

W niniejszym dokumencie podsumowano wyniki randomizowanego badania (randomized controlled trial, RCT) w ramach którego do podatników wysyłano pisma z przypomnieniem o konieczności uiszczenia zaległego podatku. Odbiorcy pisma to podatnicy, którzy złożyli

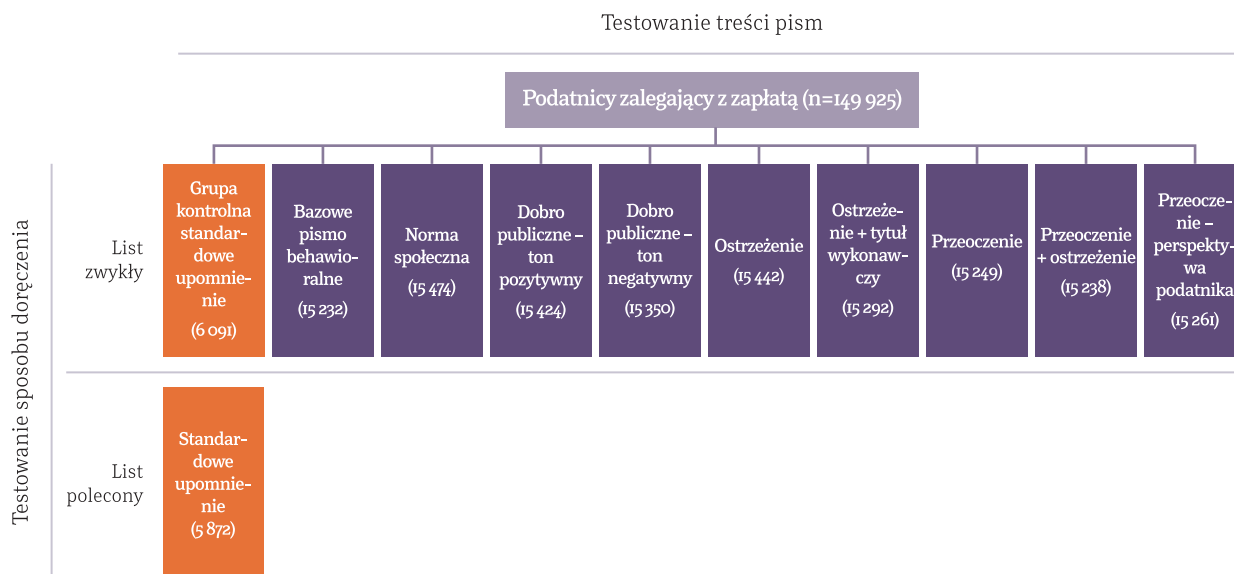
deklarację w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT) za rok 2015, ale nie opłacili zobowiązania podatkowego w terminie, czyli do 30 kwietnia 2016 r. (czyli są to podatnicy zalegający z zapłatą podatku). Badanie przeprowadzono w okresie od maja do sierpnia 2016 r. na próbie 149,925 podatników indywidualnych.¹

Badanie miało dwa cele: (1) zbadanie skuteczności poszczególnych komunikatów behawioralnych dla ściągальności podatku dochodowego od osób fizycznych, oraz (2) zbadanie, czy sposób dostarczenia pisma (list zwykły lub polecony) ma wpływ na ściągальność podatku. Podatnicy zostali losowo podzieleni na grupy i część z nich otrzymała standardowe pismo z upomnieniem, stosowane przez polskie Urzędy Skarbowe (tzw. upomnienie), a pozostali jedno z dziewięciu pism zmodyfikowanych zgodnie z zasadami ekonomii behawioralnej. Ryc. 1 przedstawia podsumowanie modelu eksperymentu. Wśród dziewięciu zmodyfikowanych pism, jedno było standardowym pismem behawioralnym, jasnym, zwięzłym i sformułowanym zgodnie z wieloma spośród najlepszych praktyk opisanych w literaturze dotyczącej płatności podatków. Pozostałe osiem pism było identyczne z pierwszym, za wyjątkiem dołączonego do tekstu komunikatu perswazyjnego, mającego na celu skłonienie odbiorców do podjęcia działań. Komunikaty oparte były na koncepcjach ekonomicznych, moralnych, dumy osobistej, wizerunku i wzajemności. Ryc. 2 przedstawia główne wyniki eksperymentu, tj. ranking pism behawioralnych w oparciu o uzyskane wskaźniki ściągальności oraz kwoty wnoszonych płatności.

W celu sprawdzenia, czy wysyłka pisma listem zwykłym lub poleconym ma wpływ na wyniki, wyłoniono dodatkową grupę podatników, którzy otrzymali dotychczas stosowane pismo z upomnieniem wysłane listem poleconym.

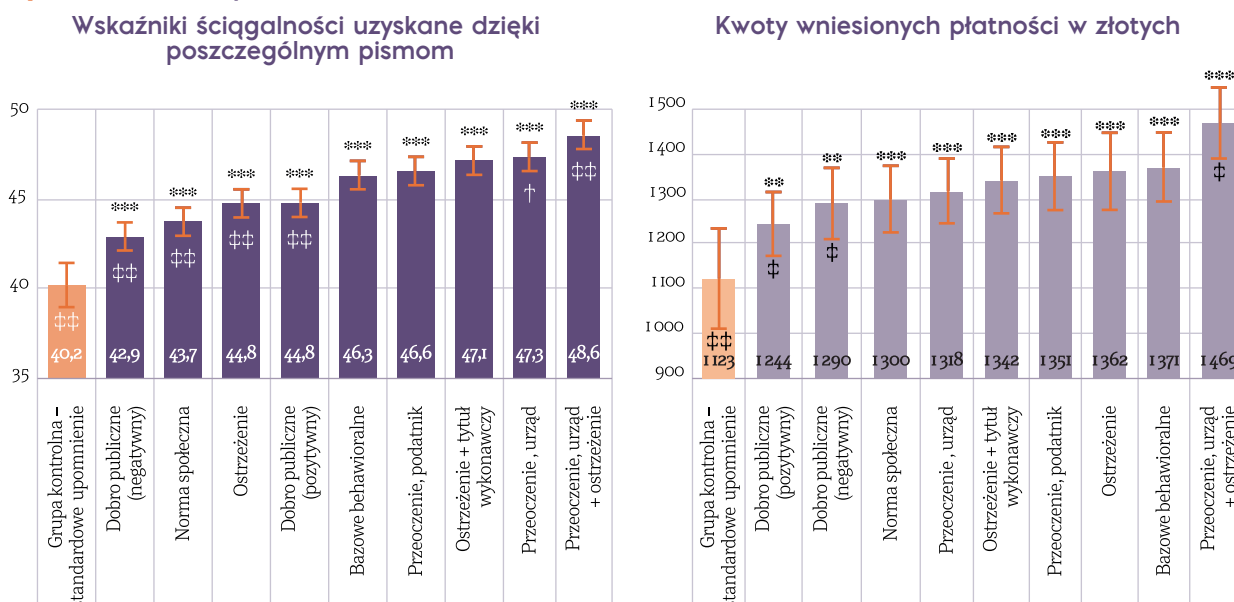
¹ Niniejsze badanie oparte jest na wnioskach z eksperymentu pilotowego, przeprowadzonego w roku 2015, kiedy to Bank Światowy i Behavioural Insights Team z Wielkiej Brytanii wspierały władze polskie w zakresie projektowania i przeprowadzenia w dwóch województwach, lubuskim i wielkopolskim, badania w ramach którego porównywano wyniki wysłania pisma behawioralnego (jednego typu) z wynikami wysyłki standardowego upomnienia.

Ryc. 1. Wielkość próby i przydział do grup badawczych



Źródło: Autorzy w oparciu o dane dostarczone przez Ministerstwo Finansów.

Ryc. 2. Główne wyniki



Źródło: Dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędę wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, ‡ = 0,05, †‡ = 0,01.

Z eksperymentu wynika pięć głównych wniosków:

Wniosek 1: Pisma behawioralne są znacząco bardziej skuteczne w kwestii poprawy ściągalskości podatków niż standardowe upomnienie

Pisma behawioralne prowadziły do osiągnięcia znacznie wyższego odsetka osób regulujących należności podatkowe i wyższych wpłaconych kwot. Spośród podatników, którzy otrzymali standardowe upomnienie, 40,2 proc. zapłaciło należność. Spośród podatników, którzy otrzymali pismo behawioralne, zapłaciło 42,9 do 48,6 proc.

Pismo behawioralne, które dało najlepsze wyniki, zawierało przekaz ostrzegający i przedstawiało brak zapłaty nie jako przeoczenie, ale jako świadomy i celowy wybór. Wysłanie tego pisma przyniosło skutek w postaci wzrostu ściągalskości podatków o 8,4 punktów procentowych (p.p.) w porównaniu ze standardowym upomnieniem – to oznacza wzrost liczby płacących podatników o 20,8 proc. Najmniej skuteczne pismo behawioralne odwoływało się do dobra publicznego, wskazując, w jaki sposób uchylanie się od zapłaty podatku wpływa na finansowanie przedszkoli, szkół, dróg i środków bezpieczeństwa. Mimo, że było to najmniej skuteczne z pism behawioralnych, i tak wykazywało znaczną – o 6,7 proc. – poprawę ściągalskości.

ności podatków w porównaniu ze standardowym upomnieniem. Wskaźnik ściągальności wśród osób, które otrzymały bazowe pismo behawioralne wynosił 46,3 proc. – o 6,1 p.p. więcej niż w przypadku osób, które otrzymały standardowe upomnienie. Oznacza to wzrost liczby podatników, którzy uregulowali należność, o 15,2 proc. Podobnie, wszystkie pisma behawioralne skutkowały większą średnią ściągальności podatku dochodowego od osób fizycznych niż średnia dla grupy kontrolnej. Podobnie jak w przypadku wskaźnika ściągальności, pismo, zawierające połączenie przekazu o przeoczeniu i przekazu ostrzegającego było najbardziej skuteczne jeśli chodzi o mobilizowanie wyższych kwot. Średnia wpłacona kwota w przeliczeniu na jedno pismo była o 347 zł wyższa niż w przypadku standardowego upomnienia wysłanego listem zwykłym.

Wniosek 2: Przekaz zredagowany w surowym tonie jest skuteczniejszy niż przekaz w łagodnym tonie

Podatnicy reagowali w większym stopniu na przekaz zredagowany w ostrym, surowym tonie niż na ton łagodniejszy. W niniejszym raporcie, przekazy w *surowym tonie* to przekazy ostrzegające, podkreślające sankcje za niespełnienie obowiązku zapłaty lub przedstawiające brak zapłaty jako świadomy i celowy wybór. Z drugiej strony, przekazy w tonie łagodnym podkreślają bodźce społeczne, takie, jak dobro publiczne lub powszechnie przyjęte normy społeczne. Ogólnie rzecz biorąc, przekazy w surowym tonie były bardziej skuteczne – wiązało się z nimi większe prawdopodobieństwo uregulowania zaległych płatności przez podatników, wyższej kwoty zapłaty oraz zmniejszenia zobowiązań podatkowych (zaległości)². Na przykład, wskaźnik ściągальności zaległych podatków wśród osób, które otrzymały pismo zredagowane w łagodnym tonie wynosił 43,9 proc. (o 9 proc. więcej niż wskaźnik ściągальności w grupie kontrolnej, która otrzymała standardowe upomnienie, wynoszący 40,2 proc.), ale wskaźnik ściągальności wśród osób, które otrzymały pismo w surowym tonie wyniósł 46,9 proc. (o 18 proc. więcej niż w grupie kontrolnej). Jeśli chodzi o kwotę zapłaconej należności, pisma w surowym tonie generowały średnio wyższe płatności (93 zł) niż pisma w łagodnym tonie.

Wniosek 3: Skuteczność niektórych rodzajów przekazu była uzależniona od charakterystyki podatników

Skuteczność poszczególnych rodzajów przekazu była różna w zależności od wieku, płci i lokalizacji podatnika, a także od należnej kwoty. Na przykład, przekaz oparty na idei dobra publicznego pomógł w zwiększeniu

ściągальności podatków wśród osób w wieku 20–29 lat, ale miał negatywne skutki w przypadku podatników w wieku 50–64 lat. Z uwagi na charakter dóbr publicznych wymienionych w piśmie behawioralnym (przedszkola, szkoły, drogi i bezpieczeństwo) istnieje możliwość, że młodzi ludzie zareagowali pozytywnie, ponieważ istnieje większe niż w przypadku osób starszych prawdopodobieństwo, że skorzystają z tych dóbr; przypomnienie o dobru publicznym jest dla nich zatem silniejszą motywacją do zapłaty. Jeśli zaobserwowane różnicowanie reakcji faktycznie wynika z rodzaju dóbr publicznych wspomnianych w piśmie, można by uzyskać lepsze wyniki ściągальności poprzez dostosowanie typów dóbr publicznych wspomnianych w piśmie do wieku odbiorców. Podobnie, pisma oparte na koncepcji dobra publicznego są bardziej skuteczne na obszarach wiejskich, prawdopodobnie z uwagi na bardziej bezpośredni związek z rezultatami tego rodzaju wydatków i ich znaczeniem dla społeczności lokalnej.

Wniosek 4: Wysyłka pism listem zwykłym (tańsza opcja) okazała się równie efektywna jak wysyłka listem poleconym

Analiza wyników testu metody doręczenia nie wykazała znaczących statystycznie różnic w zakresie wskaźnika ściągальności czy wysokości zapłaconych kwot pomiędzy upomnieniami wysłanymi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru a upomnieniami wysłanymi listem zwykłym. Sugeruje to, że polska administracja podatkowa (oraz inne instytucje) mogłyby wygenerować istotne oszczędności zastępując wysyłkę upomnień do podatników zalegających z zapłatą pocztą poleconą (14,96 zł za list) wysyłką pocztą zwykłą (9,20 zł za list).

Wniosek 5: Istnieje możliwość przyjęcia efektywnego kosztowo podejścia do poprawy ściągальności zaległych podatków

Analiza kosztów i korzyści wykazała, że gdyby najbardziej skuteczne pismo zostało wysłane do całej badanej próby czyli 149 925 podatników, władze podatkowe wygenerowałyby przychody o 39 328 742 zł wyższe niż w grupie kontrolnej – dodatkowe przychody byłyby 28 razy wyższe niż koszt wysyłki pism, przy uwzględnieniu kosztów pracy personelu.³ Wyniki przeprowadzonych badań zdecydowanie przemawiają za dokładnym testowaniem drobnych modyfikacji w zakresie komunikacji administracji publicznej z podatnikiem. Wskazują również, że proces komunikacji może być udoskonalony, tak, by poprawić ściągальność podatków, niskim kosztem i bez potrzeby zmian legislacyjnych.

² Jak zaprezentowano w dalszej części raportu, niektóre przekazy w tonie łagodnym zmniejszyły wskaźnik płatności w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym.

³ Departament Poboru Podatków szacuje, że koszt wysłania upomnienia listem zwykłym, z uwzględnieniem kosztów pracy personelu, wynosi około 9,20 zł, wysyłka listem poleconym kosztuje około 14,96 zł.

INFORMACJE WSTĘPNE

Zwiększanie dochodów podatkowych jest priorytetem rządu polskiego. W ciągu ostatnich dwóch lat, położono większy nacisk na zwiększenie programów socjalnych w sposób zrównoważony z perspektywy finansów publicznych – tzn. finansowanych przede wszystkim przez zwiększone dochody. W związku z tym, rząd realizuje szereg działań mających na celu zwiększenie potencjału dochodowego poprzez reformy z zakresu polityki podatkowej i administracji podatkowej, a także analizuje wewnętrzne regulacje i procedury administracyjne mające na celu poprawę ściągальności zobowiązań podatkowych. W roku 2016, rząd wprowadził nowy podatek od instytucji finansowych i zwiększył progresywność podatku dochodowego od osób fizycznych. W zakresie działań z obszaru administracji podatkowej, w marcu 2017 r. rząd rozpoczął wdrażanie kompleksowej reformy w celu integracji administracji podatkowej i celnej. Projektowanie i negocjowanie tego typu tradycyjnych rozwiązań często bywa wyzwaniem natury politycznej i może wymagać czasu, zanim pojawią się mierzalne efekty. Rozważając reformy polityki i administracji podatkowej, władze polskie postanowiły sprawdzić, czy zastosowanie narzędzi ekonomii behawioralnej do komunikacji z podatnikami – poprzez wprowadzenie niewielkich zmian do istniejących procesów – mogłoby szybko i w sposób efektywny kosztowo poprawić ściągальność podatków.

W ostatnich latach władze podatkowe wielu krajów zaczęły eksperymentować z różnymi formami komunikacji (korespondencja pocztowa, wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną, wiadomości SMS, strony internetowe), wykorzystując najnowsze doniesienia nauk behawioralnych w celu zmotywowania podatników do terminowego regulowania należności. Jak wynika z międzynarodowych badań, pisma przypominające z elementami behawioralnymi mogą wpływać na zachowanie podatnika przynajmniej w niektórych okolicznościach. Wiele eksperymentów dowodzi, że zastosowanie ekonomii behawioralnej w komunikacji z podatnikami może się przyczynić

do poprawy ściągальności podatków, podnosząc wpływy podatkowe i obniżając koszty administracyjne. W trakcie tych eksperymentów władze podatkowe testowały rozmaite komunikaty przypominające o konieczności uiszczenia podatku w oparciu o motywację patriotyczną, normy społeczne, zagrożenie sankcjami albo informacje otrzymane od strony trzeciej.

Bank Światowy również badał możliwości zastosowania nauk behawioralnych w odniesieniu do działań w zakresie polityki publicznej. Z raportu *World Development Report* z 2015 roku, zatytułowanym „Mind, Society, and Behavior”, wynika, że zastosowanie środków behawioralnych poprawiało skuteczność polityki publicznej, ponieważ ludzie myślą automatycznie i społecznie, korzystając przy tym z modeli mentalnych, które niejednokrotnie pozostają nieuświadomione – innymi słowy, stosują myślenie heurystyczne i skróty myślowe nie zawsze mające zastosowanie w danym kontekście. Mają też tendencję do myślenia w kategoriach historii czy narracji raczej niż punktów danych. Przedstawione w raporcie obserwacje mogą pomóc decydentom w dostosowaniu formy i treści strategii komunikacyjnych do wzorców zachowania obywateli.⁴

Interwencje z zastosowaniem środków behawioralnych, mające na celu promowanie wywiązywania się z obowiązku podatkowego, okazały się efektywne kosztowo, ponieważ z reguły polegają na modyfikowaniu już istniejących systemów i procesów. W ostatnich latach, wpływ interwencji z zastosowaniem środków behawioralnych był badany w ramach randomizowanych badań (randomized controlled trial, RCT), stosowanych obecnie szeroko w dziedzinie medycyny, biznesu i rozwoju międzynarodowego. Na przykład, skuteczność upomnień podatkowych badana była przy zastosowaniu RCT w szeregu krajów, w tym w Australii, Argentynie, Austrii, Chile, Kostaryce, Danii, Niemczech, Gwatemali, Izraelu, Peru, Szwajcarii, Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii i Wenezueli.⁵ Wspólną cechą wspomnianych badań randomizowanych jest to, że oparte były na danych już zbieranych przez administrację podatkową, w związku z czym mogły być zrealizowane szybko i niewielkim kosztem. Doświadczenia tych krajów wskazują, że interwencje z zastosowaniem metod behawioralnych mogą być łatwo wdrażane, a ich skala zwiększana, poprzez ciągły proces uczenia się i doskonalenia procesów administracyjnych.

⁴ Raport dostępny jest pod adresem: <http://www.worldbank.org/en/publication/wdr2015>.

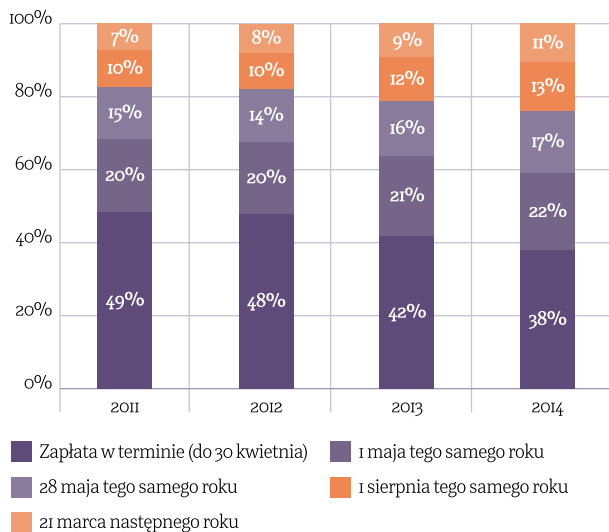
⁵ Zob. Blumenthal et al. 2001; Wenzel 2005; Torgler 2007; Kleven et al. 2011; Ariel 2012; Castro i Scartascini 2013; Del Carpio 2013; Ortega i Sanguinetti 2013; Pomeranz 2013; Dwenger et al. 2014; Hallsworth et al., 2014; Kettle et al. 2016, oraz Brockmeyer et al. (2016).

