

NR 133/2014

OPINIE O ADMINISTRACJI PODATKOWEJ

Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku 14 stycznia 2014 roku



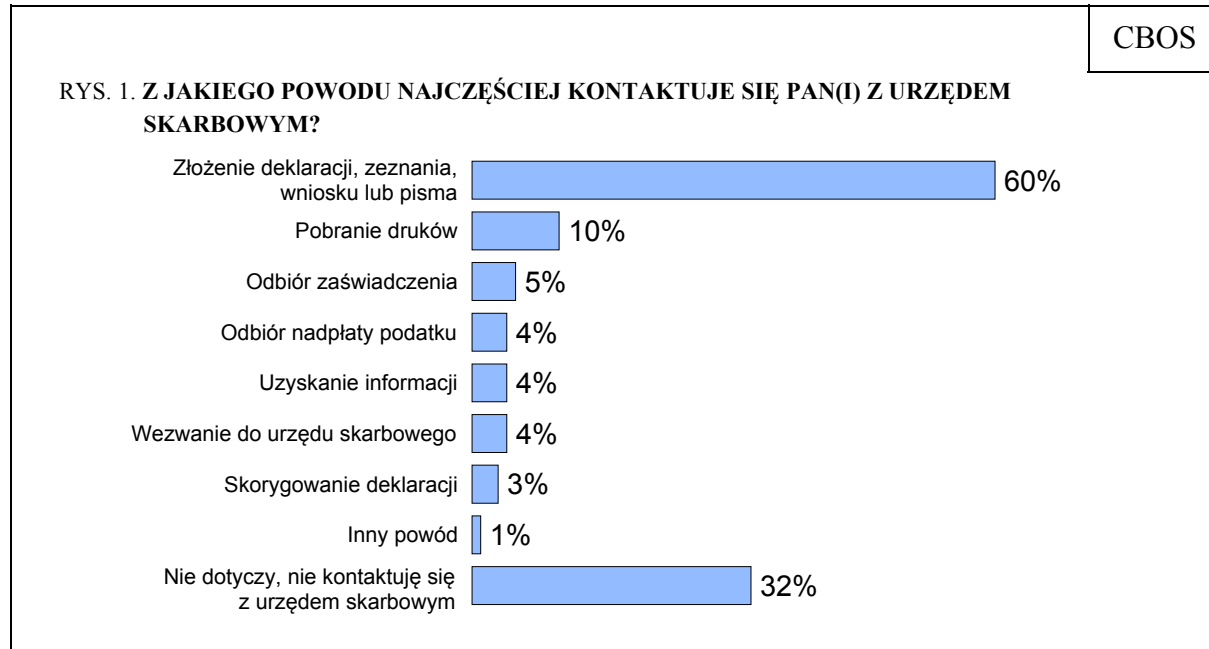
Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

- ▶ Polacy w dalszym ciągu najchętniej kontaktują się z urzędami skarbowymi osobiście. Dość popularny stał się również kontakt elektroniczny.
- ▶ Ponad połowa użytkowników internetu uważa, że elektroniczny sposób komunikacji z urzędem skarbowym jest wystarczający do załatwienia sprawy.
- ▶ Zmiany w sposobie pracy urzędów skarbowych, jakie zaszły w ciągu ostatnich trzech lat, oceniane są raczej pozytywnie.
- ▶ Coraz więcej osób rozlicza się z podatku za pośrednictwem internetu. Co więcej, ze składaniem zeznań podatkowych przez internet Polacy zwykle radzą sobie sami albo wypełniają je z pomocą rodziny lub znajomych.
- ▶ Większość Polaków uważa, że powinno być dostępnych więcej informacji podatkowych.

W sondażu przeprowadzonym we wrześniu¹ zapytaliśmy o funkcjonowanie urzędów skarbowych. Chcieliśmy się dowiedzieć, w jaki sposób Polacy rozliczają się i kontaktują z tymi urzędami, jak oceniają zmiany w sposobie ich pracy, które nastąpiły w ostatnich latach, oraz skąd czerpią informacje podatkowe.

KONTAKT Z URZĘDEM SKARBOWYM

Badani najczęściej twierdzą, że kontaktują się z urzędem skarbowym w celu złożenia deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma (60%), a także w celu pobrania druków (10%), rzadziej natomiast po to, aby odebrać zaświadczenie (5%), nadpłatę podatku (5%), uzyskać informacje (4%), skorygować zeznanie (3%) lub ze względu na wezwanie do urzędu (4%). Prawie jedna trzecia (32%) w ogóle nie kontaktuje się z urzędem skarbowym.

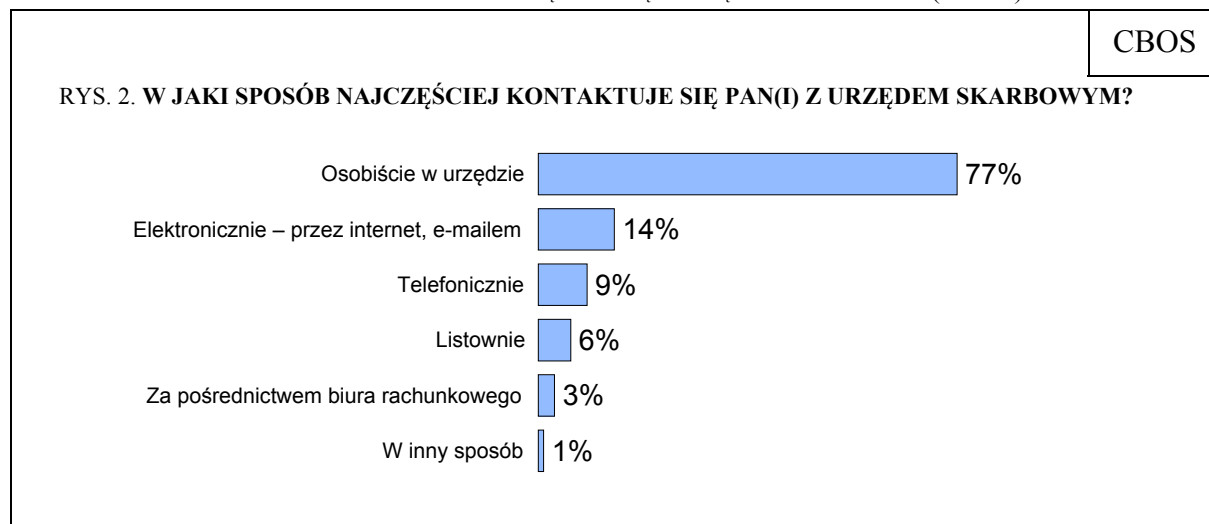


Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (292) przeprowadzono metodą wywiadów bezpośrednich (face-to-face) wspomaganym komputerowo (CAPI) w dniach 11–17 września 2014 roku na liczącej 946 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski. Część dotycząca funkcjonowania urzędów skarbowych została zrealizowana we współpracy z Departamentem Administracji Podatkowej Ministerstwa Finansów.

Interesowało nas, w jaki sposób Polacy kontaktują się z urzędem skarbowym. Najwięcej osób (77%) deklaruje, że osobiście załatwia sprawy w urzędzie. Drugim najczęściej wybieranym sposobem kontaktu jest droga elektroniczna – przez internet, którą wskazało 14% badanych. Tylko 9% respondentów wybiera kontakt telefoniczny, 6% – listowny, a 3% korzysta z pośrednictwa biura rachunkowego.

ODPOWIEDZI OSÓB KONTAKTUJĄCYCH SIĘ Z URZĘDEM SKARBOWYM (N=643)

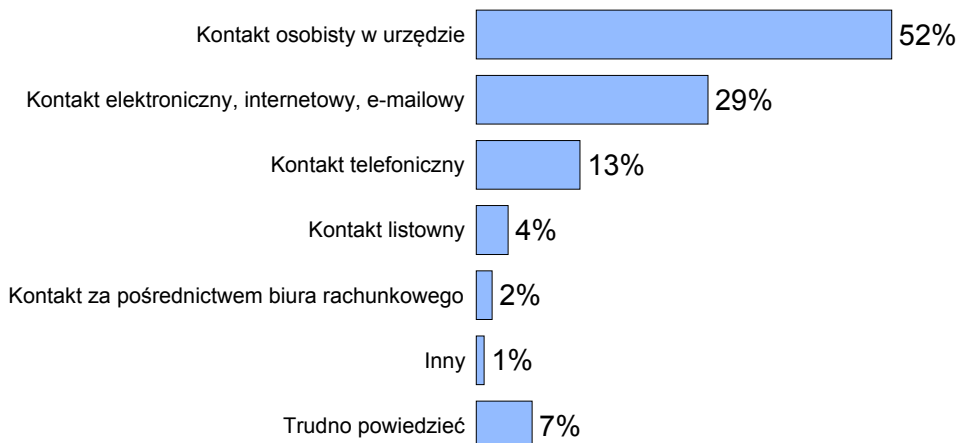


Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Stosunkowo niewielki odsetek kontaktujących się z urzędem skarbowym za pośrednictwem internetu jest wśród mieszkańców wsi (zaledwie 9% z nich wybiera kontakt elektroniczny), podczas gdy w największych miastach, gdzie większość mieszkańców dysponuje dostępem do internetu, ten sposób kontaktu wybiera 23%. Internet w kontaktach z urzędem skarbowym wykorzystuje jedna czwarta badanych z wyższym wykształceniem (25%), natomiast wśród osób z wykształceniem średnim jest to jedynie 12%, z zasadniczym zawodowym – 6%, a z podstawowym lub gimnazjalnym – 9% (zob. tabele aneksowe). Ta forma komunikacji jest również relatywnie popularna wśród badanych mających od 35 do 54 lat.

Polacy na ogół sądzą, że najbardziej odpowiednim sposobem kontaktu z urzędem skarbowym jest kontakt osobisty w urzędzie (52%). Znacznie mniejsza grupa (29%) uważa, że najbardziej właściwy jest kontakt elektroniczny – internetowy, e-mailowy. Natomiast 13% badanych najchętniej komunikowałoby się z urzędem przez telefon.

RYS. 3. JAKI SPOSÓB KONTAKTU Z URZĘDEM SKARBOWYM JEST LUB BYŁBY DLA PANA(I) NAJBARDZIEJ ODPOWIEDNI?



Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź

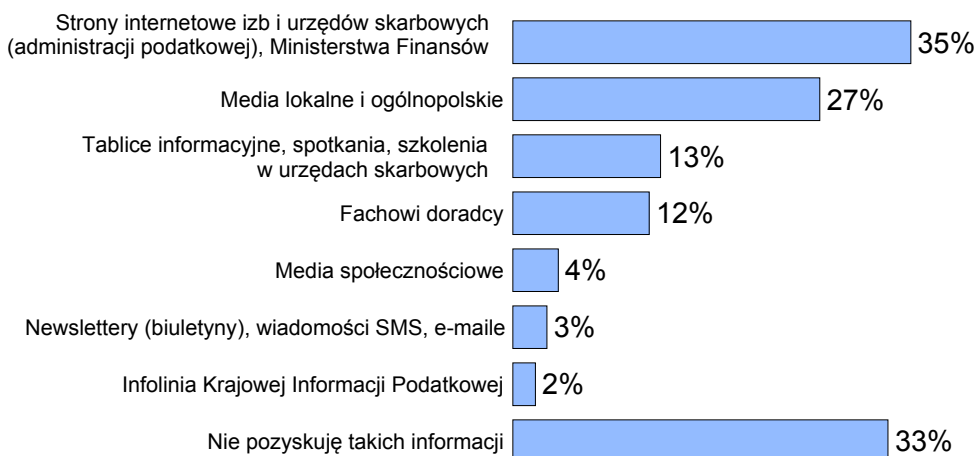
Prawie połowa Polaków (47%) twierdzi, że elektroniczny kontakt z urzędem skarbowym jest wystarczający do załatwienia sprawy w urzędzie. Wśród internautów taką opinię wyraża ponad połowa (52%).