Niedawne badania dotyczyły zastosowania różnych przekazów behawioralnych w celu zmotywowania podatników do realizacji obowiązku podatkowego. Przełomowe badania przeprowadzone przez Behavioral Insights Team (BIT) z Wielkiej Brytanii i administrację podatkową tego kraju wykazały skuteczność wysyłania do podatników pism o charakterze behawioralnym. Niektóre z badanych przekazów behawioralnych odwoływały się do norm społecznych, np. liczby osób, które zapłaciły podatek w terminie, bądź też wiązały zapłatę podatku lub jej brak z pozyskaniem lub utratą dóbr publicznych. W porównaniu z grupą kontrolną, pierwszy rodzaj pism spowodował wzrost płatności zadeklarowanych zobowiązań podatkowych nawet o 5,1 p.p. w ciągu 23 dni od doręczenia pisma, natomiast drugi rodzaj (niezależnie od tego, czy pismo mówiło o zyskaniu czy utracie dóbr publicznych) spowodował wzrost płatności o 1,6 p.p. (Halls-worth et al. 2014). Jeśli chodzi o nowsze badania, Bank Światowy współpracował blisko z administracją podatkową Gwatemali nad zaprojektowaniem lepszej strategii komunikacji przy zastosowaniu tych i innych środków behawioralnych. Pisma, wysłane do gwatemalskich podatników, którzy nie złożyli deklaracji podatkowych za 2014 r., wykazały, że w ciągu 11 tygodni pismo podkreślające normę społeczną spowodowało wzrost średniej zapłaconej kwoty na podatnika o 13,97 USD (210 proc.), a pismo mówiące o świadomym wyborze (przeoczenie i świadome uchylanie się od zapłaty) wygenerowało o 17,95 USD więcej (269 proc.) niż w sytuacji braku jakiegokolwiek pisma upominającego. Co ciekawe, ściągalność podatku od osób, które otrzymały te dwa pisma, była wysoka również w następnym roku fiskalnym (Kettle et al. 2016; zob. też Brockmeyer et al. 2016 w aspekcie podobnych wniosków dotyczących upomnień wysyłanych pocztą elektroniczną w Kostaryce). Inny eksperyment, przeprowadzony w Argentynie, polegał na wysyłaniu do podatników płacących podatek gruntowy pism behawioralnych których przekaz odnosił się do poziomów egzekwowania należności (ostrzeżenie), norm społecznych lub zapewnienia dóbr publicznych; najbardziej skuteczne okazały się pisma zawierające przekaz ostrzegający. Pozostałe dwa typy pism nie odniosły żadnego skutku, natomiast przekaz ostrzegający spowodował wzrost ściągalności o niemal 5 p.p. w porównaniu z grupą kontrolną (Castro i Scartascini, 2013). Widać zatem wyraźnie, że skuteczność pism behawioralnych może kształtować się różnie. W literaturze z zakresu nauk behawioralnych można znaleźć jedno ważne przypomnienie: kontekst jest niezwykle istotny. Interwencje, które okazały się skuteczne w określonych okolicznościach mogą całkowicie zawieść w innych. W związku z tym, mimo doświadczeń innych krajów, pomagających w projektowaniu interwencji behawioralnych, nadal konieczny był eksperyment, by sprawdzić, czy środki behawioralne mogą pomóc w poprawieniu ściągalności podatków w Polsce.

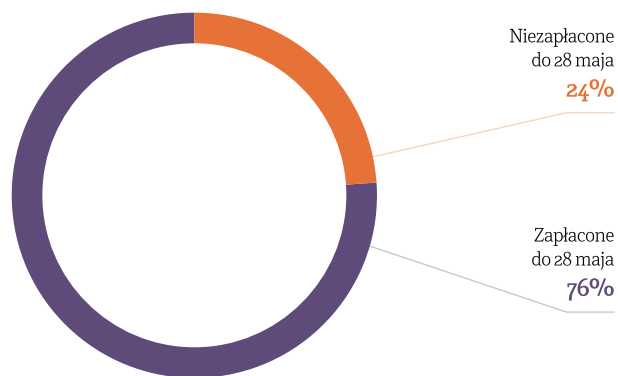
W tym kontekście, polskie władze podatkowe postanowiły, idąc za przykładem badań prowadzonych w innych krajach, sprawdzić, czy zastosowanie ekonomii behawioralnej może poprawić ściągalność podatków w Polsce. Ze względu na kwestie metodologiczne, badanie zostało skoncentrowane na podatnikach podatku PIT i eksperyment pilotażowy został przeprowadzony w roku 2015. Dochody z podatku PIT stanowią około 17,3 proc. dochodów podatkowych na szczeblu administracji centralnej, co stanowi około 2,5 proc. PKB (i odpowiada kwocie w wysokości mniej więcej 45 miliardów złotych). Zdecydowana większość PIT jest opłacana w formie miesięcznych zaliczek na podatek dochodowy i odprowadzana przed pracodawcę (około 85 proc. całkowitych dochodów z PIT, tj. około 39 miliardów złotych). Po zakończeniu roku, podatnik jest zobowiązany przedstawić rozliczenie podatkowe za ubiegły rok. Na tym etapie następuje zapłata należnego podatku bądź zwrot nadpłaconego podatku, który może być skutkiem wykorzystania ulg i zwolnień. W 2014 r., łączna kwota do zapłaty przez podatników PIT na dzień 30 kwietnia (ostateczna data rozliczenia rocznego) wynosiła około 6 miliardów złotych, z czego około 30 procent nie jest płacone w terminie. Ponadto, analiza historycznych danych dotyczących ściągalności podatków wykazała, że choć baza podatkowa powiększyła się od 2011 roku, coraz więcej podatników nie reguluje należności podatkowych w terminie ustawowym, a udział osób, które nie płacą w ogóle (10 miesięcy po terminie) również stopniowo wzrastała. Równocześnie, ogromna większość podatników zalegających z zapłatą miała do zapłacenia bardzo małe kwoty (Ryc. 3 i 4). Takie warunki wydawały się sprzyjające dla zastosowania interwencji behawioralnych w formie pism, przypominających podatnikom o obowiązku zapłaty. W tym kontekście, w 2015 r., przy wsparciu Banku Światowego i Behavioural Insights Team z Wielkiej Brytanii, polska administracja podatkowa przeprowadziła pierwsze badanie randomizowane (RCT). Eksperyment obejmował podatników zalegających z zapłatą podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT) w dwóch regionach kraju i badał wpływ dwóch typów pism upominających na ściągalność podatków. Wyniki tego badania pilotowego podsumowane są w Załącznik 1.

W niniejszym raporcie podsumowano wyniki ogólnokrajowego badania RCT przeprowadzonego w 2016 roku, w ramach którego do podatników wysyłano pisma z przypomnieniem o zapłacie podatku. Badanie zostało przeprowadzone w okresie od maja do sierpnia 2016 r. na próbie 149 925 podatników indywidualnych, czyli na całej populacji polskich podatników zalegających z zapłatą. Podatnicy ci złożyli deklaracje PIT za rok fiskalny 2015, ale nie zapłacili należnych kwot do 30 kwietnia 2016 r.

Ryc. 3. Podział płatności podatkowych wg daty płatności



Ryc. 4. Udział zaległych należności podatkowych zapłaconych do końca maja



- 1,4 mld zł pozostaje niezapłacone do 28 maja, z czego tylko 1,25 mln zł to zobowiązania podatników, których zaległości wynoszą mniej niż 50 PLN

Źródło: Autorzy w oparciu o dane Ministerstwa Finansów.

STRUKTURA BADANIA

Badanie RCT miało dwa cele: (1) zwiększenie płatności podatku PIT i identyfikacja kluczowych cech efektywnej strategii komunikacji; oraz (2) sprawdzenie, czy metoda doręczenia (list polecony lub zwykły) miała wpływ na ściągalność podatku.

Podatnicy zalegający z płatnością zostali zdefiniowani jako osoby, które złożyły deklarację PIT w terminie (do 30 kwietnia 2016 r.) ale nie zapłaciły należnej kwoty podatku. Badanie obejmowało wszystkich podat-

ników, których zaległa należność podatkowa nie była pomijalna (czyli wynosiła 50 zł lub więcej) i którzy nie zapłacili pełnej kwoty podatku dochodowego za rok 2015 do dnia 13 maja 2016 r.

Badano dwa rodzaje wpływu:

- Wpływ treści pisma
- Wpływ metody doręczenia (list polecony lub zwykły)

Badano trzy rezultaty, dotyczące:

- wskaźnika ściągalności,
- kwoty zapłaty,
- wysokości zobowiązania podatkowego.

Wskaźniki rezultatu były mierzone w trzech terminach: 4, 8 i 12 tygodni od rozpoczęcia badania.

W Tabeli 1 przedstawiono harmonogram badania:

Tabela 1. Kluczowe daty eksperymentu

Data	Etap
13 maja 2016 r.	Data odcięcia danych dla identyfikacji próby
13–22 maja 2016 r.	Randomizacja próby i przygotowanie pism
23 maja 2016 r.	Realizacja: wszystkie pisma wysłane do podatników
13 czerwca 2016 r.	Koniec pierwszej rundy monitoringu: do tego dnia nie podejmowano innych prób kontaktu z podatnikami objętymi badaniem (tzn. przedstawiciele administracji podatkowej nie ponaglali podatników w kwestii uiszczenia zapłaty); zgodnie ze zwykłą procedurą, urzędy skarbowe podejmowałyby „miękkie” środki egzekucji, czyli kontaktowałyby się z podatnikami zalegającymi z zapłatą przez telefon, pocztę elektroniczną, SMS lub przy pomocy innych środków komunikacji.
4 lipca 2016 r.	Koniec drugiej rundy monitoringu
8 sierpnia 2016 r.	Koniec trzeciej rundy monitoringu

METODOLOGIA

W ramach badania mierzono trzy rezultaty, opierając się na zanonimizowanych dokumentach podatkowych 149 925 osób objętych badaniem, pochodzących z rejestru płatności zaktualizowanego na dzień 13 czerwca 2016 r. (cztery tygodnie po wysłaniu pism przez Urzędy Skarbowe). Próba obejmowała wszystkich podatników indywidualnych w Polsce, których zaległości podatkowe przekraczały kwotę 50 zł; z próby wyłączono podatników, którzy nie mieli nieuregulowanych zobowiązań podatkowych, podatników, których dane były

niepełne, podatników, dla których nie było danych potrzebnych dla zmiennych towarzyszących oraz obserwacje odstające (nietypowe).⁶

Data monitorowania wyników eksperymentu została ustalona na 13 czerwca, ponieważ do tego dnia administracja podatkowa nie planowała podejmowania żadnych innych działań egzekucyjnych w stosunku do podatników objętych eksperymentem. Po tym terminie trudniej jest interpretować wyniki eksperymentu, ponieważ miały miejsce inne interwencje, jak np. działania egzekucyjne podjęte przez Urzędy

⁶ Obserwacje odstające zdefiniowano jako obserwacje które, w regresji MNK (ordinary least squares, OLS) kwoty płatności wartości badanych i wszystkich zmiennych towarzyszących, wykazują resztowy błąd standardowy większy niż 2,5.

Skarbowe. Na przykład, pewna liczba podatników ze wszystkich grup badawczych, którzy nie zapłacili należności do 13 czerwca, otrzymała pisma z upomnieniem, wysłane listem poleconym zgodnie z obowiązującymi procedurami. Równocześnie, w odniesieniu do podatników, którzy na początku badania otrzymali pisma z upomnieniem wysłane pocztą poleconą, a nie zapłacili należnego podatku, podjęto działania egzekucyjne. Czynniki te mogły mieć skutek zakłócający, który wpływałby na prawidłowość szacunków. Dzięki ustaleniu monitorowania wyników eksperymentu na 13 czerwca, szacunki w zakresie skutków badania nie zostały zakłócone przez inne interwencje władz podatkowych. Niemniej, w Załącznik 6 przedstawiono wyniki analiz w oparciu o dane dostępne na ostatni możliwy dzień monitorowania eksperymentu (tj. 8 sierpnia 2016), jako dowód wskazujący, że zastosowane w ramach badania interwencje mogły mieć długotrwałe skutki.

Urzędy Skarbowe zbierały dane dotyczące zmiennych wynikowych eksperymentu w ramach obowiązujących procedur jako dane administracyjne. Istotne dla badania wyniki to:

- Płatność (zmienna zerojedynkowa): sztuczna zmienna wynosząca 1 jeśli podatnik zapłacił, a 0 w innym przypadku.
- Kwota płatności (zmienna ciągła): łączna kwota uiszczona przez podatnika, w złotych, bezwarunkowa w odniesieniu do płatności.
- Logarytm zapłaconej kwoty (zmienna ciągła): (log) zapłaconej kwoty, bezwarunkowa w odniesieniu do płatności.
- Logarytm niezapłaconych należności podatkowych (zmienna ciągła): suma (log) kwot zobowiązań podatkowych podatnika na dany dzień.

Podstawowe szacunki dotyczą analizy wpływu pism na zachowania grupy zakwalifikowanej do badania (intention-to-treat, ITT) w oparciu o następujący model regresji:

$$Y_i = T_i\beta + X_i\gamma + u_i$$

gdzie Y_i to wynik płatności, T_i to wektor badania (T_1 = Pismo z upomnieniem (grupa kontrolna); T_2 = bazowe pismo behawioralne, T_3 = norma społeczna; T_4 = dobro publiczne, pozytywne; T_5 = dobro publiczne, negatywne, T_6 = ostrzeżenie, T_7 = ostrzeżenie + tytuł egzekucyjny; T_8 = przeoczenie, T_9 = przeoczenie + ostrzeżenie, T_{10} = przeoczenie – perspektywa podatnika), X_i to wektor zmiennych kontrolnych obejmujących charakterystykę podatnika (kwota zobowiązania podatkowego, dzieci, typ deklaracji podatkowej, płeć, wiek, łączne dochody podlegające opodatkowaniu), a u_i to wartość błędu. Modele regresji oceniane są metodą najmniejszych kwadratów MNK (ordinary least squares, OLS) w regresji wielokrotnej.

W regresji MNK heteroskedastyczność u_i jest kontrolowana za pomocą odpornych błędów standardowych regresji.

W celu zbadania wpływu *treści pism*, najpierw porównano wyniki pism behawioralnych z wynikami grupy kontrolnej, która otrzymała standardowe upomnienie (listem zwykłym). W tym przypadku, gwiazdki (*) przy cyfrach oznaczają różnicę istotną statystycznie w porównaniu z upomnieniem.⁷ Następnie, porównano różne pisma behawioralne z bazowym pismem behawioralnym, tak, by sprawdzić, które z przekazów behawioralnych najskuteczniej zachęcały podatników do zapłaty. Różnice statystycznie istotne w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym oznaczone są symbolem krzyżyków (‡). Analiza polega głównie na porównaniu poszczególnych pism i ich wyników z grupą kontrolną lub z grupą, która otrzymała bazowe pismo behawioralne.

W celu zbadania wpływu *metody doręczenia* pisma (list zwykły lub polecony) na ściągalność podatków, jedna z grup otrzymała stan radowe upomnienie wysłane listem poleconym. Wpływ metody doręczenia na wskaźnik ściągalności jest oszacowany w ramach odrębnego modelu. Specyfikacja modelu regresji jest taka sama, jak w poprzednim porównaniu.

RANDOMIZACJA

Badanie zostało przeprowadzone zgodnie z metodologią randomized controlled trial (RCT). Randomizacja jest powszechnie stosowana jako metoda kontroli eksperymentów zarówno w próbach klinicznych, eksperymentach biologicznych, jak i w naukach społecznych. Stosowana jest w badaniach obejmujących dziedziny tak różnorodne, jak edukacja finansowa, ściągalność podatków i dawstwo narządów. Z koncepcyjnego punktu widzenia, jest to metoda losowego przydziału do jednego lub większej liczby warunków badawczych. W ten sposób można porównać skuteczność różnych interwencji równocześnie minimalizując zarówno znane jak i nieznane czynniki mogące wpływać na badany wynik. W związku z tym, randomizacja pozwala na tworzenie porównywalnych grup i eliminację źródeł błędów w przydziale do grup badawczych.

Analiza danych historycznych dotyczących wzorców dokonywania płatności przez polskich podatników wyłoniła istotne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo płatności. W oparciu o dane administracyjne za lata 2011–14 udało się zidentyfikować kluczowe determinanty niewywiązywania się polskich podatników PIT z obowiązku podatkowego (Ryc. 5). Istnieje szereg czynników, które mają statystycznie znaczący wpływ na wywiązywanie się z obowiązku

⁷ Liczba gwiazdek wskazuje na zakres znaczącej różnicy w porównaniu do grupy kontrolnej: *=0,1, **=0,05, ***=0,01; krzyżyki wskazują zakres różnicy w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym: †=0,1, ‡=0,05, ‡‡=0,01.

podatkowego. Na przykład, niska kwota zobowiązania podatkowego obniżała prawdopodobieństwo płatności o 13,5 proc., a złożenie deklaracji PIT-36L zmniejszało je o 17,6 proc. Z drugiej strony, kobiety wykazywały prawdopodobieństwo płatności wyższe o 1,9 proc., a zadeklarowanie posiadania dzieci zwiększało to prawdopodobieństwo o 9,9 proc.

Aby mieć pewność, że różnice w charakterystyce podatników nie będą wpływać na wyniki eksperymentu, wybrano procedurę randomizacji warstwowej (stratified randomization), która zapobiega brakowi równowagi w grupach badawczych wynikającemu ze znanych czynników wpływających na prognozy lub reakcje na interwencję badawczą. Dla potrzeb niniejszego eksperymentu, randomizację przeprowadzono na poziomie indywidualnym, a stratyfikację zastosowano w odniesieniu do początkowej kwoty zobowiązania podatkowego, kodu podatkowego, składania deklaracji drogą elektroniczną, płci, statusu rodzicielskiego, stanu cywilnego, województwa i grupy wiekowej. Biorąc pod uwagę wielowymiarowość stratyfikacji, równowaga nie mogła być idealna dla każdej z tych zmiennych, jednak, jak wykazały testy równowagi, próba była zrównoważona we wszystkich grupach badawczych.⁸

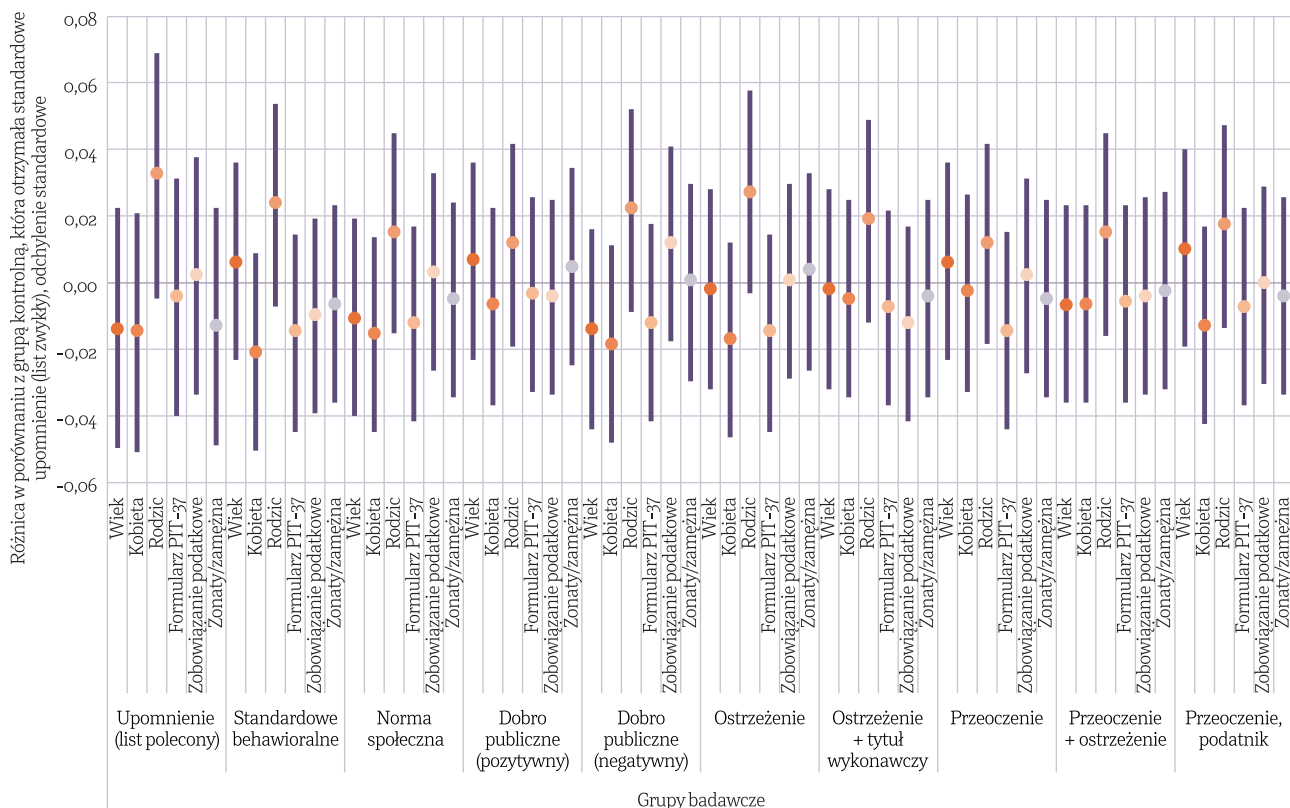
Ryc. 5. Determinanty niewywiązywania się z płatności przez polskich podatników, proc.



Źródło: Autorzy w oparciu o dane dostarczone przez Ministerstwo Finansów.

Uwaga: Analiza dotyczy okresu 2011–14. Słupki powyżej osi oznaczają determinanty obniżające ściągalskość podatków; słupki poniżej osi oznaczają determinanty poprawiające ściągalskość podatków.

Ryc. 6. Testy równowagi próby



Źródło: Autorzy w oparciu o dane dostarczone przez Ministerstwo Finansów.

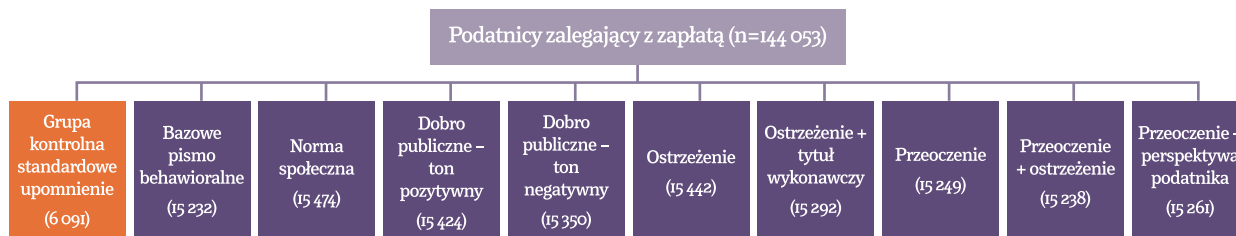
Uwaga: Różnice pomiędzy każdą z grup badawczych a grupą kontrolną w zakresie zmiennych towarzyszących wyrażono jako odchylenie standardowe.

⁸ Pełna randomizacja nie była możliwa, ponieważ zmienne towarzyszące zostały określone w oparciu o inną próbę danych (łączna populacja podatników, w odróżnieniu od podatników zalegających z płatnością, stanowiących próbę badawczą). Inne różnice to wysokość zobowiązań podatkowych (próba obejmowała jedynie podatników którzy na dzień eksperymentu zalegali z płatnością kwoty wyższej niż 50 zł), usunięto też elementy odstające (ang. outliers).

GRUPY BADAWCZE

Celem eksperymentu było sprawdzenie, w jaki sposób różna treść pism wpływa na poszczególne aspekty wywiązywania się z obowiązku podatkowego: wskaźnik ściągальności, kwotę płatności i pozostające nieuregulowane zobowiązania podatkowe.

Ryc. 7. Wielkość próby i przydział do grup badawczych



Źródło: Autorzy w oparciu o dane dostarczone przez Ministerstwo Finansów.