Tabela 1

Czy, Pana(i) zdaniem, elektroniczny, internetowy sposób komunikacji jest wystarczający do załatwienia sprawy w urzędzie?	Ogół badanych	Użytkownicy internetu
	w procentach	
Tak	47	52
Nie	38	40
Trudno powiedzieć	15	8

Polacy najczęściej deklarują, że czerpią informacje podatkowe ze stron internetowych administracji podatkowej i Ministerstwa Finansów (35%), a w drugiej kolejności – z mediów ogólnopolskich oraz lokalnych (27%). Znacznie mniej osób korzysta z pomocy fachowych doradców (12%). Tylko 13% badanych przychodzi do urzędu osobiście w celu uzyskania informacji (tablice informacyjne oraz spotkania i szkolenia w urzędach skarbowych). Co trzeci (33%) w ogóle nie pozyskuje takich informacji.

RYS. 4. SKĄD CZERPIE PAN(I) INFORMACJE PODATKOWE?

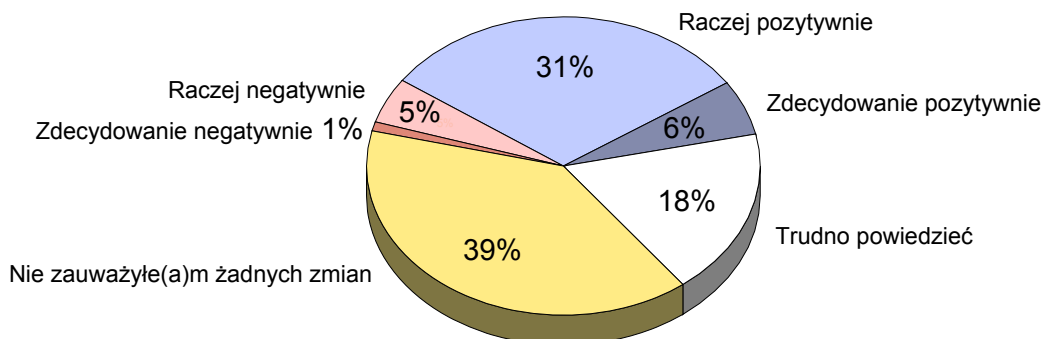


Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź

OCENA ZMIAN W URZĘDACH SKARBOWYCH

W ciągu ostatnich trzech lat wprowadzono zmiany organizacyjne w funkcjonowaniu urzędów skarbowych, które miały na celu m.in. usprawnienie procesu poboru podatków. Sprawdziliśmy, jak oceniają je podatnicy.

RYS. 5. JAK PAN(I) OCENIA ZMIANY W SPOSOBIE PRACY URZĘDU SKARBOWEGO, JAKIE ZASZŁY W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT?

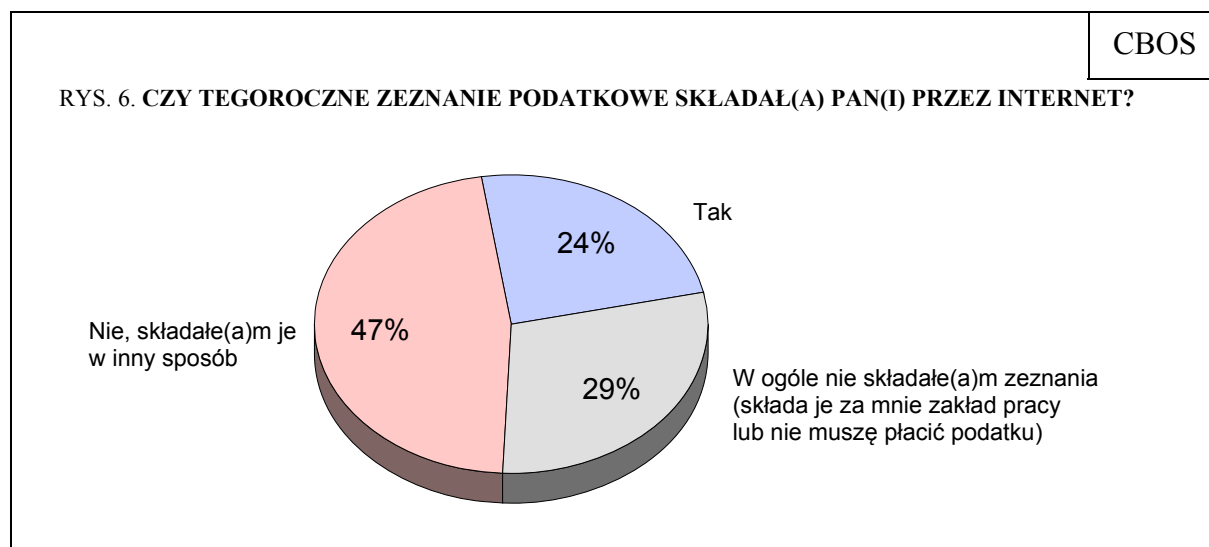


Prawie dwie piąte Polaków (39%) nie zauważyło żadnych zmian w sposobie pracy urzędów skarbowych, a niemal taka sama grupa (37%) pozytywnie ocenia wprowadzone zmiany. Tylko 6% badanych uważa, że są one negatywne, a 18% nie ma sprecyzowanego stanowiska w tej sprawie.

ELEKTRONICZNE ZEZNANIA PODATKOWE

Coraz więcej osób przekonuje się do składania corocznego zeznania podatkowego drogą elektroniczną – za pośrednictwem internetu². Wydaje się, że jest to dla podatników znaczne ułatwienie i oszczędność czasu, ponieważ nie muszą załatwiać sprawy w urzędzie skarbowym osobiście. Interesowało nas, jaki odsetek Polaków składał w tym roku zeznanie podatkowe przez internet.

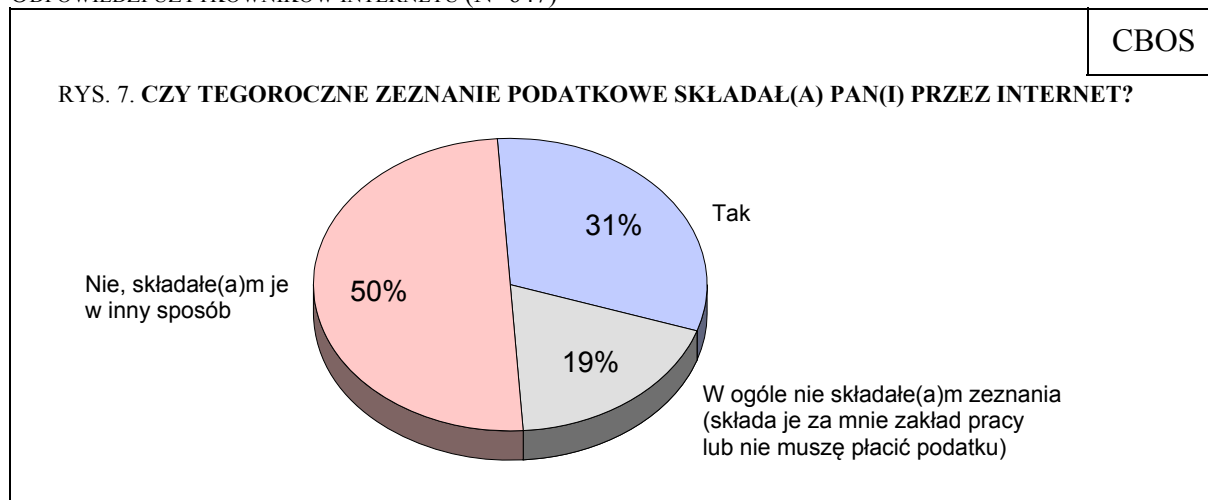
Jedna czwarta badanych (24%) deklaruje, że w tym roku rozliczyła się z fiskusem za pośrednictwem internetu, nieco mniej niż połowa (47%) zrobiła to w inny sposób, a 29% w ogóle nie składało zeznania podatkowego.



Z internetu korzysta ponad dwie trzecie Polaków. Prawie jedna trzecia z nich rozliczała się w tym roku przez internet. Jednak nawet wśród internautów bardziej popularne są tradycyjne sposoby składania zeznania podatkowego.

² Zob. komunikat z badań CBOS „Podatkowe dylematy Polaków”, czerwiec 2014 (oprac. K. Kowalczyk).

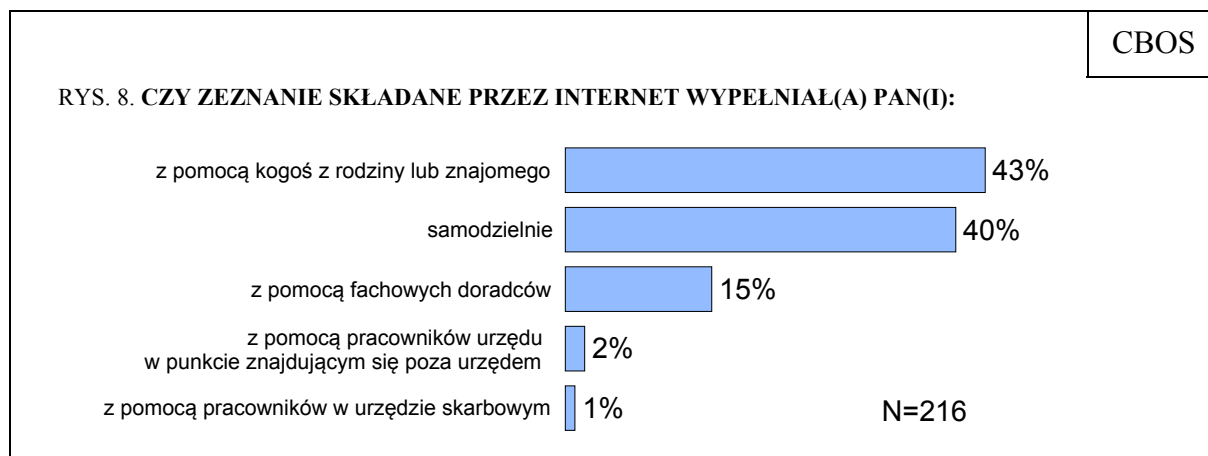
ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW INTERNETU (N=647)



Jak można było się spodziewać, na wsi, gdzie dostęp do internetu może być utrudniony, zdecydowanie mniej osób twierdzi, że składa zeznania podatkowe drogą elektroniczną: tylko 17% mieszkańców wsi deklaruje, że złożyło je w ten sposób. Dla porównania – w największych miastach elektroniczne PIT-y złożyło 37% podatników.