Grupa kontrolna – standardowe upomnienie (n=6 091):

To oryginalne pismo upominające, jakie Urzędy Skarbowe wysyłały do podatników by przypomnieć im o zapłacie podatków. Upomnienie wysyłane jest listem poleconym, jednak dla potrzeb eksperymentu wysłano je listem zwykłym. Pismo zredagowane jest w tonie formalnym i podaje podstawę prawną dla tego typu komunikacji.⁹ Podana jest kwota zobowiązania podatkowego, a podatnikowi poleca się obliczenie kwoty narosłych odsetek; pismo podaje ogólne wskazówki odnośnie wykonania obliczeń, ale nie podaje przykładów. Zawarty jest w nim przekaz ostrzegający, że „niewykonanie obowiązku [płatności] we wskazanym terminie spowoduje skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstanie obowiązek uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.”

Pismo jest bardzo formalne, a jego język jest zawiły, biurokratyczny i prawniczy. Może być bardzo trudne do zrozumienia dla osób na średnim poziomie umiejętności czytania ze zrozumieniem. Podobnie, wyjaśnienie, jak należy obliczyć należne odsetki, jest dosyć trudne dla przeciętnego odbiorcy.

Bazowe pismo behawioralne (n=15 232): powstało już wiele opracowań dotyczących zastosowania nauk behawioralnych do polityki społecznej (np. Sunstein 2015), a literatura przedmiotu nadal się rozwija. Terminy takie, jak wartości domyślne, preferencja status quo, efekt naśladowania i presji otoczenia (peer effect), prostota, wyróżnianie się (salience), natychmiastowa gratyfikacja czy efekt wzajemności, weszły do języka dialogu decydentów politycznych. Ściągальność podatków plasuje się wysoko na liście możliwych zastosowań: zob. Hallsworth et al. (2014), opisujące

Próba obejmowała 144 053 podatników zalegających z płatnością na kwotę większą niż 50 zł. Podatnicy uwzględnieni w próbie byli losowo przydzielani do jednej z 10 grup badawczych; do wszystkich grup badawczych wysyłano pisma listem zwykłym (Ryc. 7).

wczesne prace w tym zakresie, przeprowadzone w Wielkiej Brytanii i innych krajach.

W związku z tym, standardowe upomnienie przeredagowano, tak, by uwzględnić wiele spośród najlepszych praktyk wyłonionych w wyniku wcześniejszych badań:

- Pismo zaczyna się od bardzo jasnego opisu jego celu i „wezwania do działania” zamieszczonego na samym początku, wyjaśniającego, co podatnik musi zrobić i podającego termin realizacji: „Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.”
- Użycie formalnego języka prawniczego zostało ograniczone do niezbędnego minimum; częściowo po to, by ułatwić podatnikom zrozumienie pisma, ale częściowo po to, by zachęcić ich by w ogóle je przeczytali.
- Pismo przedstawia bardzo konkretnie dalsze kroki, mówi podatnikowi, co ma zrobić i w jaki sposób.
- W odrębnej tabeli podano kwotę odsetek należnych na każdy dzień pozostający do terminu, tak, by podatnik nie musiał obliczać jej sam, oraz by miał dodatkową motywację do uregulowania należności przed ostatecznym terminem.

Przeredagowane pismo jest bardziej przyjazne dla odbiorcy. Zdania są krótsze, sformułowane prostym językiem i przekaz jest bardzo jasny. Pismo ma ton nakazowy; informuje, co podatnik powinien zrobić i jasno przedstawia konsekwencje zastosowania się i niezastosowania się do zawartych w nim poleceń. Zawiera również informacje kontaktowe odnośnych władz podatkowych, tak, by podatnik mógł szybko skontaktować się z urzędem i prosić o wyjaśnienie, nie będąc zmuszonym do samodzielnego wyszukiwania numeru telefonu (co może być barierą kognitywną).

⁹ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 grudnia 2015 r. w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2367, ze zm.)

ną). W związku z tym, pismo może być postrzegane jako zwykłe przypomnienie, dotyczące płatności która nie została dokonana z powodu zapomnienia bądź przeoczenia.

Inne pisma zawierają treść bazowego pisma behawioralnego, wzbogaconą o krótki akapit zawierający przekaz behawioralny. Oprócz zwykłego przypomnienia, komunikaty behawioralne odnoszą się do różnych przyczyn niedokonania płatności – ekonomicznych, moralnych itp. W niniejszym raporcie, dla większej jasności, przekaz behawioralny zawarty jest w ramce poprzedzającej omówienie danego typu pisma. (Załącznik 7 zawiera poszczególne pisma w ich pełnym brzmieniu.)

Norma społeczna

Jak wynika z naszych danych, [8] na 10 mieszkańców [WOJEWÓDZTWO PODATNIKA] zapłaciło już podatek dochodowy za 2015 rok. Należy Pan do nielicznej grupy mieszkańców, którzy jeszcze nie spełnili tego obowiązku.

Pismo, odwołujące się do normy społecznej (n=15 474) oparte jest na obserwacji, że ludzie w naturalny sposób preferują zachowania podobne do zachowań ich grupy społecznej. Na przykład, Gerber i Rogers (2009) stwierdzili, że poinformowanie obywateli, iż 71 proc. ich rodaków głosowało w poprzednich wyborach skutkowało większą frekwencją wyborczą. Jeśli chodzi o podatki, Hallsworth et al. (2014) opisują skuteczne zastosowanie zasady normy społecznej do poprawy ściągalności podatków w Wielkiej Brytanii, podobnie jak Kettle et al. (2016) w przypadku Gwatemali. Faktyczny wskaźnik ściągalności wynosi tam co prawda tylko 64,5 proc., ale stwierdzenie tego w piśmie do podatników poskutkowało wzrostem zarówno wskaźnika ściągalności jak i zapłaconych kwot. Jednym z dodatkowych aspektów pisma użytego w badaniu jest podawanie faktycznych wskaźników dla województwa, w którym mieszka podatnik, nie zaś średnich krajowych; gdyż wyniki niektórych badań wskazują, że im bliższa grupa referencyjna lub porównawcza, tym silniejsze są efekty tego typu norm (Goldstein et al. 2008).

Dobro publiczne - ton pozytywny

Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pana podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? Z tych dochodów, Pana gmina finansuje przedszkola, szkoły, drogi i bezpieczeństwo, które służą wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy podatek!

Pismo, odwołujące się do dobra publicznego, zredagowane w tonie pozytywnym (n=15 424) oparte jest na założeniu, że jeśli ludzie wiedzą, jakie wydatki finansowane są z przychodów podatkowych, będą bardziej skłonni do tego, by uregulować zaległe podatki. W związku z tym, jednym z celów tego pisma było po prostu poinformowanie obywateli, na co przeznaczane są ich podatki, oraz przypomnienie im, że wiele spośród usług, z których korzystają, jest możliwe dzięki przychodom podatkowym. Sam w sobie, przekaz ten niekoniecznie jest przekazem behawioralnym, jednak zawiera szereg elementów opartych na wiedzy z zakresu nauk behawioralnych. Dokładna i nietypowo precyzyjna liczba 37,79% skupia uwagę na tym, co będzie dalej, w odróżnieniu od ogólnego stwierdzenia, że podatki wiążą się z korzyściami. Sugeruje również, że administracja rządowa bardzo starannie śledzi wszystkie dane. Odwołanie do usług realizowanych przez gminę przenosi całą sprawę w realia bliższe podatnikowi i jego rodzinie. Cały zabieg ma na celu stymulowanie poczucia wzajemności: obywatel czuje, że powinien coś zrobić w zamian za wszystkie te otrzymywane korzyści. Wreszcie, ostatnie zdanie odwołuje się do postrzeganej tożsamości odbiorców pisma jako potencjalnie odpowiedzialnych podatników, raczej niż osób, które sprawiają zawód swojej społeczności i swoim sąsiadom; kieruje to cały przekaz w stronę poczucia własnej tożsamości, nie tylko działania skierowanego na zewnątrz.

Dobro publiczne - ton negatywny

Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pana podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? Bez tych dochodów, Pana gmina nie może finansować przedszkoli, szkół, dróg i bezpieczeństwa, szkodząc wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy podatek!

Pismo odwołujące się do dobra publicznego, zredagowane w tonie negatywnym (n=15 350) oparte jest na tym samym założeniu, co poprzednie pismo, jednak jego ujęcie behawioralne jest inne. Motywacją dla „negatywnych” sformułowań tego pisma było zastosowanie wszystkich aspektów stymulujących, zawartych w piśmie pozytywnym, a oprócz tego, wytworzenie poczucia straty. Zostało dowiedzione, że osoby podejmujące decyzje reagują mocniej na postrzegane straty w porównaniu do status quo niż na postrzegane zyski. W tym przypadku, implikowane zagrożenie jest takie, że bez wystarczających dochodów podatkowych wszystkie korzyści funkcjonujące obecnie na poziomie gminy mogą zostać utracone.

Ostrzeżenie

Niepłacenie podatków nakłada niesprawiedliwe obciążenia na pozostałych podatników, którzy uczciwie wywiązali się z tego obowiązku. Jesteśmy zdeterminowani, bardziej niż kiedykolwiek, aby egzekwować należne podatki od tych, którzy unikają ich płacenia. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Pismo ostrzegające (n=15 442) zawiera treść pisma behawioralnego, z dodatkiem przekazu ostrzegającego. Przekaz taki ma trzy cele. Pierwsze zdanie ma wywoływać emocje negatywne, zażenowanie i poczucie winy, które są udokumentowanym, silnym motywatorem działań moralnych (Hoffman 1982a, 1982b; H. B. Lewis 1971; M. Lewis 1993). Drugie zdanie ma na celu wytworzenie poczucia, że groźba jest poważna, trzecie z kolei przedstawia przykłady działań, jakie mogą być podjęte w ramach kary. Przykłady prawdopodobnie będą wywoływać w myślach czytającego określone obrazy, dodatkowo wzmagające realizm, a co za tym idzie, intencje behawioralne (zob. np., Miller and Marks 1997; Yoo and Kim 2014). W ten sposób, ostatnie dwa zadania mają tworzyć poczucie obawy przed możliwymi konsekwencjami, które może być poważną przyczyną wykazywania zachowań polegających na przestrzeganiu prawa i respektowaniu norm (Haidt 2003).

Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy

Niepłacenie podatków nakłada niesprawiedliwe obciążenia na pozostałych podatników, którzy uczciwie wywiązali się z tego obowiązku. Jesteśmy zdeterminowani, bardziej niż kiedykolwiek, aby egzekwować należne podatki od tych, którzy unikają ich płacenia. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Załączamy przykładowy wzór tytułu wykonawczego, który doręczamy podatnikom, którzy nie zapłacili należnego podatku.

Pismo ostrzegające z załączonym tytułem wykonawczym (n=15 292) wzmacnia groźbę kary za niewywiązanie się z obowiązku zapłaty i sprawia, że perspektywa kary

staje się bardziej realna, poprzez załączenie rzeczywistego tytułu wykonawczego, jaki otrzymują osoby nieplacące podatków.¹⁰

Przeoczenie (i świadome uchylenie się od zapłaty)

Do tej pory, Pana opóźnienie w zapłacie należnego podatku mogliśmy uznać za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, zmuszeni będziemy uznać, że jest to Pana świadomy wybór i zaczniemy Pana postrzegać jak nieuczciwego podatnika.

Pismo zestawiające przeoczenie ze świadomym uchylaniem się od zapłaty (n=15 249) zawiera przekaz mówiący, że nieuczciwość jest świadomym wyborem. Większość rzeczywistych decyzji ma alternatywę status quo: zaniechanie wszelkich działań lub podtrzymanie obecnej bądź uprzednio podjętej decyzji. Liczne badania wykazały, że ludzie mają tendencje do trzymania się status quo w stopniu nieproporcjonalnym (Samuelson i Zeckhauser 1988 oraz Anderson 2003), z dwóch przyczyn: (1) potencjalne straty wynikające z podjęcia działań mogą się wydawać większe niż potencjalne zyski (Tversky i Kahneman 1981); oraz (2) naruszenia zasad moralnych zwykle oceniane są mniej surowo jeśli wynikają z zaniechania niż jeśli wynikają z działania (DeScioli et al. 2012). Ludzie mogą wykorzystywać niejasność i niepewność związaną z aktami zaniechania aby minimalizować przyszłe koszty psychologiczne wynikające z zagrożenia dla postrzegania własnej osoby spowodowanego nieuczciwym działaniem (Hallsworth 2013; Mazar et al. 2008).

Ten przekaz ma na celu przewyższenie preferencji dla status quo, nakazując zaniechanie wszelkich działań, poprzez przedstawienie nieuczciwego zachowania jako świadomego wyboru – który sam w sobie jest działaniem. Powiadamiając podatnika, że niewywiązanie się z obowiązku zapłaty będzie traktowane jako świadomy wybór nieuczciwego działania, ten przekaz ma na celu wyeliminowanie zaniechania jako wymówki dla niewywiązania się z obowiązku płatności, w ten sposób potęgując zarówno dysonans poznawczy związany z postrzeganiem podatnika przez siebie samego jako uczciwej osoby jak i postrzegany koszt dalszego opóźniania zapłaty. Sposób, w jaki przekaz jest sformułowany, zwalnia podatnika z odpowiedzialności za brak zapłaty w terminie ustawowym, co wprowadza element wzajemności, ponieważ implikuje, że podatnikowi oddano przysługę lub okazano dobrą wolę. Tekst jest również sformułowany w sposób sugerujący, że zachowanie podatnika jest ściśle monitorowane, co może zwiększyć poczucie za-

¹⁰ Tytuł wykonawczy jest zdefiniowany Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 maja 2014 r. (Dz. U. z 2014 r., poz. 650).

Przykładowy tytuł wykonawczy można znaleźć tutaj:

http://www.mf.gov.pl/c/document_library/get_file?uuid=665fa5c2-0834-40fb-94f8-4395c687671e&groupId=764034 ; zob. też Załącznik 8.

grożenia karą za niewywiązanie się z płatności. Przekaz ma zatem łagodne działanie ostrzegające. Podobne podejście okazało się bardzo skuteczne w Gwatemali (Kettle et al. 2016).

Przeoczenie + ostrzeżenie

Do tej pory, Pana opóźnienie w zapłacie należnego podatku mogliśmy uznać za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, zmuszeni będziemy uznać, że jest to Pana świadomy wybór i zaczniemy Pana postrzegać jako nieuczciwego podatnika. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Pismo o przeoczeniu z elementem ostrzeżenia (n=15 238) to odmiana pisma behawioralnego. Do testu włączono zarówno element przeoczenia jak i ostrzeżenia, tak, by sprawdzić, czy jeśli użyte są razem, występują dodatkowe efekty. Innymi słowy, czy połączenie dwóch interwencji będzie bardziej skuteczne niż użycie każdej z nich z osobna?

Przeoczenie - perspektywa podatnika

Do tej pory, mógł Pan uznać swoje opóźnienie w zapłacie należnego podatku za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, powinien Pan uznać, że jest to Pana świadomy wybór i myśleć o sobie jako o nieuczciwym podatniku.

Pismo o przeoczeniu, zredagowane z perspektywy podatnika (n=15 261) to nieznaczną, ale ważną odmianą poprzedniego pisma. W szczególności, zmieniono perspektywę, z punktu widzenia Urzędu Skarbowego na punkt widzenia podatnika. Niedawne badania dotyczące oceny moralnej i podejmowania decyzji sugerują, że oprócz zagrożenia karą, które ma charakter ostrzegający (łagodny lub surowy), dla ludzi ważny jest ich wizerunek moralny w ich własnym postrzeganiu – chcą zachować pozytywny obraz siebie we własnych oczach, a zagrożenie dla ich postrzeganego wizerunku moralnego może być istotną motywacją do zachowania zgodnie z zasadami moralnymi, ważniejszą nawet niż zagrożenie ostrzegające (Mazar et al. 2008). Interwencja ta miała na celu przetestowanie siły tego motywatora w kontekście płatności podatkowych (zob. też Shu et al., 2012).

WYNIKI

Prezentacja wyników badania jest zorganizowana według następujących pytań:

- Które pisma były najbardziej i najmniej skuteczne jeśli chodzi o poprawę ściągальności podatków od podatników zalegających z płatnościami?
- Czy występowały różnice pomiędzy skutecznością przekazu w surowym i łagodnym tonie?
- Czy różne grupy podatników wykazywały różną reakcję na treść pism?

KTÓRE PISMA BYŁY NAJBARDZIEJ I NAJMNIEJ SKUTECZNE JEŚLI CHODZI O POPRAWĘ ŚCIĄGALNOŚCI PODATKÓW OD PODATNIKÓW ZALEGAJĄCYCH Z PŁATNOŚCIĄ?

Wskaźnik ściągальności (Ryc. 8):

Istotność statystyczna w porównaniu z grupą kontrolną: Wszystkie pisma behawioralne (ze wskaźnikiem ściągальności od 42,9 do 48,6 proc.) były bardziej skuteczne jeśli chodzi o ściągальnie zaległych podatków niż upomnienie, które otrzymała grupa kontrolna (40,2 proc.).

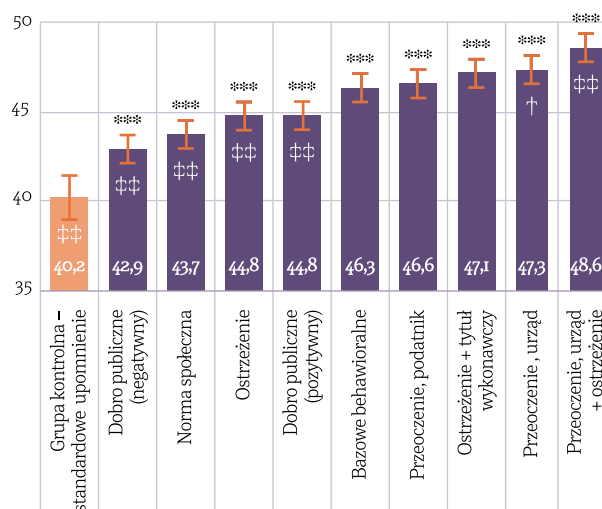
- Najbardziej skuteczne było pismo, łączące elementy przeoczenia i ostrzeżenia, generując wskaźnik ściągальności na poziomie 48,6 proc., co stanowi wzrost o 8,37 p.p. w porównaniu z upomnieniem wysłanym listem zwykłym, oraz wzrost liczby płacących podatników o 20,8 proc.
- Pismo behawioralne najmniej skuteczne jeśli chodzi o wzrost wskaźnika ściągальności to pismo odwołujące się do dobra publicznego, sformułowane w tonie negatywnym. Statystycznie jednak, uzyskany wskaźnik ściągальności na poziomie 42,9 proc. był i tak znacząco lepszy niż wskaźnik uzyskany przy pomocy standardowego upomnienia, wynoszący 40,2 proc.
- Wskaźnik ściągальności wśród podatników, którzy otrzymali bazowe pismo behawioralne wynosił 46,3 proc.

– o 6,12 p.p. więcej, niż w przypadku odbiorców standardowego upomnienia, natomiast liczba płacących podatników wzrosła o 15,22 proc.

Istotność statystyczna w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym: Bazowe pismo behawioralne było bardzo skuteczne jeśli chodzi o mobilizowanie podatników do zapłaty zaległego podatku PIT. Dzięki wskaźnikowi ściągальności na poziomie 46,3 proc., pismo bazowe okazało się bardziej skuteczne niż szereg pism zawierających specyficzne przekazy behawioralne. Na przykład, wskaźnik ściągальności w przypadku pisma, odwołującego się do dobra publicznego w tonie negatywnym był o 3,4 p.p. niższy niż w przypadku bazowego pisma behawioralnego, co implikuje, że 7,3 proc. mniej odbiorców zapłaciło zaległy podatek niż miało to miejsce w przypadku bazowego pisma behawioralnego. Różnica we wskaźniku ściągальności jest statystycznie znacząca na poziomie 5 proc. Podobnie, prawdopodobieństwo zapłaty przez odbiorców pism odwołujących się do normy społecznej, dobra publicznego (w pozytywnym tonie) oraz pism zawierających element ostrzeżenia było mniejsze niż w przypadku osób, które otrzymały bazowe pismo behawioralne.

Jednym z możliwych wyjaśnień stosunkowo słabych wyników osiąganych przez pisma odwołujące się do dobra publicznego może być niski poziom satysfakcji z niektórych usług publicznych w Polsce. Według

Ryc. 8. Wskaźniki ściągальności uzyskane dzięki poszczególnym pismom



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, ‡ = 0,05, †‡ = 0,01.

danych OECD z 2013 r., poziom zaufania/zadowolenia z usług publicznych w Polsce wynosił tylko 25 proc., o wiele mniej niż średnia OECD wynosząca 42 proc. (OECD 2015).¹¹ Tak niski poziom satysfakcji może wynikać ze specyfiki usług publicznych, albo też może po prostu w ogólny sposób odzwierciedlać odchodzenie od postaw kolektywistycznych w postkomunistycznej rzeczywistości gospodarki rynkowej.

Wyniki badania pokazują również, że pomimo już wykazanej skuteczności w zakresie mobilizowania płatności, bazowe pismo behawioralne można jeszcze udoskonalić. Na przykład, zawarcie przekazu, eliminującego przeoczenie jako wymówkę dla zalegania z płatnością (jak w pismach typu „przeoczenie”, „przeoczenie + ostrzeżenie”, oraz „przeoczenie – perspektywa podatnika”) prowadzi do znacznej poprawy wyników. W szczególności, pisma mówiące o przeoczeniu dawały znacznie lepsze wyniki niż bazowe pismo behawioralne (47,4 proc. w porównaniu z 46,3 proc.). Efekt przedstawienia przeoczenia z perspektywy podatnika jest mniejszy, ale nadal znaczący statystycznie. Mimo, że zawarcie w piśmie przekazu ostrzegającego nie daje wyników lepszych niż bazowe pismo behawioralne, interakcja jest widoczna w przypadku połączenia go z pismem mówiącym o przeoczeniu – wskaźnik ściągalskości jest o 2,3 p.p. wyższy niż w przypadku bazowego pisma behawioralnego.