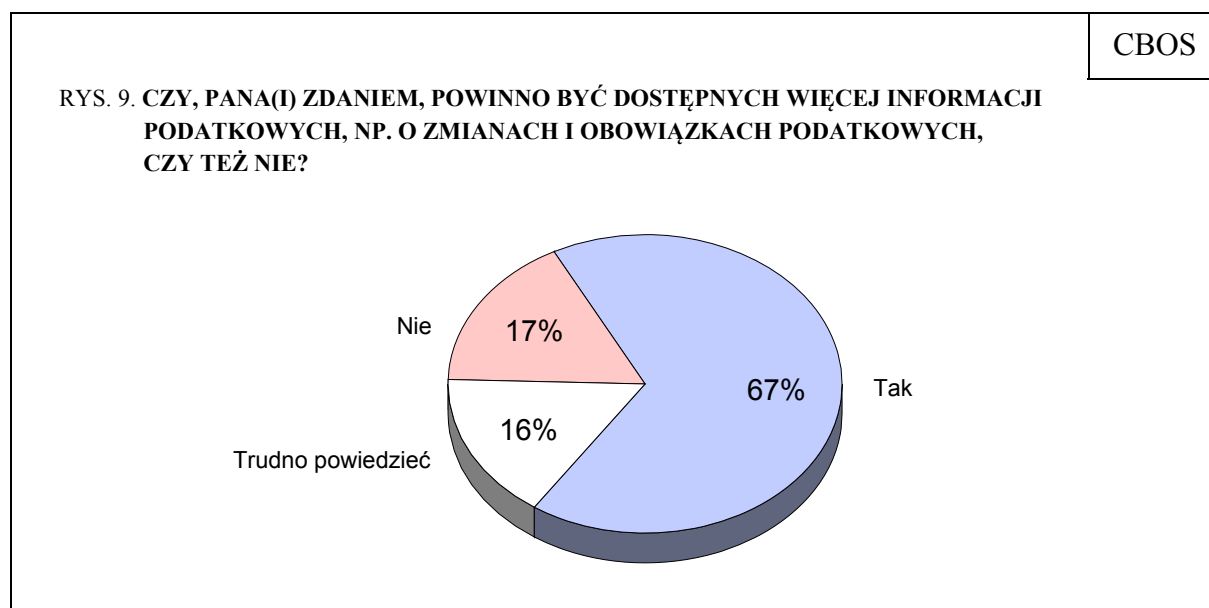
Największy odsetek składających e-deklaracje jest wśród osób z wyższym wykształceniem (39%), mniejszy wśród mających wykształcenie średnie (26%), a najmniejszy wśród gorzej wykształconych: 18% – z zasadniczym zawodowym i 8% z podstawowym lub gimnazjalnym (zob. tabele aneksowe).

Okazuje się, że większość podatników poradziła sobie z wypełnianiem internetowych zeznań sama lub z pomocą rodziny i znajomych. Dwie piąte (40%) osób, które składały PIT-y przez internet, zrobiło to samodzielnie. Nieco więcej (43%) korzystało z pomocy kogoś z rodziny lub znajomych. Co siódmy badany z tej grupy (15%) robił to z pomocą fachowych doradców, a tylko 3% korzystało z pomocy pracowników urzędów.



ZA MAŁO INFORMACJI

Z naszego badania wynika, że Polacy czują się niedoinformowani w kwestiach podatków. Zdecydowana większość podatników (67%) uważa, że powinno być dostępnych więcej informacji podatkowych, np. o zmianach, jakie nastąpiły w obowiązkach podatkowych. Tylko 17% badanych jest przeciwnego zdania, a 16% nie określiło swojego stanowiska w tej sprawie.



★

★

★

Wraz z rozwojem internetu i wzrostem liczby jego użytkowników umacnia się również jego rola jako narzędzia w załatwianiu formalności w urzędach. Blisko połowa Polaków (i ponad połowa korzystających z sieci) uważa kontakt internetowy za wystarczający w komunikacji z urzędem skarbowym. Dość popularne stało się też wygodne dla podatników elektroniczne wypełnianie PIT-ów, co deklaruje jedna czwarta dorosłych. Jak wynika z deklaracji, większość badanych z tej grupy wypełniała swoje zeznanie samodzielnie lub przy pomocy osób z rodziny, znajomych.

Niepokoić może fakt, że większość Polaków odczuwa niedobór informacji podatkowych. Zdecydowana większość uważa, że powinno być ich więcej. Być może urzędy skarbowe powinny udostępniać więcej instrukcji i komunikatów na swoich stronach oraz w ogólnopolskich i lokalnych mediach, ponieważ – w świetle przeprowadzonych badań – są to kanały komunikacji najczęściej wykorzystywane. Możliwe, że właśnie otwarty portal podatkowy Ministerstwa Finansów, który ma dostarczać zainteresowanym wszelkich niezbędnych informacji na temat podatków, okaże się pomocny, ułatwi wypełnianie deklaracji, usprawni komunikację między podatnikiem a urzędem skarbowym oraz umożliwi podatnikowi dostęp do jego własnych danych.

Opracowała
Maria STASZYŃSKA

A N E K S

Tabela 1

		Z jakiego powodu najczęściej kontaktuje się Pan(i) z urzędem skarbowym?				
		Pobranie druków	Złożenie deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma	Skorygowanie deklaracji	Odbiór nadpłaty podatku	Odbiór zaświadczenia
Ogółem		10	60	3	4	5
Płeć	Mężczyźni	9	59	2	5	3
	Kobiety	11	60	5	4	7
Wiek	18-24 lata	4	23		2	4
	25-34	15	76	5	9	5
	35-44	13	82	7	5	9
	45-54	12	79	4	2	8
	55-64	11	58	2	4	3
	65 lat i więcej	4	28	1	0	0
Miejsce zamieszkania	Wieś	14	57	2	2	6
	Miasto do 19 999	7	53	1	9	5
	20 000 - 99 999	8	67	5	4	6
	100 000 - 499 999	10	60	7	4	4
	500 000 i więcej mieszk.	7	64	4	4	3
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	5	19			4
	Zasadnicze zawodowe	12	62	2	4	3
	Średnie	13	71	4	6	7
	Wyższe	10	79	7	5	6
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	8	89	6	5	7
	Średni personel, technicy	11	96	9	3	9
	Pracownicy adm.-biurowi	17	84	9	2	5
	Pracownicy usług	17	74	4	11	2
	Robotnicy wykwalifikowani	12	82		5	6
	Robotnicy niewykwalifik.	17	84	4	6	
	Rolnicy	14	58	3		16
	Pracujący na własny rach.	16	61	14	5	12
	Bezrobotni	9	58	1	7	6
	Emeryci	5	35	2	2	1
	Renciści	13	39		3	2
	Uczniowie i studenci	4	15		3	6
	Gospodynie domowe i inni	8	58	3	3	7
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	11	90	6	4	7
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	17	74	4	10	4
	sekt. pryw. poza rolnict.	13	80	6	5	6
	prywatnym gosp. rolnym	22	59	3		14
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	18	54	2	4	10
	501-750	9	60	1	5	4
	751-1000	12	64	2	6	7
	1001-1500	12	60	5	4	2
	Powyżej 1500 zł	9	66	6	3	6
Ocena własnych war. mater.	Złe	11	51	3	6	3
	Średnie	11	58	3	4	4
	Dobre	9	64	4	3	6
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	13	39	1	4	5
	Raz w tygodniu	10	60	3	3	5
	1-2 razy w miesiącu	12	63	4	3	6
	Kilka razy w roku	11	61	5	6	5
	W ogóle nie uczestniczy	7	61	4	3	4
Poglądy polityczne	Lewica	12	67	7	3	6
	Centrum	13	62	3	4	5
	Prawica	8	60	3	4	4
	Trudno powiedzieć	7	51	2	5	5

Tabela 1 (cd.)

		Z jakiego powodu najczęściej kontaktuje się Pan(i) z urzędem skarbowym?				Liczba osób
		Uzyskanie informacji	Wezwanie do urzędu skarbowego	Inny powód	Nie dotyczy, nie kontaktuję się z urzędem skarbowym	
Ogółem		4	4	1	32	942
Płeć	Mężczyźni	4	5	1	31	458
	Kobiety	4	4	1	32	485
Wiek	18-24 lata	1	3	1	68	104
	25-34	6	7	1	11	188
	35-44	7	6	1	9	166
	45-54	5	2	2	15	148
	55-64	3	5	1	34	167
	65 lat i więcej	2	2	1	67	170
Miejsce zamieszkania	Wieś	3	3		36	374
	Miasto do 19 999	4	1	2	40	139
	20 000 - 99 999	5	3	3	25	178
	100 000 - 499 999	6	7	1	27	156
Wykształcenie	500 000 i więcej mieszk.	3	9	2	19	95
	Podstawowe / gimnazjalne	2	1		75	194
	Zasadnicze zawodowe	4	3	2	27	231
	Średnie	5	6	1	21	290
Grupa społeczna i zawodowa	Wyższe	6	6	2	13	227
	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	3	6	1	4	96
	Średni personel, technicy	8		3	2	37
	Pracownicy adm.-biurowi	10	6	3	10	56
	Pracownicy usług	6	11		5	57
	Robotnicy wykwalifikowani	1	3	1	15	102
	Robotnicy niewykwalifik.	2	1		12	51
	Rolnicy	8	6		36	37
	Pracujący na własny rach.	24	18		15	46
	Bezrobotni			1	31	70
	Emeryci	2	2	1	60	203
	Renciści				55	57
	Pracuje w:	Uczniowie i studenci	2	4		75
Gospodynie domowe i inni		5	5	6	23	51
inst. państw., publicznej		2	5	2	4	118
spółce właścicieli prywatnych i państwa		4	2	2	14	70
Dochody na jedną osobę	sekt. pryw. poza rolnict.	9	9	1	10	255
	prywatnym gosp. rolnym	4	9		33	41
	Do 500 zł	1	3		31	117
	501-750	6	1	2	32	119
	751-1000	6	3		28	114
Ocena własnych war. mater.	1001-1500	3	4	2	32	173
	Powyżej 1500 zł	7	8	2	26	211
	Złe	2	3		35	113
	Średnie	4	5	2	33	429
Udział w prakt. religijnych	Dobre	5	3	1	29	400
	Kilka razy w tygodniu	3	6		50	61
	Raz w tygodniu	4	2	0	33	386
	1-2 razy w miesiącu	6	5	1	28	147
	Kilka razy w roku	5	5	2	27	227
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	3	6	2	31	121
	Lewica	9	5	1	25	147
	Centrum	4	3	1	30	310
	Prawica	3	4	1	31	270
	Trudno powiedzieć	3	5	2	39	215