Kwota płatności (Ryc. 9):

Wpływ badanych interwencji na wysokość zapłaconej kwoty jest szacowany w ujęciu (1) kwoty bezwzględ-

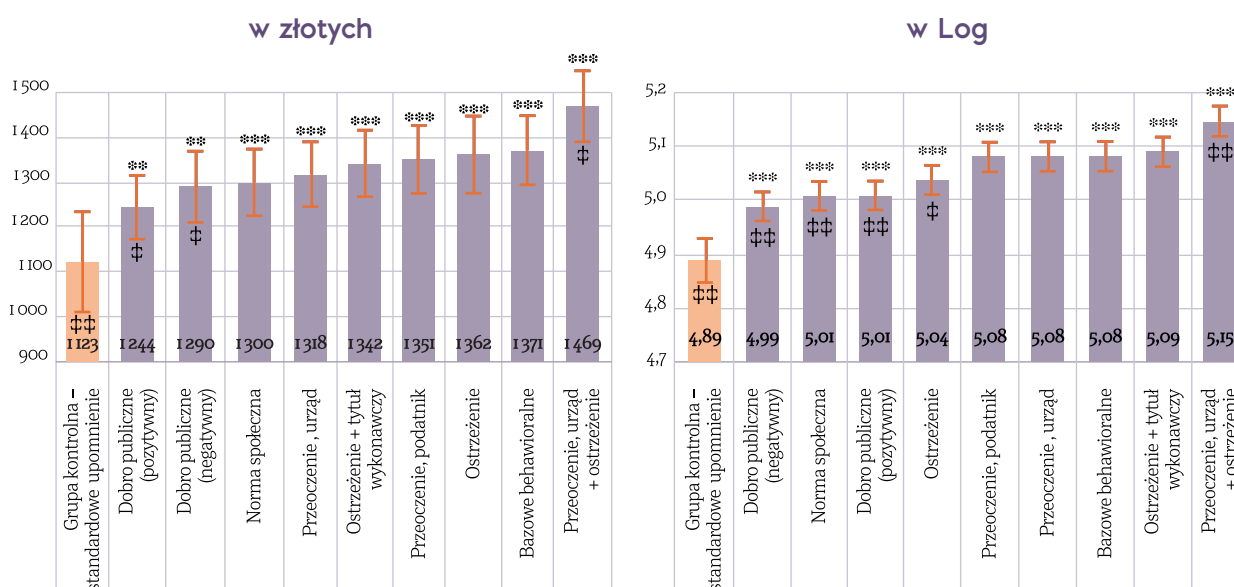
nej, zapłaconej w złotych, oraz (2) logarytmu (log) kwoty zapłaconej przez podatnika. Oba modele dały podobne wyniki.

Istotność statystyczna w porównaniu z grupą kontrolną

– **upomnienie:** W porównaniu z grupą kontrolną, każde z pism behawioralnych mobilizowało wyższą średnią kwotę płatności w całej swojej próbie (w tym wśród osób, które zapłaciły należność i tych, które jej nie zapłaciły). W grupie kontrolnej średnia kwota płatności w przeliczeniu na pismo wynosiła 1 123 zł, w przypadku pism behawioralnych średnia wahała się od 1 244 zł (o 10,8 proc. więcej) do 1 469 zł (30,9 proc. więcej). Obie różnice są statystycznie znaczące.

- Podobnie jak w przypadku analizy wskaźnika ściągalskości, pismo, które łączyło przekaz o przeoczeniu i przekaz ostrzegający okazało się najbardziej skuteczne: średnia zapłacona kwota na pismo wyniosła od 1 469 do 347 zł więcej niż w przypadku upomnienia wysłanego listem zwykłym. W ujęciu logarytmicznym, pismo to zwiększyło kwoty wpłacone przez podatników o 25,9 proc.
- Choć pismo odwołujące się do dóbr publicznych zredagowane w tonie negatywnym znów dało najłabsze wyniki, nadal było znacząco lepsze od standardowego upomnienia, jako że średnia kwota na pismo była o 122 zł wyższa niż w grupie kontrolnej.
- Bazowe pismo behawioralne było drugie w kolejności jeśli chodzi o mobilizowanie wyższych płatności, przynosząc średnio 1 371 zł na pismo, czyli o 249 zł więcej niż standardowe upomnienie. W ujęciu loga-

Ryc. 9. Kwoty wniesionych płatności



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, ‡ = 0,05, ‡‡ = 0,01.

¹¹ Według raportu OECD z roku 2015, zatytułowanego *Government at a Glance Report for Poland*, odsetek obywateli zadowolonych z usług publicznych i żyjących zaufaniem do nich wynosił 25 proc. w przypadku rządu krajowego, 36 proc. w przypadku systemu sądowniczego, 43 proc. w przypadku opieki zdrowotnej, oraz 59 proc. w przypadku edukacji.

rytmicznym, różnica taka oznacza wzrost zapłaconej kwoty o 19,3 proc. w porównaniu z upomnieniem standardowym wysłanym listem zwykłym.

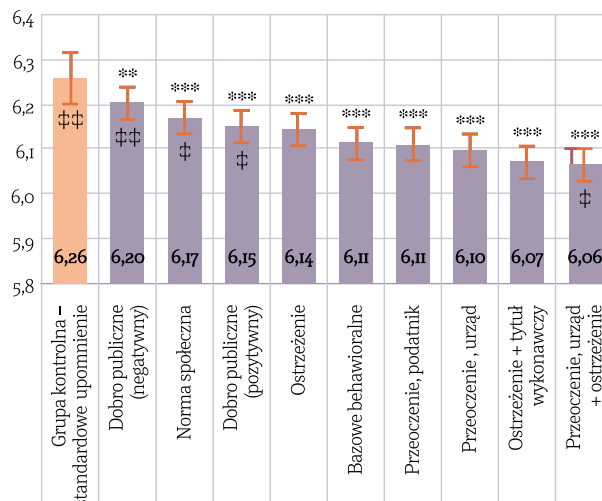
Istotne statystycznie różnice w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym: W odniesieniu do zapłaconej kwoty, większość pozostałych pism behawioralnych dawała wyniki statystycznie podobne jak bazowe pismo behawioralne. Tylko pismo mówiące o przeoczeniu, zawierające element ostrzeżenia zmobilizowało płatności o niemal 100 zł wyższe. Inne pisma mówiące o przeoczeniu, dające wymówkę dla zalegania z podatkami (pismo mówiące o przeoczeniu i pismo o przeoczeniu zredagowane z perspektywy podatnika) nie dały znacząco lepszych wyników niż bazowy przekaz behawioralny, pomimo poprawy wskaźnika ściągальności. Sugeruje to, że przekaz mówiący o przeoczeniu zachęca do zapłaty głównie podatników, którzy mają mniejsze zaległe zobowiązania; w połączeniu z groźbą (przeoczenie + ostrzeżenie) są bardzo skuteczne wśród podatników, którzy zalegają z większymi kwotami. Statystycznie, pisma odwołujące się do dobra publicznego, zarówno zredagowane w tonie pozytywnym jak i negatywnym, dały znacząco słabsze wyniki niż bazowe pismo behawioralne. Średnia płatność na pismo wyniosła 81 zł w przypadku pisma zredagowanego w tonie negatywnym i 127 zł w przypadku pisma odwołującego się do dobra publicznego, zredagowanego w tonie pozytywnym.

Pozostające do zapłaty zobowiązanie podatkowe (Ryc. 10):

Istotność statystyczna w porównaniu z grupą kontrolną – upomnienie: Wszystkie pisma behawioralne były również skuteczne jeśli chodzi o zmniejszenie pozostających do zapłaty zobowiązań podatkowych (tzn. zadłużenia) podatników zalegających z płatnością. Największa redukcja zadłużenia wystąpiła w odpowiedzi na pismo mówiące o przeoczeniu, zawierające element ostrzeżenia; na przeciwnym końcu skali, w porównaniu z grupą kontrolną, pismo odwołujące się do dobra publicznego zredagowane w tonie negatywnym spowodowało zmniejszenie pozostającego do zapłaty zadłużenia o zaledwie 5,6 proc. Bazowe pismo behawioralne prowadziło do zmniejszenia pozostającego do zapłaty zadłużenia średnio o 14,6 proc. w porównaniu z grupą kontrolną.

Istotne statystycznie różnice w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym: Wśród pism behawioralnych, z punktu widzenia statystyki tylko pismo mówiące o przeoczeniu, zawierające element ostrzeżenia było znacząco bardziej skuteczne (o 4,8 proc.) niż bazowe

Ryc. 10. Zobowiązania podatkowe po reakcji na interwencję badawczą



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, ‡ = 0,05, ‡‡ = 0,01.

pismo behawioralne jeśli chodzi o zmniejszenie zobowiązania podatkowego. Wśród osób, których zobowiązania podatkowe pozostały na poziomie wyższym w porównaniu z odbiorcami bazowego pisma behawioralnego byli podatnicy, którzy otrzymali pisma odwołujące się do dobra publicznego zredagowane w tonie negatywnym (o 9 proc. wyższe) i pismo odwołujące się do norm społecznych (o 6 proc. wyższe).

CZY ISTNIAŁY RÓŻNICE JEŚLI CHODZI O WPŁYW PRZEKAZÓW ZREDAGOWANYCH W SUROWYM I ŁAGODNYM TONIE?

Oprócz analizy wpływu poszczególnych pism na wskaźniki rezultatu, osobno badano charakterystyczne grupy pism. Wszystkie przekazy behawioralne zastosowane w eksperymencie można podzielić na dwie kategorie: (1) pisma w tonie łagodnym i (2) pisma w tonie surowym. Pisma w tonie łagodnym odnoszą się w głównej mierze do bodźców społecznych, podczas gdy pisma w tonie surowym kładą nacisk na ostrzeżenia. W Tabeli 2 przedstawiono skład tych grup.

Tabela 2. Klasyfikacja pism według treści

Pismo	Treść	Ton
Normy społeczne	Jak wynika z naszych danych, [8] na 10 mieszkańców [WOJEWÓDZTWO PODATNIKA] zapłaciło już podatek dochodowy za 2015 rok. Należy Pan do nielicznej grupy mieszkańców, którzy jeszcze nie spełnili tego obowiązku.	Ton łagodny
Dobro publiczne, ton pozytywny	Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pana podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? <u>Z tych dochodów</u> , Pana gmina <u>finansuje</u> przedszkola, szkoły, drogi i bezpieczeństwo, które <u>służą</u> wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy!	Ton łagodny
Dobro publiczne, ton negatywny	Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pana podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? <u>Bez tych dochodów</u> , Pana gmina <u>nie może finansować</u> przedszkoli, szkół, dróg i bezpieczeństwa, <u>szkodząc</u> wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy podatek!	Ton łagodny
Ostrzeżenie	Niepłacenie podatków nakłada niesprawiedliwe obciążenia na pozostałych podatników, którzy uczciwie wywiązali się z tego obowiązku. Jesteśmy zdeterminowani, bardziej niż kiedykolwiek, aby egzekwować należne podatki od tych, którzy unikają ich płacenia. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.	Ton surowy
Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy	<i>Tak samo jak w przekazie ostrzegającym cytowanym powyżej, plus:</i> <u>Załączamy przykładowy wzór tytułu wykonawczego, który doręczamy podatnikom, którzy nie zapłacili należnego podatku.</u>	Ton surowy
Przeoczenie	Do tej pory, Pana opóźnienie w zapłacie należnego podatku <u>mogliśmy</u> uznać za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, <u>zmuszeni będziemy</u> uznać, że jest to Pana świadomy wybór i <u>zaczniemy</u> Pana postrzegać jak nieuczciwego podatnika.	Ton surowy
Przeoczenie + ostrzeżenie	<i>Tak samo jak w przekazie dotyczącym przeoczenia, cytowanym powyżej, plus:</i> <u>W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.</u>	Ton surowy
Przeoczenie – perspektywa podatnika	Do tej pory, <u>mógł Pan</u> uznać swoje opóźnienie w zapłacie należnego podatku za przeoczenie. Jednak jeżeli <u>zignoruje Pan</u> to pismo, <u>powinien Pan uznać</u> , że jest to Pana świadomy wybór i <u>myśleć o sobie</u> jako o nieuczciwym podatniku.	Ton surowy

Ogólnie, pisma zredagowane w surowym tonie były bardziej skuteczne jeśli chodzi o mobilizowanie płatności niż pisma zredagowane w łagodnym tonie. Po-

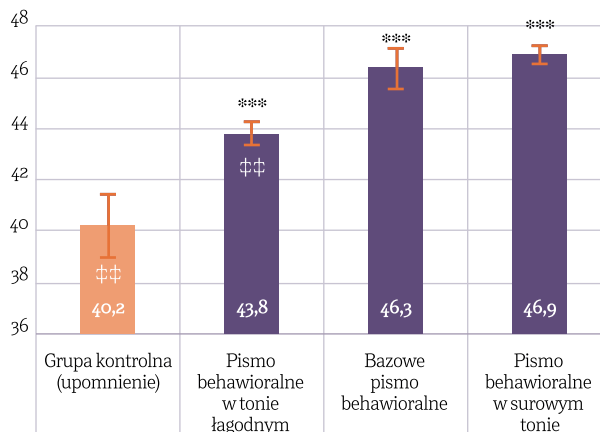
datnicy nie tylko płacili należny podatek dochodowy, ale wpłacali wyższe kwoty i bardziej zmniejszali swoje zadłużenie.

Wskaźnik ściągalskości (Ryc. 11): W porównaniu ze standardowym upomnieniem, pisma zredagowane w łagodnym tonie ogólnie zwiększały wskaźnik ściągalskości – 43,9 proc. w porównaniu z 40,2 proc., wzrost liczby płacących podatników o 9 proc. Pisma w surowym tonie również dawały znacząco lepsze wyniki niż standardowe upomnienie. Porównanie pism zredagowanych w tonie surowym i łagodnym z bazowym pismem behawioralnym prowadzi do następujących wniosków:

- Średnio, pisma zredagowane w tonie łagodnym dawały wyniki znacząco słabsze niż bazowe pismo behawioralne (43,8 proc. w porównaniu do 46,3 proc.).
- Pisma zredagowane w surowym tonie razem wzięte dają wyniki nieco lepsze niż bazowe pismo behawioralne, ale różnice są niewielkie i nie są znaczące statystycznie.

Kwota płatności (Ryc. 12): Zarówno bazowe pismo behawioralne, jak i pisma zredagowane w surowym tonie prowadziły do mobilizacji podobnych kwot w przeliczeniu na pismo – znacząco wyższych niż średnia kwota wpłacana przez odbiorców standardowego upomnienia. Pisma zredagowane w łagodnym tonie co prawda również dawały wyraźnie lepsze wyniki niż standardowe upomnienie, wyniki te były jednak znacząco gorsze niż wyniki bazowego pisma behawioralnego i pism zredagowanych w surowym tonie; średnia kwota płatności była o 93 zł na pismo niższa niż w przypadku bazowego pisma behawioralnego.

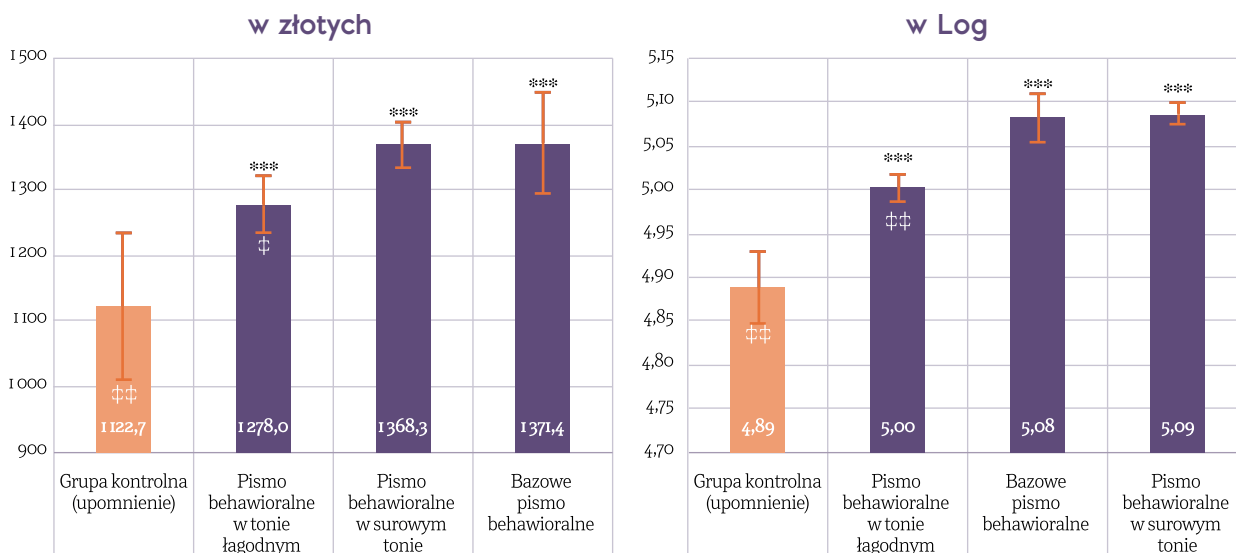
Ryc. 11. Wskaźnik ściągalskości według tonu pisma



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, † = 0,05, †† = 0,01.

Ryc. 12. Wyniki w aspekcie kwot płatności, w podziale na ton pisma



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, † = 0,05, †† = 0,01.

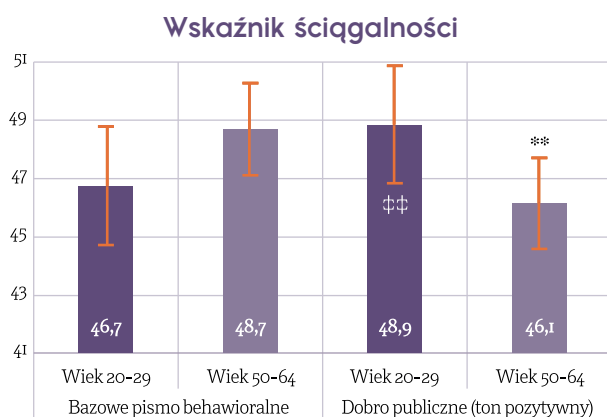
Pozostające do zapłaty zobowiązania podatkowe (Ryc. 13): analiza pozostających do zapłaty zobowiązań podatkowych daje podobne wyniki. Każde z pism behawioralnych znacząco zmniejszało pozostające do zapłaty zobowiązania podatkowe w porównaniu z grupą kontrolną, która otrzymała standardowe upomnienie, jednak pisma w tonie łagodnym przynosiły znacznie słabsze wyniki niż pisma w tonie surowym i bazowe pismo behawioralne.

CZY RÓŻNE GRUPY PODATNIKÓW RÓŻNIE REAGOWAŁY NA TREŚĆ POSZCZEGÓLNYCH PISM?

Heterogeniczność (Ryc. 14 – Ryc. 17): Wyniki opisane do tej pory odzwierciedlały średnie skutki interwencji badawczej dla zachowania podatnika i implikowały założenie, że efekt ten był podobny dla wszystkich podatników. Bardzo ważne jest jednak również zbadanie, do jakiego stopnia skutki interwencji różnią się w odniesieniu do określonych grup geograficznych lub socjodemograficznych. Dalsza analiza danych według podgrup wskazuje, że efekty interwencji badawczej są niejednorodne jeśli chodzi o charakterystykę podatników – obserwowane skutki interwencji różnią się bardziej niż można by oczekiwać w sytuacji wyłącznie losowego błędu (przypadku).

Zbadano reakcję podatników na konkretne pismo w zależności od kilku cech socjodemograficznych, jak wiek, płeć, status rodzicielski (posiadanie dzieci lub ich brak), zróżnicowanie geograficzne (miasto lub wieś), oraz wielkość zobowiązania podatkowego.

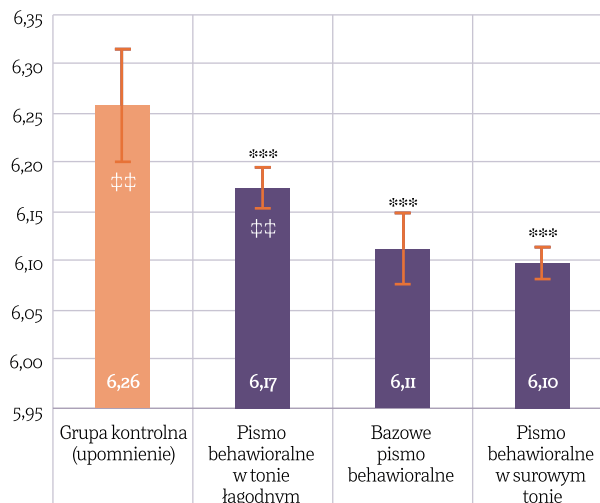
Ryc. 14. Pismo odwołujące się do dobra publicznego w tonie pozytywnym – heterogeniczność według grup wiekowych, Proc.



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają znaczące różnice w wynikach interwencji badawczej (w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym) pomiędzy dwiema grupami: † = 0,1, †† = 0,05, ††† = 0,01.

Ryc. 13. Pozostające do zapłaty zobowiązania podatkowe w podziale na ton pisma



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z bazowym pismem behawioralnym – † = 0,1, †† = 0,05, ††† = 0,01.

Ogólnie rzecz biorąc, wyniki przedstawione do tej pory na całej populacji podatników objętych badaniem są zgodne z wynikami dla poszczególnych grup. Pismo mówiące o przeoczeniu z elementem ostrzeżenia – dawało ono najlepsze wyniki i wydaje się być najlepszą strategią upominania podatników bez względu na czynniki geograficzne i socjodemograficzne. Niemniej, w przypadku niektórych grup pewne rodzaje interwencji dawały lepsze wyniki niż inne:

WIEK: Zasadniczo, wyniki dla wszystkich pism potwierdzają, że podatnicy po czterdziestce najlepiej reagują na pisma upominające; w wieku późniejszym, różnice stopniowo maleją. Niemniej, pismo dające najlepsze wyniki (przeoczenie + ostrzeżenie) osiąga szczytową skuteczność wśród nieco starszych osób (50+), natomiast pisma zredagowane w łagodnym tonie zmniejszają prawdopodobieństwo zapłaty wśród osób starszych wiekiem (Załącznik 4). Dobrym przykładem heterogeniczności w aspekcie wieku jest reakcja dwóch grup wiekowych (20-29 i 50-64) na pismo odwołujące się do dobra publicznego, zredagowane w tonie łagodnym (Ryc. 14). Przekaz odwołujący się do dobra publicznego dał pozytywne wyniki wśród osób w wieku 20-29 lat, ale bardzo słabe wśród osób w wieku 50-64 – choć wyniki te i tak były lepsze niż wyniki grupy kontrolnej. Różnica skutków interwencji badawczej pomiędzy dwiema wymienionymi grupami wynosi 5,2 punktu procentowego i jest różnicą znaczącą statystycznie na poziomie 0,01.

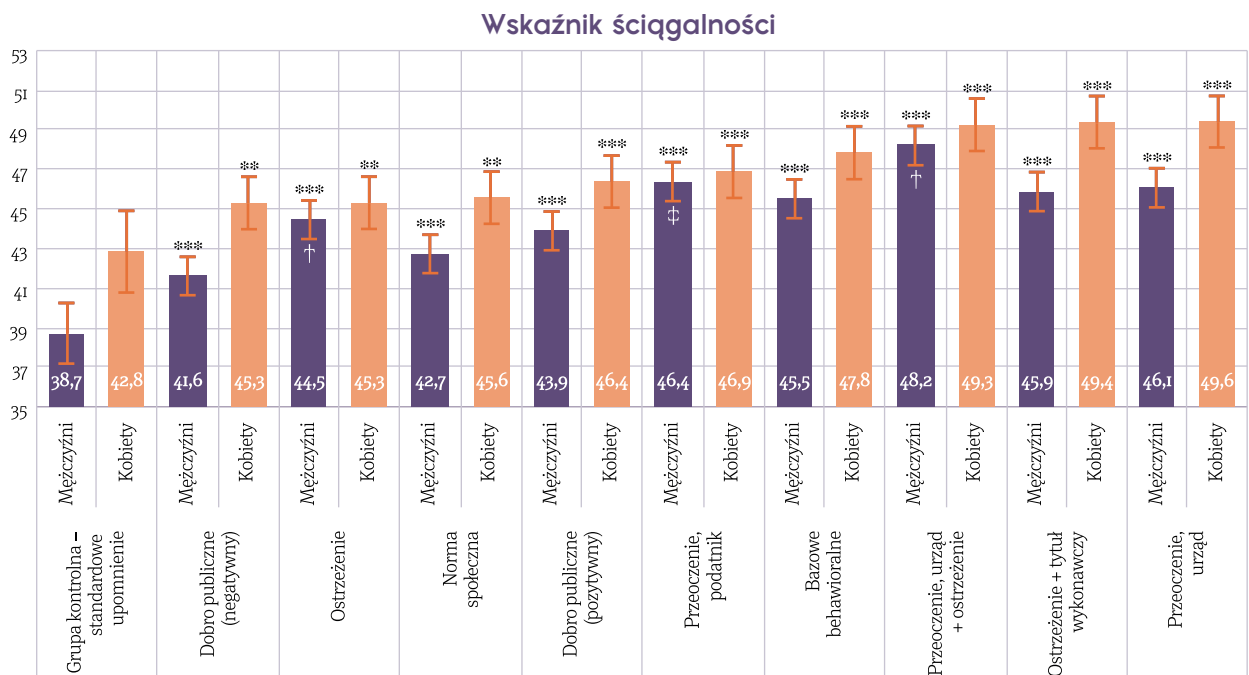
Heterogeniczność w ramach grup wiekowych nie jest całkowicie zaskakująca, biorąc pod uwagę dobra publiczne wymienione w piśmie: przedszkola, szkoły, drogi i bezpieczeństwo. Szkoły mogą być uznane za mniej

istotne przez osoby w wieku 50–64 lata, które raczej nie korzystają z nich bezpośrednio; wspomnienie o nich może nawet wywrzeć skutek odwrotny, jeśli podatnicy poczują, że ich podatki przeznaczane są na usługi, z których korzystają inni, kosztem usług, z których mogliby skorzystać oni sami. Z drugiej strony, młodszy podatnicy mogą mieć lepszą motywację do tego, by przykładać się do finansowania edukacji, ponieważ 85 proc. dzieci w Polsce uczęszcza do przedszkoli publicznych (OECD 2013), a 59 proc. obywateli wskazywało, że są zadowoleni z systemu edukacji publicznej i mają do niego zaufanie (OECD

2015). Jeśli zaobserwowana heterogeniczność rzeczywiste wynika z wyboru dóbr publicznych wspomnianych w piśmie, można by uzyskać lepszą reakcję podatników poprzez zróżnicowanie typu dóbr publicznych, wymienianych w pismach do podatników z różnych grup wiekowych.

PLEĆ: Kobiety zasadniczo wykazywały wyższy wskaźnik ścigałości i lepszą reakcję na pisma zredagowane w tonie surowym, w szczególności na przekaz ostrzegający, przekaz o przeoczeniu, oraz przekaz łączący przeoczenie z elementem ostrzegającym (Ryc. 15).

Ryc. 15. Heterogeniczność według płci, Proc.



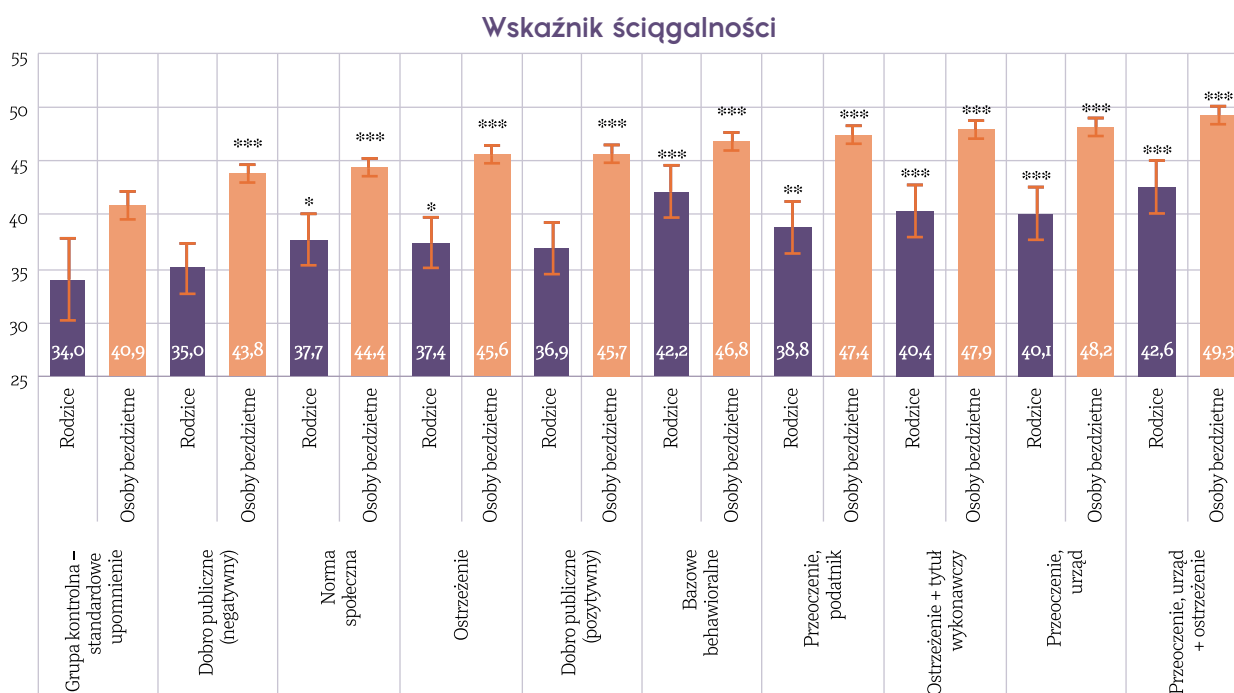
Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) – * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają znaczące różnice w wynikach interwencji badawczej (w porównaniu z grupą kontrolną, która otrzymała standardowe upomnienie) pomiędzy dwiema grupami: † = 0,1, Φ = 0,05, ΦΦ = 0,01.

STATUS RODZICIELSKI (posiadanie dzieci): Osoby posiadające dzieci (według własnej deklaracji) nie reagowali szczególnie dobrze na poszczególne przekazy i w ich przypadku najbardziej skuteczne okazało się bazowe pismo behawioralne oraz pismo mówiące o prze-

oczeniu połączone z elementem ostrzeżenia; w przypadku obu tych pism, wskaźnik ścigałości był bardzo podobny. Zasadniczo, przekazy sformułowane w surowym tonie działają w odniesieniu do osób bezdzietnych, a nie działają w odniesieniu do rodziców (Ryc. 16).

Ryc. 16. Heterogeniczność według statusu rodzicielskiego, Proc.



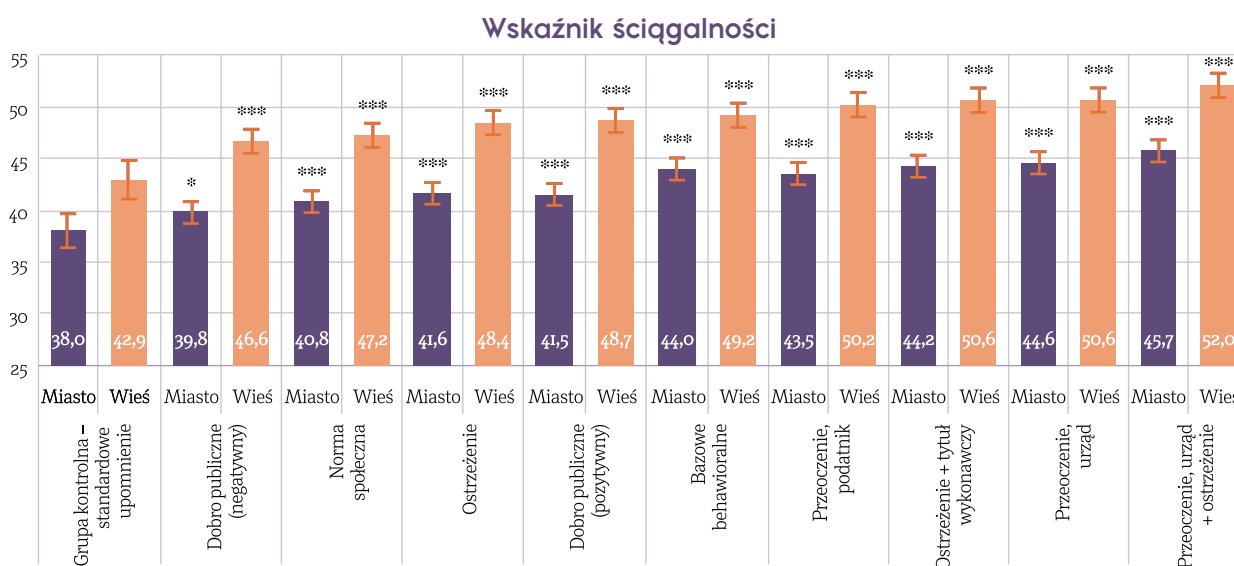
Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) - * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają znaczące różnice w wynikach interwencji badawczej (w porównaniu z grupą kontrolną, która otrzymała standardowe upomnienie) pomiędzy dwiema grupami: † = 0,1, ‡ = 0,05, ‡‡ = 0,01.

MIEJSCE ZAMIESZKANIA: Podatnicy zamieszkujący na obszarach wiejskich spłacali więcej, a skutki wszystkich typów pism były podobne. Co ciekawe, pismo odwołujące się do dobra publicznego dawało lepsze wyniki

niż bazowe pismo behawioralne na obszarach wiejskich; być może z uwagi na bardziej bezpośrednie powiązanie pomiędzy wynikami wydatków na dobra publiczne i ich znaczeniem dla społeczności lokalnej (Ryc. 17).

Ryc. 17. Heterogeniczność według miejsca zamieszkania, Proc.



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia) - * = 0,1, ** = 0,05, *** = 0,01; krzyżyki oznaczają znaczące różnice w wynikach interwencji badawczej (w porównaniu z grupą kontrolną, która otrzymała standardowe upomnienie) pomiędzy dwiema grupami: † = 0,1, ‡ = 0,05, ‡‡ = 0,01.

WYSOKOŚĆ ZOBOWIĄZANIA PODATKOWEGO:

Podatnicy, którzy mieli większe zobowiązania podatkowe wydawali się reagować lepiej na pismo łączące przeoczenie z ostrzeżeniem (szczegółowe wyniki w zakresie heterogeniczności związanej z kwotą zobowiązania podatkowego znajdują się w Załącznik 5).

Analiza heterogeniczności może być użyteczna przy rozważaniu najlepszych strategii upominania poszczególnych segmentów bazy podatników. Dla lepszego zrozumienia różnic w zachowaniu podatników w zależności od ich charakterystyki potrzebna byłaby dalsza analiza danych.

TESTOWANIE METODY DORĘCZENIA

Istnieją dwie metody doręczania korespondencji papierowej podatnikom przez Urząd Skarbowy – poczta polecona lub zwykła. Ta część eksperymentu była zaprojektowana w celu weryfikacji statystycznej czy metoda doręczenia wpływa na wskaźnik ściągальności, kwotę zapłaty oraz wysokość zadłużenia pozostającego do spłaty. Wyniki będą stanowiły informację dla władz polskich w zakresie kosztów i korzyści związanych z użyciem obu metod.

W przypadku wysyłki listem poleconym, Poczta Polska ma obowiązek dostarczyć pismo do rąk własnych podatnika w terminie trzech dni roboczych od dnia wysyłki, choć w rzeczywistości rzadko trwa to aż tak długo. Podatnik potwierdza odbiór własnoręcznym podpisem, a Urząd Skarbowy powiadamiany jest o pomyślnym doręczeniu pisma. Jeśli podatnik nie jest obecny w dniu doręczenia pisma, poczta pozostawia awizo, a podatnik ma siedem dni od pierwszej próby doręczenia na odbiór pisma w placówce pocztowej.¹² Jeśli pismo nie zostanie odebrane w tym terminie, poczta pozostawia drugie awizo, również z siedmiodniowym terminem odbioru. Po 14 dniach, nieodebrane pismo zwracane jest do Urzędu Skarbowego, jednak uważane jest za doręczone z uwagi na powiadomienia (awiza). Po zakończeniu czynności związanych z doręčeniami, możliwe jest rozpoczęcie wszystkich kroków prawnych. Proces jest wysoce sformalizowany i wysyłka pisma listem poleconym jest pierwszym krokiem procedury egzekucyjnej. Koszt wysyłki listu poleconego to 6,20 zł (14,96 zł po uwzględnieniu dodatkowych kosztów związanych z obsługą pisma). Wysyłka listem zwykłym jest bardzo prosta; poczta dostarcza list to skrzynki pocztowej podatnika, zazwyczaj w ciągu trzech dni roboczych od dnia wysyłki. Koszt wysłania listu zwykłego to 2,00 zł (9,20 zł po uwzględnieniu dodatkowych kosztów związanych z obsługą pisma).

Treść i wygląd upomnienia wysyłanego listem zwykłym i listem poleconym w ramach badania były bardzo podobne. Konieczne było wprowadzenie drobnych zmian w piśmie wysłanej listem zwykłym w celu odzwierciedlenia innej metody doręczenia, konieczne też było usunięcie niektórych sformułowań, specyficznych dla standardowego pisma z upomnieniem doręczanego przesyłką poleconą:

- Usunięto sformułowanie „Za potwierdzeniem odbioru”, ponieważ zmieniono metodę doręczenia.
- Usunięto sformułowanie „Upomnienie Nr: X/2016 z dnia...”, ponieważ pismo nie było już formalnym upomnieniem, a w związku z tym nie został mu nadany numer.
- Usunięto sformułowanie „Koszty upomnienia” z tabeli informującej o wysokości zobowiązania i odsetkach, ponieważ wysyłka listem zwykłym nie nakłada na podatnika żadnych dodatkowych kosztów.
- Określenie „upomnienie” zostało zastąpione słowem „pismo”.
- Z przyczyn prawnych, konieczna była nieznaczna zmiana tonu następującego zdania:

Standardowe upomnienie, dostarczane pocztą poleconą: „Niewykonanie obowiązku we wskazanym terminie **spowoduje** skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstanie obowiązek uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.”

Upomnienie dostarczane pocztą zwykłą: „Niewykonanie obowiązku we wskazanym terminie **może spowodować** skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstanie obowiązek uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.”

Pisma w języku polskim w ich oryginalnym brzmieniu zamieszczone są w Załącznik 7.

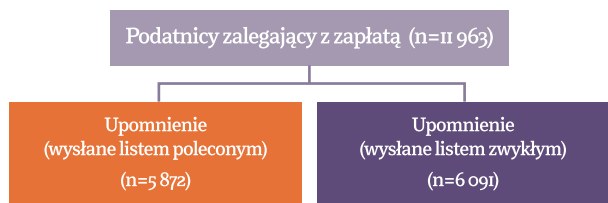
Badanie metody doręczenia opierało się na dwóch grupach: upomnienie standardowe było wysyłane do podatników pocztą poleconą, a upomnienie zmodyfikowane – pocztą zwykłą.

Próba obejmowała 11 963 podatników zalegających z płatnością przekraczającą 50 zł. Podatnicy wchodzący w skład próby zostali losowo przydzieleni do jednej z następujących grup:

1. grupa, która otrzymała standardowe upomnienie pocztą poleconą ($n=5\ 872$); lub
2. grupa, która otrzymała zmodyfikowane upomnienie pocztą zwykłą ($n=6\ 091$).

¹² Podatnik może również upoważnić inną osobę do odbioru pisma.

Ryc. 18. Wielkość próby i przydział do grup badawczych

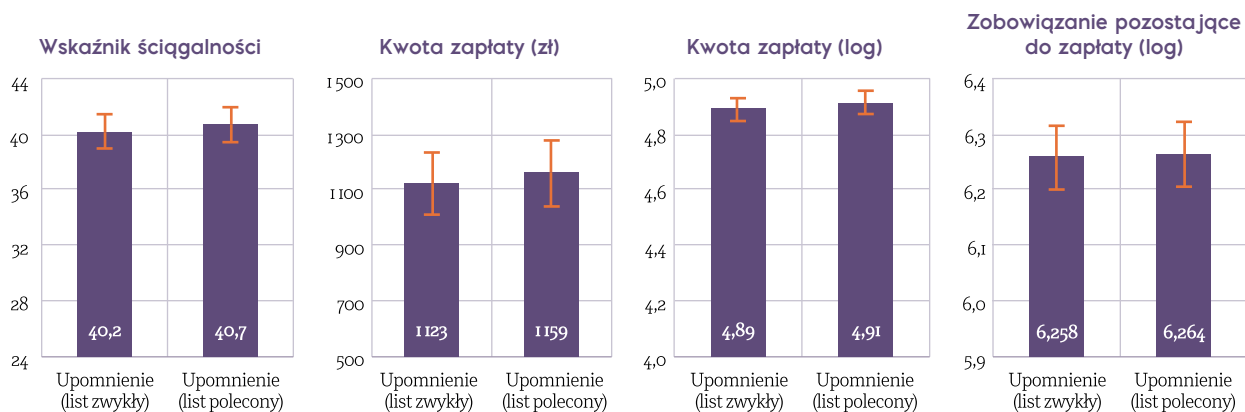


Źródło: Autorzy w oparciu o dane dostarczone przez Ministerstwo Finansów.

Analiza wyników badania metody doręczenia wskazuje, że upomnienie wysyłane listem poleconym dawało nieco lepsze wyniki niż upomnienie wysyłane listem zwykłym, ale różnice są bardzo małe i nie są istotne statystycznie (Ryc. 19)¹³. W szczególności:

- Wskaźnik ściągalskości w przypadku pisma wysłanego listem zwykłym wynosił 40,2 proc., czyli nieco mniej niż wskaźnik 40,7 proc. osiągnięty przez pismo wysyłane listem poleconym.
- Średnia kwota płatności wynosiła 1 123 zł w przypadku listu zwykłego i 1 159 zł w przypadku listu poleconego, co oznacza różnicę 36 zł na list.
- Podobnie różnice logarytmów zarówno kwoty płatności jak i pozostającego do zapłaty zobowiązania podatkowego były bardzo małe i nieznaczące statystycznie.

Ryc. 19. Wyniki badania metody doręczenia



Źródło: dane Ministerstwa Finansów.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki oznaczają istotną różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (odbiorcy standardowego upomnienia).

¹³ Pomimo że wyniki zaprezentowane w tej sekcji raportu nie wykazały istotnej statystycznie różnicy między metodami doręczenia pism, dodatkowe analizy byłyby wskazane aby zinterpretować te rezultaty, np. w zakresie liczby listów wysłanych pocztą poleconą, a niedostarczonych do podatnika.

ANALIZA KOSZTÓW I KORZYŚCI

Celem przedstawionej w raporcie analizy kosztów i korzyści jest zaprezentowanie potencjalnych korzyści fiskalnych wynikających z zastosowania najbardziej efektywnej strategii poprawy ściągальności niezapłaconych podatków, która została zidentyfikowana w niniejszym badaniu w odniesieniu do scenariusza bazowego, tj. standardowego upomnienia.¹⁴ Analiza kosztów i korzyści związanych z interwencjami oparta jest na wynikach wcześniejszych szacunków wskaźnika ściągальności i zapłaconych kwot. Polska administracja podatkowa szacuje, że koszt wysłania każdego z upomnień pocztą zwykłą, z uwzględnieniem kosztu usługi pocztowej i czasu pracy personelu, potrzebnego na sporządzenie pisma, wynosi 9,20 zł. Koszt wysłania każdego standardowego upomnienia listem poleconym wynosi 14,96 zł. Obliczenia zaprezentowano w tabeli 3 i 4.

Można wyciągnąć wniosek, iż zmiana metody doręczenia z poczty poleconej na zwykłą może zmniejszyć koszty ponoszone przez administrację podatkową, a zastosowanie bardziej przekonujących przekazów (pismo mówiące o przeoczeniu, zawierające element ostrzeżenia) pozwoliłoby na poprawę wskaźnika ściągальności, a co za tym idzie, systemu monitorowania podatników.

Łączny koszt wysyłki jakiegokolwiek pisma listem zwykłym do wszystkich 149 925 podatników wchodzących w skład próby wyniósłby 1 379 310 zł. Jeśli chodzi o korzyści, pismo dające najlepsze wyniki (prze-

oczenie + ostrzeżenie) prowadziło do znacznej poprawy wskaźnika ściągальności i zapłaconej kwoty w porównaniu z grupą kontrolną, która otrzymała standardowe upomnienie. Jeśli pismo mówiące o przeoczeniu i zawierające element ostrzeżenia zostałyby wysłane do wszystkich 149 925 podatników wchodzących w skład próby, wygenerowałoby szacunkowo 39 328 742 zł dodatkowych przychodów w porównaniu z grupą kontrolną. Innymi słowy, pismo mówiące o przeoczeniu i zawierające element ostrzeżenia wygenerowałoby dodatkowe przychody, których wartość 28 razy przekraczałaby koszt ich wysyłki. Bazowe pismo behawioralne wygenerowałoby 27 581 129 zł więcej niż pismo wysłane do grupy kontrolnej – niemal 20 razy więcej niż wyniósłby koszt wysłania pism listem zwykłym.