Tabela 2

		W jaki sposób najczęściej kontaktuje się Pan(i) z urzędem skarbowym?					Liczba osób	
		Osobiście w urzędzie	Telefonicznie	Listownie	Elektronicznie – przez internet, e-mailem	Za pośrednictwem biura rachunkowego		W inny sposób
		%	%	%	%	%		%
Ogółem		77	9	6	14	3	1	643
Płeć	Mężczyźni	78	8	5	14	4	1	313
	Kobiety	77	9	8	15	2	1	329
Wiek	18-24 lata	86	6	8	6			34
	25-34	80	13	2	9	5	1	166
	35-44	74	7	7	21	2	1	152
	45-54	74	12	8	20	2		126
	55-64	77	5	9	10	3	1	111
	65 lat i więcej	77	5	7	13	2	2	54
Miejsce zamieszkania	Wieś	82	8	5	9	3	0	238
	Miasto do 19 999	76	10	12	16	4	1	83
	20 000 - 99 999	76	12	6	12	3	1	132
	100 000 - 499 999	74	6	3	21	2	4	113
Wykształcenie	500 000 i więcej mieszk.	70	8	9	23	4		77
	Podstawowe / gimnazjalne	74	11	9	9			47
	Zasadnicze zawodowe	85	4	7	6	3	1	169
	Średnie	82	9	6	12	1	1	229
Grupa społeczna i zawodowa	Wyższe	66	13	6	25	5	1	199
	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	59	16	8	32	2	1	92
	Średni personel, technicy	75	16	3	18			36
	Pracownicy adm.-biurowi	68	11	13	27		2	51
	Pracownicy usług	85	8	2	7	2		54
	Robotnicy wykwalifikowani	84	5	4	11	3	1	87
	Robotnicy niewykwalifik.	89		11	7			46
	Rolnicy	95	13		8			24
	Pracujący na własny rach.	73	16	3	10	10	2	38
	Bezrobotni	82	4	7	7	2		48
	Emeryci	78	7	7	11	3	2	82
	Renciści	78	8	12	7		3	26
	Uczniowie i studenci	100	7		5			19
Pracuje w:	Gospodynie domowe i inni	67	7	7	11	13		40
	inst. państw., publicznej	68	9	8	24	1	1	113
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	75	7	8	26			60
	sekt. pryw. poza rolnict. prywatnym gosp. rolnym	79	11	5	12	4	1	228
Dochody na jedną osobę	92	15		11			27	
	Do 500 zł	90	1	5	5	1	1	80
	501-750	83	4	2	9	5	3	80
	751-1000	75	12	10	12	2		82
	1001-1500	74	10	5	16	3	2	118
Ocena własnych war. mater.	Powyżej 1500 zł	72	13	8	23	2		157
	Złe	83	7	7	6	1	2	73
	Średnie	80	8	5	12	3	1	287
Udział w prakt. religijnych	Dobre	73	10	8	19	3	1	282
	Kilka razy w tygodniu	84	9	6	10			30
	Raz w tygodniu	79	9	6	11	2	1	257
	1-2 razy w miesiącu	76	10	3	19	1		105
	Kilka razy w roku	80	9	7	13	4	1	167
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	64	8	12	22	5	1	84
	Lewica	72	17	6	16	4	1	109
	Centrum	80	9	7	11	3	1	218
	Prawica	73	6	6	20	1	1	186
	Trudno powiedzieć	83	6	6	10	4		130

Tabela 3

		Jaki sposób kontaktu z urzędem skarbowym jest lub byłby dla Pana(i) najbardziej odpowiedni?							Liczba osób
		Kontakt osobisty w urzędzie	Kontakt telefoniczny	Kontakt listowny	Kontakt elektroniczny, internetowy, e-mailowy	Kontakt za pośrednictwem biura rachunkowego	Inny	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	%	%	%	
Ogółem		52	13	4	29	2	1	7	942
Płeć	Mężczyźni	54	10	2	30	2	1	6	458
	Kobiety	51	17	5	27	2	1	8	485
Wiek	18-24 lata	44	16	2	39			6	105
	25-34	52	13	3	42	1	1	2	188
	35-44	51	13	3	39	2	1	1	166
	45-54	58	13	4	29	3	1	3	148
	55-64	61	12	6	17	3	3	4	167
	65 lat i więcej	46	15	3	9	3	1	24	169
Miejsce zamieszkania	Wies	59	15	6	21	2	1	7	374
	Miasto do 19 999	46	18	5	25	1	2	11	139
	20 000 - 99 999	53	9	1	29	3	1	9	178
	100 000 - 499 999	49	13	1	34	1	2	6	156
	500 000 i więcej mieszk.	40	7		54	1	1		95
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	47	13	6	16	3	1	18	194
	Zasadnicze zawodowe	68	12	3	12	1	2	6	231
	Średnie	56	17	3	28	2	2	4	290
	Wyższe	36	10	2	57	3	0	1	227
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	27	12	3	66	2			96
	Średni personel, technicy	48	13		43	2		2	37
	Pracownicy adm.-biurowi	39	10	1	57		2		56
	Pracownicy usług	64	15	2	28	3		4	57
	Robotnicy wykwalifikowani	64	8	1	29	2		2	102
	Robotnicy niewykwalifik.	61	14	7	17		2	3	51
	Rolnicy	64	14	6	15	3		11	37
	Pracujący na własny rach.	46	18	2	44		3		46
	Bezrobotni	60	15	10	19	1	1	3	70
	Emeryci	51	13	3	9	3	2	20	202
	Renciści	67	12	8	5	2	4	6	57
	Uczniowie i studenci	47	13	1	39			8	78
	Gospodynie domowe i inni	56	25	4	22	7		2	51
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	43	14	3	48	1		1	118
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	39	9	3	52	2		2	70
	sekt. pryw. poza rolnict.	55	11	2	36	2	1	1	255
	prywatnym gosp. rolnym	62	15	5	19	3		10	41
		62	16	9	14	1	2	5	117
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	62	16	9	14	1	2	5	117
	501-750	64	11	2	18	2	3	7	119
	751-1000	53	17	3	25	1	2	9	114
	1001-1500	51	11	2	27	6	1	8	173
	Powyżej 1500 zł	43	12	4	43	2	0	5	211
Ocena własnych war. mater.	Złe	58	15	6	10	2	4	10	113
	Średnie	57	12	4	25	2	1	8	428
	Dobre	46	15	3	38	2	1	4	401
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	67	10	4	15		1	6	61
	Raz w tygodniu	56	17	4	22	2	1	6	388
	1-2 razy w miesiącu	48	10	4	32	2	2	10	146
	Kilka razy w roku	50	13	3	35	2	1	6	226
	W ogóle nie uczestniczy	43	8	3	41	2	1	6	121
Poglądy polityczne	Lewica	45	15	1	38	1	2	4	147
	Centrum	53	14	5	27	3	1	5	309
	Prawica	50	13	3	33	1	1	5	270
	Trudno powiedzieć	59	12	4	18	3	0	13	216