Warto dodać, że obecnie Urzędy Skarbowe są zobowiązane do monitorowania podatnika poprzez wysyłkę upomnienia pocztą poleconą. Biorąc pod uwagę fakt, że w ramach badania nie stwierdzono znaczących statystycznie różnic w zakresie wskaźnika ściągальności i kwoty zapłaty pomiędzy dwoma badanymi metodami doręczenia, różnica kosztów (odpowiednio 14,96 zł i 9,20 zł) stanowi stratę dla Urzędów Skarbowych. W przypadku całej próby podatników zalegających z zapłatą podatku za 2015 r. dodatkowy koszt wysyłki upomnień pocztą poleconą zamiast zwykłą wyniósłby około 863 568 zł – o 62 proc. więcej niż w przypadku wysyłki pocztą zwykłą.

Powyższe wyliczenia przedstawiają ocenę potencjalnych korzyści związanych z zastosowaniem najbardziej efektywnego podejścia do monitorowania podatników. Niemniej, ponieważ sposób ten nie został zastosowany w rzeczywistości (najbardziej skuteczne pismo behawioralne nie zostało rozesłane do wszystkich zalegających podatników), przychody wygenerowane przez badanie również zostały oszacowane: badanie przyniosło szacunkowo 90 154 155 zł przy koszcie 1 413 133 zł, czyli wygenerowało przychody dla budżetu w wysokości 88 741 023 zł.

¹⁴ Analiza kosztów i korzyści przedstawiona w raporcie nie uwzględnia dodatkowych kosztów związanych z rozpatrywaniem skarg złożonych do urzędów skarbowych w związku z otrzymaniem niektórych treści pism behawioralnych. Ministerstwo Finansów nie posiada danych dotyczących liczby skarg w skali kraju i kosztów związanych z ich obsługą. Dane z Izby Skarbowej w Warszawie pokazują, że formalnie złożono 7 skarg na ponad 30 tys. wysłanych pism w woj. mazowieckim, co sugeruje, że koszty związane z ich obsługą nie były duże. Jednakże pracownicy Urzędów Skarbowych otrzymali również około 3 tys. uwag zgłoszonych telefonicznie i drogą mailową dotyczących treści przekazów behawioralnych. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że prawdopodobnie istnieją inne narzędzia, które mogłyby zwiększyć ściągальność podatków w Polsce, ale ich zidentyfikowanie wykracza poza ramy tego opracowania.

Tabela 3: Analiza kosztów i korzyści: warianty

	Liczba podatników	Średnia płatność na 1 list, zł	Stopa płatności, procent	Koszt jednostkowy, zł	Koszt całkowity badania, zł	Korzyści z badania, zł	Korzyści netto, zł
Wariant 1: Użycie najbardziej efektywnego pisma w odniesieniu do wszystkich podatników w próbie							
Przeoczenie, urząd + ostrzeżenie	149 925	1469,3	48,6	9,20	1 379 310	107 003 434	105 624 124
Grupa kontrolna – standardowe upomnienie	149 925	1122,7	40,2	9,20	1 379 310	67 674 693	66 295 383
Standardowe upomnienie - list polecony	149 925	1159,0	40,7	14,96	2 242 878	70 696 466	68 453 588
Różnica w odniesieniu do grupy kontrolnej					–	39 328 742	39 328 742
Różnica w odniesieniu do upomnienia - list polecony					(863 568)	36 306 969	37 170 537
Wariant 2: Użycie standardowego upomnienia w odniesieniu do wszystkich podatników w próbie							
Bazowe behawioralne	149 925	1371,4	46,3	9,20	1 379 310	95 255 822	93 876 512
Różnica w odniesieniu do grupy kontrolnej					–	27 581 129	27 581 129
Różnica w odniesieniu do upomnienia - list polecony					(863 568)	24 559 356	25 422 924

Tabela 4: Analiza kosztów i korzyści z badania

	Liczba podatników	Średnia płatność na 1 list, zł	Stopa płatności, procent	Koszt jednostkowy, zł	Koszt całkowity badania, zł	Korzyści z badania, zł	Korzyści netto, zł	Stopa korzyści do kosztów
Grupa kontrolna – standardowe upomnienie	6 091	1122,7	40,2	9,20	56 037	2 749 418	2 693 381	48,1
Standardowe upomnienie - list polecony	5 872	1159,0	40,7	14,96	87 845	2 768 915	2 681 070	30,5
Dobro publiczne (negatywny)	15 350	1289,9	42,9	9,20	141 220	8 496 603	8 355 383	59,2
Norma społeczna	15 474	1299,7	43,7	9,20	142 361	8 795 341	8 652 980	60,8
Ostrzeżenie	15 442	1361,6	44,8	9,20	142 066	9 410 073	9 268 007	65,2
Dobro publiczne (pozytywny)	15 424	1244,4	44,8	9,20	141 901	8 595 010	8 453 109	59,6
Bazowe behawioralne	15 232	1371,4	46,3	9,20	140 134	9 677 750	9 537 616	68,1
Przeoczenie, podatnik	15 261	1350,7	46,6	9,20	140 401	9 596 605	9 456 203	67,4
Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy	15 292	1342,0	47,1	9,20	140 686	9 673 336	9 532 649	67,8
Przeoczenie, urząd	15 249	1317,9	47,3	9,20	140 291	9 515 544	9 375 253	66,8
Przeoczenie, urząd + ostrzeżenie	15 238	1469,3	48,6	9,20	140 190	10 875 560	10 735 370	76,6
Total	149 925				1 413 133	90 154 155	88 741 023	62,8

WNIOSKI

Badanie potwierdza, że wysyłka pism do podatników zalegających z płatnością jest skutecznym przypomnieniem, promującym przestrzeganie przepisów w zakresie podatku PIT w Polsce. Wyniki sugerują, że modyfikacja komunikacji z podatnikiem pod kątem metod behawioralnych mogłoby przynieść znaczące korzyści. Wszystkie pisma behawioralne dały lepsze wyniki w aspekcie wskaźnika ściągальności, zapłaconej kwoty i redukcji zadłużenia pozostającego do zapłaty w porównaniu zarówno z grupą kontrolną (podatnikami, którzy otrzymali zmodyfikowane upomnienie wysłane listem zwykłym) jak i standardowym upomnieniem. Pisma sformułowane w tonie surowym okazały się bardzo efektywne jeśli chodzi o mobilizowanie

wyższych płatności, jednak heterogeniczność widoczna w oparciu o charakterystykę podatników sugeruje również, że kalibracja monitów pod kątem cech określonych grup podatników mogłaby skutecznie poprawić rezultaty.

Ponadto, ponieważ nie zaobserwowano znaczących statystycznie różnic w wynikach w zależności od metody doręczenia, możliwość wysyłki monitów pocztą zwykłą może uprościć procedury egzekucyjne w Polsce, nie wpływając przy tym na ściągальność przychodów.

Wyniki przeprowadzonych badań zdecydowanie przemawiają za dokładnym testowaniem drobnych modyfikacji w zakresie komunikacji administracji publicznej z podatnikiem. Wskazują również, że proces komunikacji może być udoskonalony, tak, by poprawić ściągальność podatków, niskim kosztem i bez potrzeby zmian legislacyjnych.

BIBLIOGRAFIA

Anderson, C., Keltner, D., & John, O. P. 2003. „Emotional convergence between people over time”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 1054–1068.

Ariel, B. 2012. „Deterrence and Moral Persuasion Effects on Corporate Tax Compliance: Findings From A Randomized Controlled Trial.” *Criminology*, 50, 27–69.

Blumenthal, M., Christian, C. and Slemrod, J. 2001. „Do Normative Appeals Affect Tax Compliance? Evidence From a Controlled Experiment In Minnesota.” *National Tax Journal*, 54, 125–136.

Brockmeyer, Anne; Hernandez, Marco; Kettle, Stewart; Smith, Spencer Douglas. 2016. „Casting the Tax Net Wider: Experimental Evidence from Costa Rica.” *World Bank Policy Research Working Paper*; No. WPS 7850. Washington, D.C.: World Bank Group.

Castro, L. and Scartascini, C. 2013. „Tax Compliance and Enforcement in the Pampas: Evidence from a Field Experiment.” *Inter-American Development Bank Working Paper Series*. Washington, D.C.: Inter-American Development Bank.

Castro L., and C. Scartascini. 2015. „Tax Compliance at Enforcement in the Pampas: Evidence from a Field Experiment.” *Journal of Economic Behavior and Organization* 116(C): 65–82.

DeScioli, P., K. Asao, and R. Kurzban. 2012. „Omissions and Byproducts across Moral Domains.” *PLOS ONE* 7(10): e46963.

Del Carpio, L. 2013. „Are the Neighbours Cheating? Evidence from a Social Norm Experiment on Property Taxes in Peru.” *Princeton University Working Paper*.

Dwenger, N., Kleven, H., Rasul, I. and Rincke, J. 2014. „Extrinsic and Intrinsic Motivations for Tax Compliance: Evidence From A Field Experiment In Germany.” *Mimeo*.

Gerber, A.S., Rogers, T. 2009. Descriptive Social Norms and Motivation to Vote: Everybody's Voting and so Should You. *Journal of Politics* 71 (1): 1–14.

Haidt, J. 2003. „The moral emotions.” In *Handbook of Affective Sciences*, edited by R. J. Davidson, K. R. Scherer, and H. H. Goldsmith, 852–70. Oxford, UK: Oxford University Press.

Hallsworth, M. 2013. „The Omission Bias.” *Unpublished paper*.

Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., and Vlaev, I. (2014). „The Behavioralist as Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance” (No. W20007). National Bureau of Economic Research.

Hoffman, M. L. 1982a. „Affect and Moral Development. In *New Directions for Child Development: Emotional Development* edited by D. Cicchetti and P. Hesse, No. 16. San Francisco: Jossey-Bass.

Hoffman, M. L. 1982b. „Development of Prosocial Motivation: Empathy and Guilt. In *The Development of Prosocial Behavior*, edited by N. Eisenberg. New York: Academic Press.

Kettle, Stewart; Hernandez, Marco; Ruda, Simon; Sanders, Michael. 2016. „Behavioral interventions in tax compliance: evidence from Guatemala.” *World Bank Policy Research Working Paper*; No. WPS 7690. Washington, D.C. World Bank Group.

- Kleven, H. J., Knudsen, M. B., Kreiner, C. T., Pedersen, S. and Saez, E. 2011. „Unwilling or Unable to Cheat? Evidence from a Tax Audit Experiment in Denmark.” *Econometrica*, 79, 651–692.
- Lewis, H. B. 1971. *Shame and Guilt in Neurosis*. New York: International Universities Press.
- Lewis, M. 1993. „Self-conscious Emotions: Embarrassment, Pride, Shame, and Guilt. In *Handbook of emotions*, edited by M. Lewis and J. Haviland, 563–573. New York: Guilford Press.
- Mazar, N., O. Amir, and D. Ariely. 2008. „The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance.” *Journal of Marketing Research* 45(6): 633–44.
- Miller, D. W., and L. J. Marks. 1997. „The Effects of Imagery-evoking Radio Advertising Strategies on Effective Responses.” *Psychology & Marketing* 14(4): 35–50.
- OECD. 2013. „Country Note – Education at a Glance 2013: Poland.” Paris: OECD.
- OECD. 2015. „Country Fact Sheet – Government at a Glance 2015: Poland.” Paris: OECD.
- Ortega, D. and Sanguinetti, P. (2013). „Deterrence and Reciprocity Effects on Tax Compliance: Experimental Evidence from Venezuela.” Working Paper.
- Pomeranz, D. 2013. „No taxation without information: Deterrence and self-enforcement in the value added tax.” (No. w19199). National Bureau of Economic Research.
- Samuelson, W., and R. Zeckhauser. 1988. „Status Quo Bias in Decision Making.” *Journal of Risk and Uncertainty* 1(1): 7–59.
- Shu, Lisa L., Nina Mazar, Francesca Gino, Dan Ariely, and Max H. Bazerman. 2012. „Signing at the Beginning Makes Ethics Salient and Decreases Dishonest Self-reports in Comparison to Signing at the End.” *Proceedings of the National Academy of Sciences* 109 (38): 15197–00.
- Sunstein, C.R. 2015. „Choosing Not to Choose.” Oxford: Oxford University Press.
- Torgler, B. (2007). „Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical And Empirical Analysis”, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Tversky, A., and D. Kahneman. 1981. „The Framing of Decisions and the Psychology of Choice.” *Science* 211(4481): 453–58.
- Yoo, J., and M. Kim. 2014. „The Effects of Online Product Presentation on Consumer Responses: A Mental Imagery Perspective.” *Journal of Business Research* 67(11): 2464–72.
- Wenzel, M. 2005. „Misperceptions of Social Norms about Tax Compliance: From Theory to Intervention.” *Journal of Economic Psychology*, 26, 862–883.

ZAŁĄCZNIK 1.

ZASTOSOWANIE EKONOMII BEHAVIORALNEJ W KOMUNIKACJI Z PODATNIKIEM W POLSCE: WYNIKI EKSPERYMENTU DOTYCZĄCEGO PISM DO PODATNIKÓW PIT¹

Kształt eksperymentu: Eksperyment miał na celu poprawę wskaźników ściągальności podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT) wśród podatników zalegających² z zapłatą w dwóch województwach – lubuskim i wielkopolskim.³ W skład próby weszło 31 929 podatników, zalegających z zapłatą zobowiązania podatkowego przekraczającego 50 zł. Podatnicy z tak zdefiniowanej próby zostali następnie losowo przyporządkowani do jednej z trzech grup badania, takich jak: (i) grupa kontrolna, która nie otrzymała pisma z przypomnieniem o konieczności zapłaty podatku ($n=10\,627$); (ii) grupa, do której wysłano oryginalne pismo przypominające stosowane przez polskie urzędy skarbowe, czyli tradycyjne upomnienie ($n=10\,534$); oraz (iii) grupa, do której rozesłano pismo w wersji zmodyfikowanej pod kątem oddziaływań behawioralnych ($n=10\,768$).

Poniżej zaprezentowano szczegółową zawartość tych dwóch pism:

- Upomnienie ($n=10\,534$): Jest to oryginalne pismo regularnie wysyłane przez polskie urzędy skarbowe do podatników zalegających z zapłatą celem przypomnienia o obowiązku uiszczenia podatku. W treści upomnienia podana jest podstawa prawna dla tego typu komunikacji z podatnikiem, a ton pisma jest zdecydowanie formalny.⁴ W piśmie jest mowa o należności podatkowej, a podatnik sam ma naliczyć narosłe odsetki. Podane są ogólne wytyczne naliczania odsetek, ale bez ilustracji na przykładzie. Pismo zawiera również ostrzeżenie, że „niewykonanie obowiązku [zapłaty] we wskazanym terminie spowoduje skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstanie obowiązek uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.”
- Pismo behawioralne ($n=10\,768$): Oryginalny tekst upomnienia został zmodyfikowany w oparciu o ustalenia z badań behawioralnych i w zgodzie z dwiema

głównymi zasadami, takimi jak prostota/zrozumiałość oraz uwzględnienie przekazów behawioralnych. Pismo behawioralne nie było rozsyłane listem poleconym, lecz pocztą zwykłą. Jeśli chodzi o treść, w piśmie behawioralnym znalazły się następujące elementy: (i) „Wezwanie do działania” w akapicie otwierającym, z wyjaśnieniem, co podatnik powinien zrobić i w jakim terminie: „Proszę zapłacić podatek dochodowy w terminie do 10 czerwca 2015 r.”; (2) Odwołanie do przyjętej normy społecznej: „Jak wynika z naszych danych, [...] procent mieszkańców województwa [woj. podatnika] zapłaciło już podatek dochodowy za 2014 rok.”; (3) Spersonalizowana informacja co do wysokości należnego podatku i tabela z obliczonymi odsetkami w zależności od daty dokonania płatności, umieszczona na odwrocie pisma; (4) Wyjaśnienie, jak można dokonać zapłaty; (5) Ostrzeżenie: „Jeśli nie zapłaci Pan należnego podatku, może Pan podlegać egzekucji administracyjnej... Zweryfikujemy Pana reakcję na to pismo”, oraz (6) Informacja dla podatnika na wypadek sytuacji, gdyby podatnik nie był w stanie uiścić pełnej kwoty w danym terminie.

Wyniki: Wyniki podano dla czterech wskaźników rezultatu: wskaźnik ściągальności, kwota płatności, zobowiązanie pozostające do zapłaty i opóźnienie płatności.

- **Wskaźnik ściągальności (Ryc. A1.1):** Zarówno tradycyjne upomnienie, jak i pismo behawioralne przyniosły skutek w postaci większej liczby podatników, którzy ostatecznie uiścili należność PIT. Po upływie 12 tygodni podatek zapłaciło 27,6 proc. podatników z grupy kontrolnej. W przypadku podatników, do których wysłano tradycyjne upomnienie wzrost ten wyniósł 2,2 punktu procentowego w porównaniu do grupy kontrolnej (29,8 proc.). Pismo behawioralne okazało się najbardziej skutecznym narzędziem poprawy ściągальności podatku: wskaźnik ściągальności wśród osób, które otrzymały

¹ Na podstawie raportu *Zastosowanie ekonomii behawioralnej w komunikacji z podatnikiem w Polsce: wyniki eksperymentu dotyczącego pism do podatników PIT*, Bank Światowy, luty 2016 r., wersja robocza dostępna, na życzenie, u ekorczyrc@worldbank.org lub marcohernandez@worldbank.org

² Podatników zalegających z zapłatą zdefiniowano jako podatników, którzy terminowo złożyli deklarację PIT (tj. do 30 kwietnia 2015 r.), ale nie uiścili do tego dnia należnego podatku.

³ Województwo lubuskie i województwo wielkopolskie są usytuowane w północno-zachodniej części Polski. Łącznie mają około 4,5 miliona mieszkańców (dane za 2014 rok), co stanowi 12 procent ludności kraju. W 2014 roku w tych dwóch województwach było około 1,9 miliona płatników podatku PIT, którzy stanowili 12,4 procent wszystkich płatników tego podatku w Polsce.

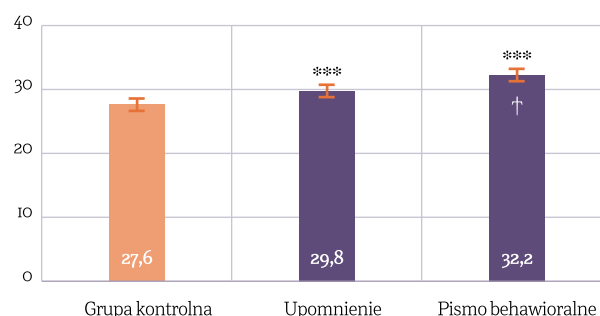
⁴ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 maja 2014 roku precyzuje procedury dla wierzycieli należności pieniężnych przy podejmowaniu czynności zmierzających do zastosowania środków egzekucyjnych (Dziennik Ustaw 2014, poz. 656).

takie pismo wyniósł 32,2 proc., o 4,6 p.p. więcej niż w grupie kontrolnej (co oznacza wzrost o 17 proc. w porównaniu z grupą kontrolną), i o 2,4 p.p. więcej, niż w przypadku osób, które otrzymały standardowe upomnienie (czyli wzrost o 8 proc. w porównaniu z upomnieniem standardowym). Efekty te są istotne statystycznie.

- **Kwota płatności (Ryc. A1.2):** Pismo behawioralne miało najwyższą skuteczność pod względem mobilizacji do uiszczenia wyższej kwoty podatku, i to zarówno w porównaniu do grupy kontrolnej, jak i grupy otrzymującej tradycyjne upomnienie. Ryc. A1.2 przedstawia wpływ pism na wysokość kwoty zapłaconej w zł; pismo behawioralne wygenerowało wzrost średniej zapłaconej kwoty w przeliczeniu na jedno pismo o 169 zł w stosunku do grupy kontrolnej (czyli wzrost o 15 procent) oraz o 225 zł (czyli wzrost o 21 procent) w porównaniu do tradycyjnego upomnienia.

- **Zobowiązanie pozostające do zapłaty (Ryc. A1.3):** Pismo behawioralne było także skuteczne, jeżeli chodzi o redukcję należności podatkowej pozostałej do zapłaty (długu) wśród podatników zalegających z płatnością. Średnio licząc, grupa otrzymująca pismo behawioralne miała o 4 procent niższą należność podatkową pozostałą do zapłaty niż odbiorcy tradycyjnego upomnienia i jest to różnica istotna statystycznie.

Ryc. A1.1. Odsetek podatników, którzy uiszcili należny podatek dochodowy od osób fizycznych po 12 tygodniach, proc.

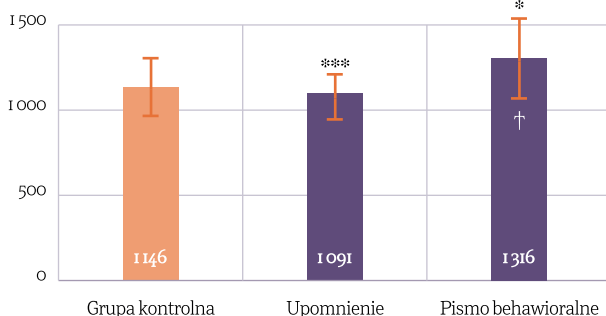


Źródło: Ministerstwo Finansów, Departament Administracji Podatkowej, oraz szacunki Banku Światowego.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki wskazują znaczącą różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (na poziomie 0,10, 0,05 i 0,01) a krzyżyki (†) oznaczają istotną różnicę między dwiema interwencjami.

- **Data dokonania płatności:** Zarówno upomnienie, jak i pismo behawioralne skutecznie przyspieszyły datę dokonania płatności, zmniejszając tym samym koszty administracyjne urzędów skarbowych. Licząc średnio, adresaci obydwu pism zapłacili podatek PIT 16 dni wcześniej niż grupa kontrolna.

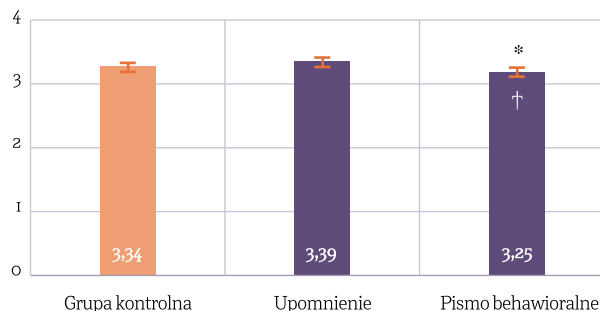
Ryc. A1.2. Średnia zapłacona kwota, zł



Źródło: Ministerstwo Finansów, Departament Administracji Podatkowej, oraz szacunki Banku Światowego.

Uwaga: Słupki błędów wskazują na 95% przedziały ufności. Gwiazdki wskazują znaczącą różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (na poziomie 0,10, 0,05 i 0,01) a krzyżyki (†) oznaczają istotną różnicę między dwiema interwencjami.

Ryc. A1.3. Zobowiązanie podatkowe pozostające do zapłaty (log), proc.



Wnioski: Eksperyment pokazuje, że wysłanie pisma przypominającego jest skuteczną metodą skłonienia polskich podatników zalegających z zapłatą podatku dochodowego od osób fizycznych do uiszczenia należności. W szczególności, pismo behawioralne skutkowało poprawą ściągальności i wzrostem uiszczonych kwot podatku, a także zmniejszeniem kwoty zadłużenia wobec urzędu skarbowego nie tylko w porównaniu do grupy kontrolnej, ale również tradycyjnego upomnienia. Ponadto, obydwa pisma pomogły przyspieszyć dokonanie zapłaty. Uzyskane w eksperymencie rezultaty świadczą o tym, że warto w ściśle kontrolowa-

nych warunkach testować drobne modyfikacje w formie i treści komunikacji z podatnikami w Polsce. Dowodzą również, iż obecnie stosowane procedury komunikacji można udoskonalить, osiągając poprawę ściągальności podatków bez konieczności ponoszenia wysokich nakładów finansowych ani uchwalania nowych przepisów. Jednak otrzymane wyniki należy interpretować z dużą ostrożnością, z dwóch względów. Po pierwsze, dane ograniczają się do okresu 12 tygodni od daty wysyłki pism. Szerszy obraz sytuacji może się rysować całkiem inaczej, na przykład gdyby się okazało, że skuteczność pisemnych „przypomnień” male-

je z biegiem czasu. Dlatego też przez najbliższe miesiące należy starannie śledzić rezultaty eksperymentu i na tej podstawie aktualizować wyniki analizy. Po drugie, pismo behawioralne różni się od tradycyjnego upomnienia więcej niż jednym aspektem: zostało uproszczone i wzbogacone o treści dotyczące normy społecznej, złagodzone też styl i ton pisma w stosunku do tradycyjnego upomnienia. Poza tym, pismo be-

hawioralne było wysyłane pocztą zwykłą, bez podpisu adresata na potwierdzeniu odbioru. Chcąc lepiej rozpoznać, które z tych precyzyjnych zmian w piśmie behawioralnym wywarły najsilniejszy wpływ na poprawę wskaźników ściągalskości podatku trzeba by te efekty „wyizolować” na drodze kolejnych randomizowanych badań kontrolowanych testujących konkretne komunikaty.

ZAŁĄCZNIK 2.

WYNIKI GŁÓWNEGO MODELU REGRESJI: STATYSTYCZNIE ISTOTNE RÓŻNICE W ODNIESIENIU DO UPOMNIENIA STANDARDOWEGO

	Wskaźnik ściągalności	Wskaźnik ściągalności	Płatność (zł)	Płatność (zł)	Płatność (zł)	Płatność (log)	Płatność (log)	Należność pozostająca do zapłaty (log)	Należność pozostająca do zapłaty (log)
	Zmienne kontrolne		Zmienne kontrolne		PPLN w/ kontrolne	Zmienne kontrolne	Zmienne kontrolne	Zmienne kontrolne	
Standardowe upomnienie, list polecony	0,005 (0,009)	0,006 (0,009)	36,357 (88,101)	38,281 (81,563)	35,781 (80,478)	0,050 (0,062)	0,057 (0,062)	-0,012 (0,072)	-0,022 (0,066)
Bazowe pismo behawioralne	0,061*** (0,008)	0,062*** (0,007)	248,699*** (73,030)	260,068*** (67,611)	224,646*** (55,760)	0,433*** (0,052)	0,434*** (0,051)	-0,347*** (0,060)	-0,346*** (0,055)
Norma społeczna	0,035*** (0,008)	0,036*** (0,007)	177,070** (72,867)	182,741*** (67,459)	164,420*** (58,597)	0,263*** (0,051)	0,265*** (0,051)	-0,225*** (0,060)	-0,234*** (0,055)
Dobro publiczne, ton pozytywny	0,046*** (0,008)	0,045*** (0,007)	121,721* (72,900)	137,417** (67,489)	115,564* (60,685)	0,301*** (0,052)	0,299*** (0,051)	-0,269*** (0,060)	-0,256*** (0,055)
Dobro publiczne, ton negatywny	0,027*** (0,008)	0,028*** (0,007)	167,235** (72,950)	155,223** (67,537)	155,893*** (60,402)	0,209*** (0,052)	0,211*** (0,051)	-0,150** (0,060)	-0,166*** (0,055)
Ostrzeżenie	0,045*** (0,008)	0,046*** (0,007)	238,938*** (72,888)	218,164*** (67,481)	216,627*** (58,476)	0,331*** (0,052)	0,326*** (0,051)	-0,286*** (0,060)	-0,291*** (0,055)
Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy	0,069*** (0,008)	0,069*** (0,007)	219,358*** (72,989)	238,546*** (67,573)	200,365*** (56,465)	0,475*** (0,052)	0,474*** (0,051)	-0,432*** (0,060)	-0,417*** (0,055)
Przeoczenie (perspektywa administracji)	0,071*** (0,008)	0,072*** (0,007)	195,273*** (73,018)	204,078*** (67,600)	180,034*** (57,191)	0,474*** (0,052)	0,477*** (0,051)	-0,405*** (0,060)	-0,411*** (0,055)
Przeoczenie (perspektywa administracji) + ostrzeżenie	0,084*** (0,008)	0,084*** (0,007)	346,603*** (73,026)	370,048*** (67,606)	302,064*** (51,819)	0,588*** (0,052)	0,592*** (0,051)	-0,467*** (0,060)	-0,462*** (0,055)
Przeoczenie (perspektywa podatnika)	0,063*** (0,008)	0,064*** (0,007)	228,013*** (73,010)	233,245*** (67,592)	207,583*** (56,389)	0,445*** (0,052)	0,448*** (0,051)	-0,381*** (0,060)	-0,389*** (0,055)
Stała	0,402*** (0,006)	0,683*** (0,034)	1122,670*** (61,724)	-1453,107*** (310,812)		2,535*** (0,044)	2,555*** (0,234)	4,905*** (0,051)	0,559** (0,252)
N	149925	149925	149925	149925	149925	149925	149925	149925	149925

Uwaga: Gwiazdki wskazują znaczącą różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (na poziomie 0,10, 0,05 i 0,01).

ZAŁĄCZNIK 3.

WYNIKI GŁÓWNEGO MODELU REGRESJI: STATYSTYCZNIE ISTOTNE RÓŻNICE W ODNIESIENIU DO BAZOWEGO PISMA BEHAVIORALNEGO

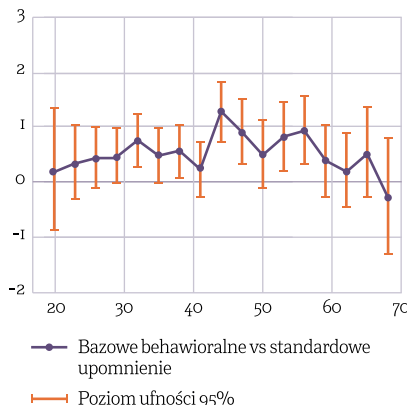
	Wskaźnik ściągalności	Wskaźnik ściągalności	Płatność (zł)	Płatność (zł)	Płatność (zł)	Płatność (log)	Płatność (log)	Należność pozostająca do zapłaty (log)	Należność pozostająca do zapłaty (log)
	Zmienne kontrolne		Zmienne kontrolne		PPLN w/ Zmienne kontrolne	Zmienne kontrolne	Zmienne kontrolne		
Standardowe upomnienie, list polecony	-0,056*** (0,008)	-0,056*** (0,008)	-212,342*** (73,996)	-221,787*** (68,504)	-0,383*** (0,052)	-0,377*** (0,052)	0,335*** (0,061)	0,325*** (0,055)	-0,584*** (0,114)
Standardowe upomnienie, list zwykły	-0,061*** (0,008)	-0,062*** (0,007)	-248,699*** (73,030)	-260,068*** (67,611)	-0,433*** (0,052)	-0,434*** (0,051)	0,347*** (0,060)	0,346*** (0,055)	-0,336*** (0,113)
Norma społeczna	-0,026*** (0,006)	-0,026*** (0,006)	-71,629 (54,983)	-77,326 (50,903)	-0,170*** (0,039)	-0,169*** (0,038)	0,122*** (0,045)	0,112*** (0,041)	0,009 (0,082)
Dobro publiczne, ton pozytywny	-0,015*** (0,006)	-0,017*** (0,006)	-126,978** (55,028)	-122,651** (50,944)	-0,132*** (0,039)	-0,135*** (0,038)	0,078* (0,045)	0,090** (0,041)	0,033 (0,082)
Dobro publiczne, ton negatywny	-0,034*** (0,006)	-0,034*** (0,006)	-81,464 (55,093)	-104,844** (51,005)	-0,224*** (0,039)	-0,223*** (0,038)	0,196*** (0,045)	0,180*** (0,041)	-0,037 (0,083)
Ostrzeżenie	-0,016*** (0,006)	-0,016*** (0,006)	-9,761 (55,012)	-41,904 (50,930)	-0,102*** (0,039)	-0,108*** (0,038)	0,060 (0,045)	0,056 (0,041)	-0,117 (0,082)
Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy	0,008 (0,006)	0,007 (0,006)	-29,341 (55,145)	-21,522 (51,053)	0,042 (0,039)	0,040 (0,039)	-0,085* (0,045)	-0,070* (0,041)	-0,061 (0,081)
Przeoczenie	0,010* (0,006)	0,010* (0,006)	-53,426 (55,184)	-55,990 (51,089)	0,041 (0,039)	0,043 (0,039)	-0,058 (0,045)	-0,065 (0,041)	-0,008 (0,081)
Przeoczenie + ostrzeżenie	0,022*** (0,006)	0,022*** (0,006)	97,904* (55,194)	109,980** (51,098)	0,155*** (0,039)	0,158*** (0,039)	-0,120*** (0,045)	-0,116*** (0,041)	-0,127 (0,080)
Przeoczenie (perspektywa podatnika)	0,002 (0,006)	0,003 (0,006)	-20,686 (55,173)	-26,823 (51,078)	0,012 (0,039)	0,014 (0,039)	-0,034 (0,045)	-0,043 (0,041)	-0,131 (0,081)
Stała	0,463*** (0,004)	0,745*** (0,034)	1371,369*** (39,032)	-1193,039*** (307,542)	2,968*** (0,028)	2,989*** (0,232)	4,559*** (0,032)	0,213 (0,249)	8,822*** (0,058)
N	149925	149925	149925	149925	149925	149925	149925	149925	68002

Uwaga: Gwiazdki wskazują znaczącą różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (na poziomie 0,10, 0,05 i 0,01).

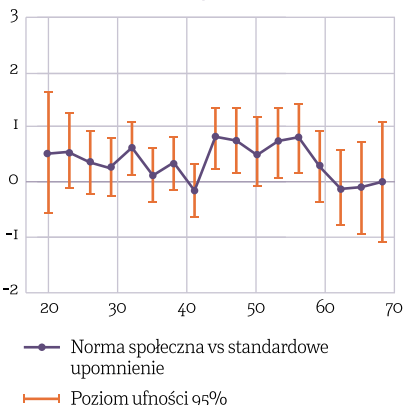
ZAŁĄCZNIK 4.

WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW PISM (W PORÓWNANIU ZE STANDARDOWYM UPOMNIENIEM) NA PODATNIKÓW, WEDŁUG WIEKU PODATNIKA

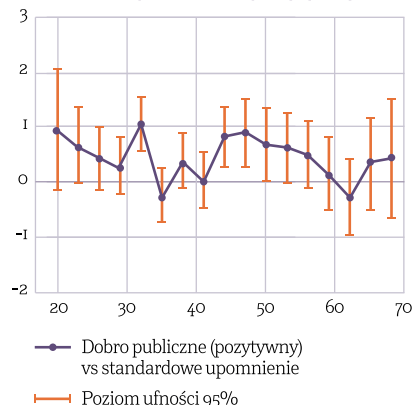
Bazowe behawioralne



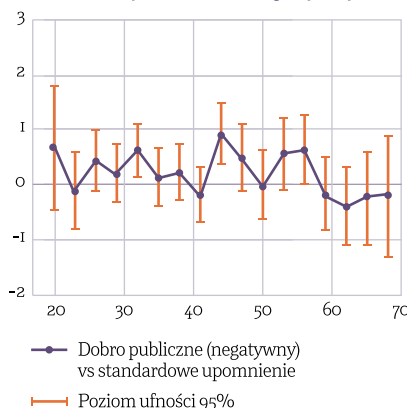
Norma społeczna



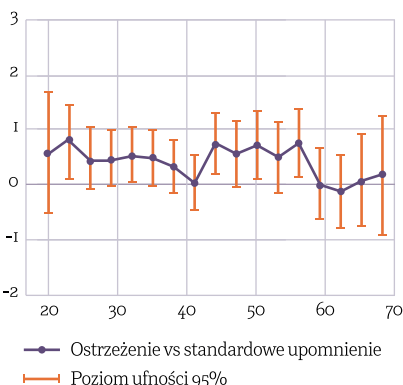
Dobro publiczne (pozytywny)



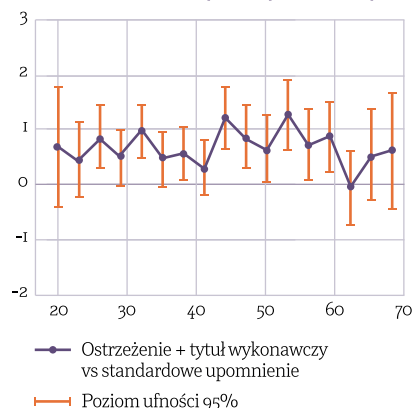
Dobro publiczne (negatywny)



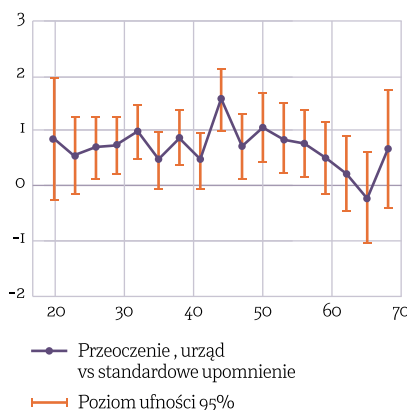
Ostrzeżenie



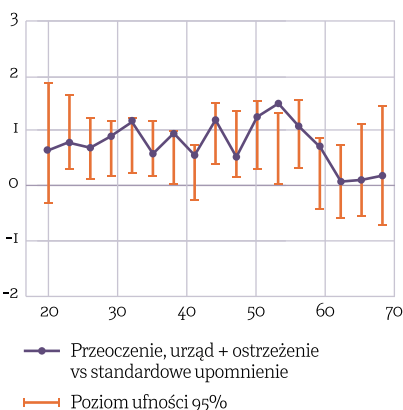
Ostrzeżenie + tytuł wykonawczy



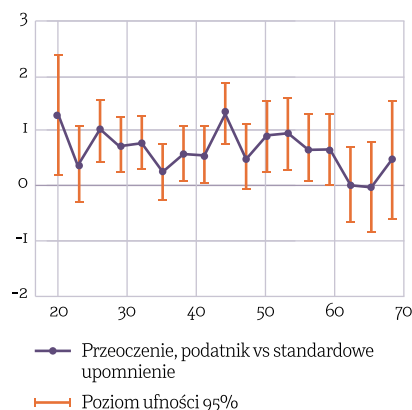
Przeoczenie, urząd



Przeoczenie, urząd + ostrzeżenie

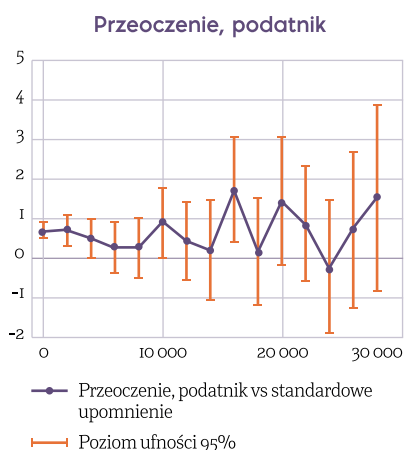
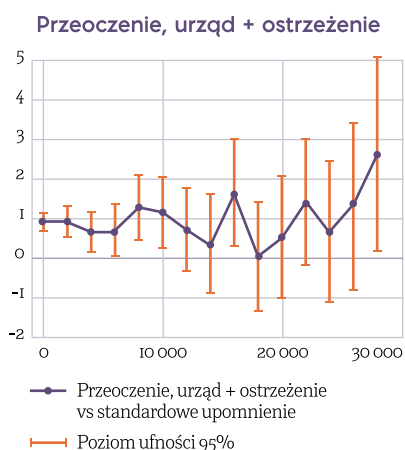
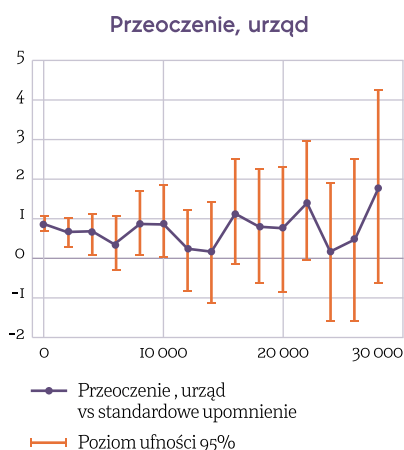
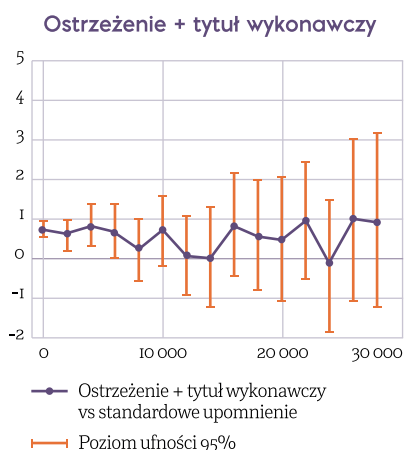
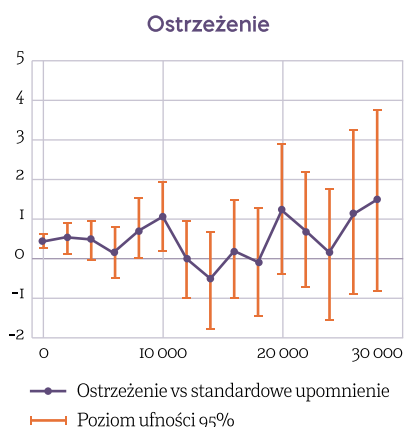
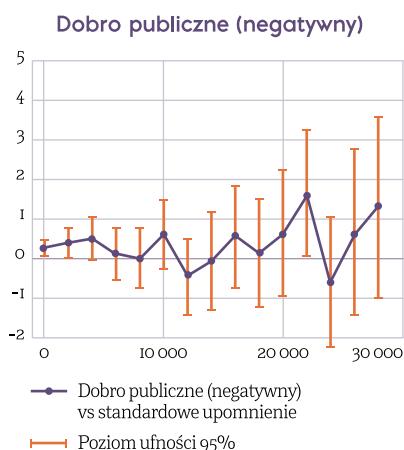
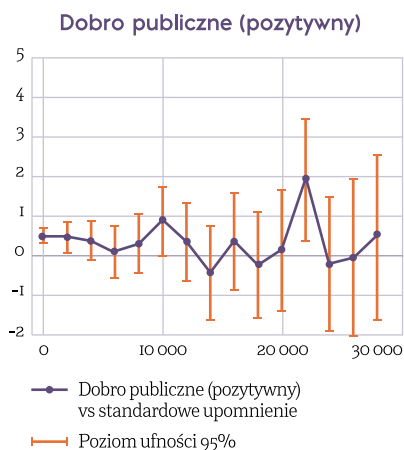
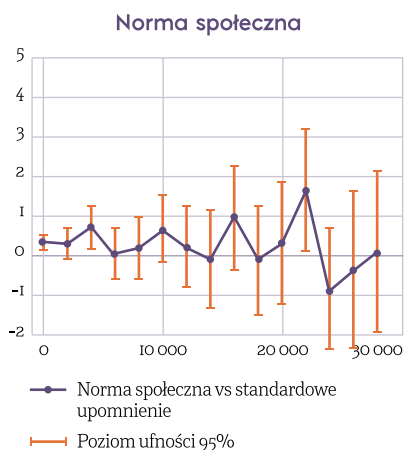
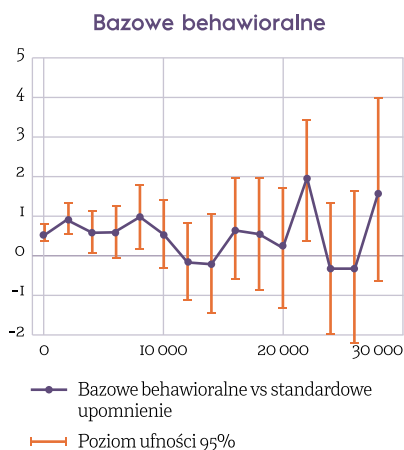


Przeoczenie, podatnik



ZAŁĄCZNIK 5.

WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW PISM (W PORÓWNANIU ZE STANDARDOWYM UPOMNIENIEM) NA PODATNIKÓW, WEDŁUG POCZĄTKOWEJ KWOTY ZALEGŁEGO ZOBOWIĄZANIA PODATKOWEGO



ZAŁĄCZNIK 6.

CZY DATA ODCIĘCIA DANYCH MA ZNACZENIE?

Wyniki, prezentowane w raporcie, uzyskane są na podstawie danych otrzymanych od administracji podatkowej do dnia 13 czerwca 2016 r. Do tego dnia, urzędy skarbowe nie podejmowały żadnych innych działań egzekucyjnych. Po tym terminie trudniej jest interpretować obserwacje w ramach eksperymentu, ponieważ miały miejsce inne interwencje, jak np. działania egzekucyjne podjęte przez Urzędy Skarbowe. Na przykład, pewna liczba podatników ze wszystkich grup badawczych, którzy nie zapłacili należności do 13 czerwca, otrzymała pisma z upomnieniem, wysłane listem poleconym. Równocześnie, w odniesieniu do podatników, którzy na początku badania otrzymali pisma z upomnieniem wysłane pocztą poleconą, podjęto działania egzekucyjne. Czynniki te mogły mieć skutek zakłócający, który wpływałby na prawidłowość szacunków. Niemniej, poniżej porównano wyniki uzyskane na podstawie pierwszej daty odcięcia danych (13 czerwca) i ostatniej daty odcięcia danych (8 sierpnia) (Tabela A3.1).

Wnioski:

1. List polecony staje się bardziej skuteczny, zwłaszcza w odniesieniu do zapłaconej kwoty i liczby dni potrzebnych na uiszczenie należności.

2. Wszystkie pisma behawioralne stają się mniej skuteczne, zwłaszcza w aspekcie kwoty zapłaty.
3. Wpływ pism behawioralnych na datę płatności (liczbę dni potrzebnych na zapłatę) staje się negatywny – wskazuje to, że wpływ treści pisma na płacących słabnie i staje się bardziej jednolity we wszystkich interwencjach – a podatnicy, którzy otrzymali pismo listem zwykłym, zaczynają płacić – co wskazuje, że w ich przypadku opóźniona spłata należności następuje wolniej, niż w przypadku innych podatników. Potwierdza to tezę, że postępowanie egzekucyjne częściowo niweluje skutki mniejszej skuteczności upomnień pozbawionych przekazu behawioralnego.
4. Z punktu widzenia administracji podatkowej, przekazy mówiące o przeoczeniu i świadomym wyborze tracą w ten sposób większość swojej przewagi nad bazowym pismem behawioralnym; wydaje się, że pisma te były skuteczne jeśli chodzi o zilustrowanie „poważnych intencji” administracji podatkowej. Kiedy jednak te intencje są wprowadzane w życie poprzez postępowanie egzekucyjne, pisma tracą skuteczność.

Tabela A3.1. Wyniki w różnych datach odcięcia danych

	Wskaźnik ściągalskości		Log kwoty płatności		Log zobowiązania podatkowego		Opóźnienie płatności	
	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia
Standardowe upomnienie, list polecony	0,005 (0,009)	0,009 (0,009)	0,026 (0,031)	116,204 (110,439)	0,006 (0,042)	0,068* (0,035)	-0,249* (0,139)	-0,715** (0,363)
Bazowe pismo behawioralne	0,061*** (0,008)	0,038*** (0,007)	0,193*** (0,026)	172,743* (91,546)	-0,146*** (0,035)	0,137*** (0,029)	0,336*** (0,113)	-1,421*** (0,300)
Norma społeczna	0,035*** (0,008)	0,018** (0,007)	0,120*** (0,026)	87,464 (91,341)	-0,088** (0,035)	0,079*** (0,029)	0,345*** (0,114)	-0,984*** (0,300)
Dobro publiczne, ton pozytywny	0,046*** (0,008)	0,025*** (0,007)	0,121*** (0,026)	16,779 (91,383)	-0,107*** (0,035)	0,073** (0,029)	0,369*** (0,114)	-1,113*** (0,300)
Dobro publiczne, ton negatywny	0,027*** (0,008)	0,012 (0,007)	0,100*** (0,026)	89,185 (91,445)	-0,056 (0,035)	0,058** (0,029)	0,298*** (0,114)	-0,784*** (0,301)
Ostrzeżenie	0,045*** (0,008)	0,022*** (0,007)	0,149*** (0,026)	117,128 (91,368)	-0,114*** (0,035)	0,085*** (0,029)	0,219* (0,114)	-1,581*** (0,300)
Ostrzeżenie plus tytuł wykonawczy	0,069*** (0,008)	0,042*** (0,007)	0,202*** (0,026)	121,178 (91,495)	-0,188*** (0,035)	0,138*** (0,029)	0,275** (0,113)	-1,842*** (0,299)

	Wskaźnik ściągalsności		Log kwoty płatności		Log zobowiązania podatkowego		Opóźnienie płatności	
	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia	13 czerwca	8 sierpnia
Przeoczenie	0,071*** (0,008)	0,039*** (0,007)	0,193*** (0,026)	28,626 (91,531)	-0,161*** (0,035)	0,105*** (0,029)	0,328*** (0,113)	-2,109*** (0,300)
Przeoczenie + ostrzeżenie	0,084*** (0,008)	0,051*** (0,007)	0,259*** (0,026)	240,580*** (91,541)	-0,193*** (0,035)	0,179*** (0,029)	0,208* (0,113)	-2,377*** (0,299)
Przeoczenie (perspektywa podatnika)	0,063*** (0,008)	0,037*** (0,007)	0,192*** (0,026)	146,909 (91,521)	-0,147*** (0,035)	0,138*** (0,029)	0,205* (0,113)	-1,966*** (0,300)
Stała	0,402*** (0,006)	0,552*** (0,006)	4,888*** (0,022)	1880,912*** (77,374)	6,258*** (0,029)	5,343*** (0,024)	8,486*** (0,098)	17,007*** (0,256)
N	149925	149925	149925	149925	149925	149925	68002	87218

Uwaga: Gwiazdki wskazują znaczącą różnicę w porównaniu z grupą kontrolną (na poziomie 0,10, 0,05 i 0,01).

ZAŁĄCZNIK 7.

PISMA KONTROLNE I ODMIANY PISM EKSPERYMENTALNYCH

STANDARDOWE PISMO Z UPOMNIENIEM, WYSŁANE POCZTĄ POLECONĄ

NACZELNIK URZĘDU SKARBOWEGO W ŻARACH
ŻARY, OSADNIKÓW WOJSKOWYCH 3
Numer tel.: 6844560500

NIP.....

Za potwierdzeniem odbioru

UPOMNIENIE
Nr. 466/15
Z dnia 23.05.2016

Na podstawie art. 15 § 1 ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U. z 2014r. poz. 1619 – tekst jednolity) wzywają do uregulowania:

Lp.	Rodzaj należności	Okres	Kwota należności w zł.	*Odsetki na dzień wystawienia upomnienia w zł.	Suma
1.	PODATEK PIT (ZOB-D)	1/2014	30,00	3,00	33,00
2.	PODATEK PIT (ZOB-D)	2/2014	123,00	11,00	134,00
3.	Koszty upomnienia	X	X	X	11,60
4.	Razem	X	X	X	178,60

Typ odsetek – odsetki podatkowe
Stawka dalszych odsetek – 8%

Wzywa się do wykonania obowiązku objętego niniejszym upomnieniem w terminie 7 dni od dnia doręczenia upomnienia. Kwotę należności wraz z odsetkami naliczonymi na dzień wpłaty i kosztami upomnienia należy wpłacić do kasy za pośrednictwem Poczty Polskiej lub na rachunek bankowy NBP/O/OKR in Zielona Góra no. 12101017040055262223000000.

Niewykonanie obowiązku we wskazanym terminie spowoduje skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstanie obowiązek uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.

*Odsetki zostały naliczone na dzień wystawienia upomnienia. Dokonując wpłaty należy doliczyć odsetki od kwoty należności od dnia następnego po wystawieniu upomnienia do dnia wpłaty.

Przy wpłacie w pełnej wysokości kwoty należności wraz z odsetkami i kosztami upomnienia odsetki należy zaokrąglić do pełnych złotych. Nie pobiera się odsetek, jeżeli ich wysokość na dzień wpłaty nie przekracza kwoty 8,70 zł.

(podpis i pieczęć z podaniem imienia,
nazwiska i stanowiska służbowego)

XXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

NACZELNIK URZĘDU SKARBOWEGO W ŻARACH
 ŻARY, OSADNIKÓW WOJSKOWYCH 3
 Numer tel.: 6844560500

Jan Nowak
 ul. Białobrzaska 40 m. 14
 62-544 Warszawa

Na podstawie § 4 ust. 1 rozporządzenia z dnia 30 grudnia 2015 r. Ministra Finansów w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych (Dz. U. z 2005 r., poz. 2367) wzywa się do uregulowania:

Lp.	Rodzaj należności	Okres	Kwota należności w zł	*Odsetki na dzień wystawienia upomnienia w zł	Suma
1.	PODATEK PIT (ZOB-D)	1/2014	30,00	3,00	33,00
2.	PODATEK PIT (ZOB-D)	2/2014	123,00	11,00	134,00
3.	Razem	x	x	x	167,00

Typ odsetek – Odsetki podatkowe
 Stawka dalszych odsetek – 8%

Wzywa się do wykonania obowiązku objętego niniejszym pismem w terminie 7 dni od dnia otrzymania pisma. Kwotę należności wraz z odsetkami naliczonymi na dzień wpłaty należy wpłacić do kasy, za pośrednictwem operatora pocztowego lub na rachunek bankowy NBP/O/OKR in Zielona Góra no. 12101017040055262223000000.

Niewykonanie obowiązku we wskazanym terminie może spowodować skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, wskutek czego powstaną obowiązki uiszczenia kosztów egzekucyjnych, które zaspokajane są w pierwszej kolejności.

* Odsetki zostały naliczone na dzień sporządzenia pisma. Dokonując wpłaty należy doliczyć odsetki od kwoty należności od dnia następnego po dacie sporządzenia pisma do dnia wpłaty.

Przy wpłacie w pełnej wysokości kwoty należności wraz z odsetkami, odsetki należy zaokrąglić do pełnych złotych. Nie pobiera się odsetek, jeżeli ich wysokość na dzień wpłaty nie przekracza kwoty 8,70 zł.

(podpis i pieczęć z podaniem imienia,
 nazwiska i stanowiska służbowego)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Jak wynika z naszych danych, 8 na 10 mieszkańców województwa mazowieckiego zapłaciło już podatek dochodowy za 2015 rok. Należy Pan do nielicznej grupy mieszkańców, którzy jeszcze nie spełnili tego obowiązku.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pana podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? Z tych dochodów, Pana gmina finansuje przedszkola, szkoły, drogi i bezpieczeństwo, które służą wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy podatek!

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Czy ma Pan świadomość, że 37,79 procent Pan podatku dochodowego jest przekazywane do Pana gminy? Bez tych dochodów, Pana gmina nie może finansować przedszkoli, szkół, dróg i bezpieczeństwa, szkodząc wszystkim mieszkańcom gminy, włącznie z Panem i Pana rodziną. Niech Pan nie będzie nieodpowiedzialnym mieszkańcem swojej gminy i zapłaci swój zaległy podatek!

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęćka Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Nieplacenie podatków nakłada niesprawiedliwe obciążenia na pozostałych podatników, którzy uczciwie wywiązali się z tego obowiązku. Jesteśmy zdeterminowani, bardziej niż kiedykolwiek, aby egzekwować należne podatki od tych, którzy unikają ich płacenia. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Niepłacenie podatków nakłada niesprawiedliwe obciążenia na pozostałych podatników, którzy uczciwie wywiązali się z tego obowiązku. Jesteśmy zdeterminowani, bardziej niż kiedykolwiek, aby egzekwować należne podatki od tych, którzy unikają ich płacenia. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Załączamy przykładowy wzór tytułu wykonawczego, który doręczamy podatnikom, którzy nie zapłacili należnego podatku.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Do tej pory, Pana opóźnienie w zapłacie należnego podatku mogliśmy uznać za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, zmuszeni będziemy uznać, że jest to Pana świadomy wybór i zaczniemy Pana postrzegać jak nieuczciwego podatnika.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Do tej pory, Pana opóźnienie w zapłacie należnego podatku mogliśmy uznać za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, zmuszeni będziemy uznać, że jest to Pana świadomy wybór i zaczniemy Pana postrzegać jak nieuczciwego podatnika. W ramach egzekucji możemy między innymi zająć Pana rachunek bankowy, wynagrodzenie, a także będzie Pan dodatkowo zobowiązany do pokrycia kosztów postępowania egzekucyjnego.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęćka Naczelnika US)



XXXXXXXX, dnia 23 maja 2016 r.

Jan Kowalski
Naczelnik Urzędu Skarbowego
Urząd Skarbowy XXXXXXXXXXXX
ul. XXXXXXXXXXXX

Szanowny Pan
Jan Nowak
ul. Białobrzaska 40 m. 14
62-544 Warszawa

Proszę zapłacić zaległy podatek dochodowy do 3 czerwca 2016 r.

Szanowny Panie,

Z posiadanych przez nas informacji wynika, że nie zapłacił Pan podatku dochodowego za 2015 rok.

Do tej pory, mógł Pan uznać swoje opóźnienie w zapłacie należnego podatku za przeoczenie. Jednak jeżeli zignoruje Pan to pismo, powinien Pan uznać, że jest to Pana świadomy wybór i myśleć o sobie jako o nieuczciwym podatniku.

Jeżeli do 3 czerwca 2016 roku nie zapłaci Pan swojego zobowiązania w wysokości XXXX złotych wraz z odsetkami, zostanie wobec Pana wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Proszę zapłacić całkowitą kwotę zobowiązania, jaką pokazano w tabeli na odwrocie tego pisma, przelewem bankowym na rachunek XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, za pośrednictwem operatora pocztowego, banku lub bezpośrednio w urzędzie skarbowym.

W przypadku braku możliwości uregulowania przez Pana pełnej kwoty od razu, albo w przypadku dodatkowych pytań, prosimy o pilny kontakt pod numerem telefonu XX XXX XX XX.

Będziemy monitorować Pana reakcję na to pismo.

Z wyrazami szacunku,

(Podpis i pieczęć Naczelnika US)

ZAŁĄCZNIK 8.

PRZYKŁADOWY TYTUŁ WYKONAWCZY

Załączniki do rozporządzenia Ministra Finansów
z dnia ... (poz.)

Załącznik nr 1

TW-1		TYTUŁ WYKONAWCZY STOSOWANY W EGZEKUCJI NALEŻNOŚCI PIENIĘŻNYCH		Numer systemowy sprawy organu egzekucyjnego	
Podstawa prawna: art. 26 ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2012 r. poz. 1015, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”					
1. Numer tytułu wykonawczego		2. Data wystawienia		3. Rodzaj dokumentu ¹⁾ ☐ 1. tytuł wykonawczy ☐ 2. zmieniony tytuł wykonawczy	
4. Numer porządkowy dalszego tytułu wykonawczego ²⁾		5. Cel wydania dalszego tytułu wykonawczego ²⁾			
6. Adnotacja dotycząca ponownie wydanego tytułu wykonawczego/zmienionego tytułu wykonawczego ²⁾					
A. DANE ZOBOWIĄZANEGO/ZOBOWIĄZANYCH - MAŁŻONKÓW ODPOWIEDZIALNYCH SOLIDARNIE					
A.1. 1. Rodzaj zobowiązanego ¹⁾ ☐ 1. osoba fizyczna ☐ 2. podmiot niebędący osobą fizyczną					
2. Rodzaj odpowiedzialności zobowiązanego ¹⁾ ☐ 1. podmiot, u którego powstał obowiązek ☐ 2. następca prawny ☐ 3. osoba trzecia					
3. Imię ³⁾		4. Nazwisko/Nazwa			
5. Kraj		6. Województwo		7. Powiat	
8. Gmina		9. Ulica		10. Numer domu	11. Numer lokalu
12. Miejscowość		13. Kod pocztowy		14. Poczta	
15. NIP		16. Numer PESEL ³⁾		17. REGON	
18. Data urodzenia ³⁾		19. Imię ojca ³⁾		20. Imię matki ³⁾	
21. Numer telefonu		22. Adres e-mail			
23. Pracodawca zobowiązanego i jego adres ³⁾					
B. DANE MAŁŻONKA ZOBOWIĄZANEGO (ODPOWIEDZIALNEGO MAJĄTKIEM WSPÓLNYM)²⁾					
1. Imię		2. Nazwisko			
3. Kraj		4. Województwo		5. Powiat	
6. Gmina		7. Ulica		8. Numer domu	9. Numer lokalu
10. Miejscowość		11. Kod pocztowy		12. Poczta	
13. NIP		14. Numer PESEL			
15. Numer telefonu		16. Adres e-mail			
17. Podstawa prawna prowadzenia egzekucji administracyjnej					
C. DANE WSPÓLNIKÓW SPÓŁKI NIEPOSIADAJĄCEJ OSOBOWOŚCI PRAWNEJ²⁾					
C.1. 1. Imię ³⁾		2. Nazwisko/Nazwa			
3. Kraj		4. Województwo		5. Powiat	
6. Gmina		7. Ulica		8. Numer domu	9. Numer lokalu
10. Miejscowość		11. Kod pocztowy		12. Poczta	
13. NIP ³⁾		14. Numer PESEL ³⁾		15. REGON	
16. Numer telefonu		17. Adres e-mail			
D. DANE ZOBOWIĄZANEGO, U KTÓREGO POWSTAŁ OBOWIĄZEK²⁾					
1. Imię ³⁾		2. Nazwisko/Nazwa			
3. NIP		4. Numer PESEL ³⁾		5. REGON	
E. DANE DOTYCZĄCE NALEŻNOŚCI PIENIĘŻNYCH					
1. Akt normatywny					
2. Rodzaj należności pieniężnej					

	3. Podstawa prawna obowiązku ¹⁾ ☐ 1. z mocy prawa ☐ 2. dokument, o którym mowa w art. 3a § 1 ustawy ☐ 3. orzeczenie		4. Identyfikacja podstawy prawnej obowiązku		5. Data wydania orzeczenia
	6. Rodzaj odsetek ¹⁾ ☐ 1. odsetki za zwłokę ☐ 3. połowa odsetek za zwłokę		☐ 2. odsetki ustawowe ☐ 4. nie pobiera się odsetek		7. Stawka odsetek
	8. Zabezpieczenie należności pieniężnej hipoteką przymusową lub zastawem i data powstania zabezpieczenia				
	9. Podstawa prawna braku obowiązku doręczenia upomnienia/data doręczenia upomnienia				10. Kwota kosztów upomnienia
Należności pieniężne są wymagalne i podlegają egzekucji administracyjnej na podstawie art. 2 ustawy oraz na podstawie					
11. Inna podstawa prawna ²⁾					
E.1.					
	1. Kwota należności pieniężnej		2. Data, od której nalicza się odsetki		3. Kwota odsetek na dzień wystawienia tytułu wykonawczego
	Data powstania należności pieniężnej/okres, którego dotyczy należność pieniężna		7. Podstawa prawna pierwszeństwa zaspokojenia należności pieniężnej		
	5. data/od dnia:		6. do dnia:		
F. OZNACZENIE I WNIOSEK WIERZycIELA					
	1. Nazwa wierzyciela		2. Adres siedziby wierzyciela		
	3. NIP wierzyciela		4. REGON wierzyciela		
	5. Nazwa i adres siedziby podmiotu, któremu należy przekazać wyegzekwowaną należność pieniężną				
	6. Numer rachunku bankowego				
	Na podstawie art. 26 ustawy wnoszę o wszczęcie egzekucji administracyjnej			7. Imię, nazwisko, stanowisko służbowe i podpis osoby upoważnionej do działania w imieniu wierzyciela	
G. OZNACZENIE I KLAUZULA ORGANU EGZEKUCYJNEGO					
Potwierdza się zgodność danych zawartych w wydruku tytułu wykonawczego z treścią tytułu wykonawczego otrzymanego przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego albo z użyciem środków komunikacji elektronicznej ³⁾					
Na podstawie art. 27 § 1 pkt 10 ustawy kieruję tytuł wykonawczy do egzekucji administracyjnej			1. Nazwa i adres siedziby organu egzekucyjnego, imię, nazwisko, stanowisko służbowe i podpis osoby upoważnionej do działania w imieniu organu egzekucyjnego.		
			2. Data nadania klauzuli		
H. POTWIERDZENIE ODBIORU TYTUŁU WYKONAWCZEGO					
1. Data doręczenia odpisu/wydruku tytułu wykonawczego		2. Czytelny podpis otrzymującego odpis/wydruk tytułu wykonawczego		3. Podpis doręczającego odpis/wydruk tytułu wykonawczego	
POUCZENIE					
Środkami egzekucyjnymi stosowanymi w egzekucji należności pieniężnych są egzekucje: z pieniędzy, z wynagrodzenia za pracę, ze świadczeń z zaopatrzenia emerytalnego oraz z ubezpieczenia społecznego, a także z renty socjalnej, z rachunków bankowych, z innych wierzytelności pieniężnych, z praw z instrumentów finansowych w rozumieniu przepisów o obrocie instrumentami finansowymi, zapisanych na rachunku papierów wartościowych lub innym rachunku oraz wierzytelności z rachunku pieniężnego służącego do obsługi takich rachunków, z papierów wartościowych niezapisanych na rachunku papierów wartościowych, z weksla, z autorskich praw majątkowych i praw pokrewnych oraz z praw własności przemysłowej, z udziału w spółce z ograniczoną odpowiedzialnością, z pozostałych praw majątkowych, z ruchomości oraz z nieruchomości. Jeżeli w części A wpisano jako zobowiązanych dane małżonków tytuł wykonawczy stanowi podstawę przeprowadzenia egzekucji administracyjnej z ich majątku wspólnego i ich majątków osobistych. Jeżeli w części B wpisano dane małżonka zobowiązanego tytuł wykonawczy stanowi podstawę do przeprowadzenia egzekucji administracyjnej z majątku wspólnego małżonków i majątku osobistego zobowiązanego, z wyłączeniem majątku osobistego małżonka wskazanego w części B. Na podstawie art. 33 § 1 ustawy zobowiązanemu przysługuje w terminie 7 dni od dnia doręczenia odpisu/wydruku tytułu wykonawczego prawo zgłoszenia, do organu egzekucyjnego o każdej zmianie miejsca swego pobytu trwającej dłużej niż jeden miesiąc. W przypadku zmienionego tytułu wykonawczego zobowiązanemu nie przysługuje prawo zgłoszenia zarzutów w sprawie prowadzenia egzekucji administracyjnej. Zgodnie z art. 36 § 3 ustawy zobowiązany, przeciwko któremu wszczęto postępowanie egzekucyjne, jest obowiązany do powiadomienia, w terminie 7 dni, organu egzekucyjnego o każdej zmianie miejsca swego pobytu trwającej dłużej niż jeden miesiąc. W razie zaniedbania tego obowiązku na zobowiązanego może być nałożona kara pieniężna na podstawie art. 168d § 3 ustawy.					

NOTATKI