Tabela 4

		Skąd czerpie Pan(i) informacje podatkowe?				
		Strony internetowe izb i urzędów skarbowych (administracji podatkowej), Ministerstwa Finansów	Tablice informacyjne w urzędach skarbowych	Spotkania, szkolenia w urzędach skarbowych	Infolinia Krajowej Informacji Podatkowej	Media lokalne
		%	%	%	%	%
Ogółem		35	11	2	2	11
Płeć	Mężczyźni	37	10	1	2	11
	Kobiety	33	11	2	3	10
Wiek	18-24 lata	29	5		1	16
	25-34	58	10		2	12
	35-44	53	13	4	6	6
	45-54	35	14	4	2	12
	55-64	20	15	1	2	9
	65 lat i więcej	12	6	1	1	10
Miejsce zamieszkania	Wieś	30	12	1	0	9
	Miasto do 19 999	28	12	1	1	12
	20 000 - 99 999	36	11	3	5	13
	100 000 - 499 999	39	7	3	2	11
	500 000 i więcej mieszk.	55	9	2	6	11
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	12	5	1	1	6
	Zasadnicze zawodowe	25	16	1	1	14
	Srednie	39	13	1	2	15
	Wyższe	60	8	4	5	5
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	65	6	4	6	4
	Sredni personel, technicy	62	14		7	13
	Pracownicy adm.-biurowi	62	3	4	2	8
	Pracownicy usług	48	12	1	2	14
	Robotnicy wykwalifikowani	37	13	2		18
	Robotnicy niewykwalifik.	33	15	2	5	16
	Rolnicy	37	28	3	3	6
	Pracujący na własny rach.	51	15	8	11	2
	Bezrobotni	33	18			14
	Emeryci	16	7	1	0	10
	Renciści	7	13		2	10
	Uczniowie i studenci	21	2		1	13
	Gospodynie domowe i inni	32	16			6
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	63	9	4	2
spółce właścicieli prywatnych i państwa		61	12	1	6	12
sekt. pryw. poza rolnict.		43	11	3	4	13
prywatnym gosp. rolnym		41	25	3	3	3
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	25	15	1	1	7
	501-750	33	9	1		7
	751-1000	34	12	1	4	13
	1001-1500	33	8	1	1	16
	Powyżej 1500 zł	47	10	4	4	10
Ocena własnych war. mater.	Złe	21	7		1	8
	Średnie	31	13	1	3	12
	Dobre	43	9	3	2	10
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	27	9	3	2	12
	Raz w tygodniu	31	12	2	2	11
	1-2 razy w miesiącu	39	8		3	14
	Kilka razy w roku	36	11	1	3	9
	W ogóle nie uczestniczy	45	9	3	2	9
Poglądy polityczne	Lewica	39	12	3	4	13
	Centrum	39	14	2	2	11
	Prawica	37	9	2	2	10
	Trudno powiedzieć	25	7	1	1	9

Tabela 4 (cd.)

		Skąd czerpie Pan(i) informacje podatkowe?					Liczba osób	
		Media ogólnopolskie	Fachowi doradcy	Newslettery (biuletyny), wiadomości SMS, e-maile	Media społecznościowe	Nie pozyskuję takich informacji		
		%	%	%	%	%		
Ogółem		16	12	3	4	33	937	
Płeć	Mężczyźni	16	13	2	5	29	456	
	Kobiety	15	12	4	3	36	480	
Wiek	18-24 lata	5	2		8	53	105	
	25-34	21	12	3	6	17	186	
	35-44	18	18	7	2	18	164	
	45-54	15	19	5	4	20	145	
	55-64	18	15	2	2	35	167	
	65 lat i więcej	13	5	2	2	61	169	
Miejsce zamieszkania	Wieś	11	13	1	4	38	374	
	Miasto do 19 999	15	10		3	40	137	
	20 000 - 99 999	19	11	5	4	26	178	
	100 000 - 499 999	19	9	5	2	34	153	
	500 000 i więcej mieszk.	22	21	8	4	15	94	
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	6	2		2	71	195	
	Zasadnicze zawodowe	16	15	2	3	32	230	
	Średnie	14	13	2	5	22	287	
	Wyższe	25	17	9	4	14	224	
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	27	23	15	3	9	93	
	Średni personel, technicy	15	11		5	9	37	
	Pracownicy adm.-biurowi	23	16	5	5	12	56	
	Pracownicy usług	16	18	4	4	14	57	
	Robotnicy wykwalifikowani	15	11	2	4	24	102	
	Robotnicy niewykwalifik.	26	13	2	4	21	50	
	Rolnicy	7	15		2	23	37	
	Pracujący na własny rach.	15	43	4	2	6	45	
	Bezrobotni	13	1	2	2	38	69	
	Emeryci	13	8	3	2	54	203	
	Renciści	19	8		4	55	57	
Pracuje w:	Uczniowie i studenci	1	2		9	65	78	
	Gospodynie domowe i inni	17	6		4	33	51	
	inst. państw., publicznej	inst. państw., publicznej	21	12	7	4	11	115
		spółce właścicieli prywatnych i państwa	20	20	4	3	12	70
		sekt. prywat. poza rolnict.	18	22	5	5	17	254
		prywatnym gosp. rolnym	5	16		2	24	40
	Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	13	9	1	4	45	117
		501-750	17	8	3	4	40	118
		751-1000	17	10	3	2	31	114
		1001-1500	19	14	2	5	34	172
		Powyżej 1500 zł	18	17	6	3	19	213
Ocena własnych war. mater.	Złe	17	8	3	3	45	113	
	Średnie	15	12	3	4	37	425	
	Dobre	16	14	4	4	26	399	
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	14	6	1	3	41	61	
	Raz w tygodniu	16	11	3	4	34	385	
	1-2 razy w miesiącu	17	11	4	3	30	146	
	Kilka razy w roku	14	16	4	4	35	225	
	W ogóle nie uczestniczy	17	13	4	5	25	120	
Poglądy polityczne	Lewica	21	16	5	6	21	147	
	Centrum	14	12	4	4	29	309	
	Prawica	19	13	3	3	30	270	
	Trudno powiedzieć	10	9	0	3	51	212	

Tabela 5

		Jak Pan(i) ocenia zmiany w sposobie pracy urzędu skarbowego, jakie zaszły w ciągu ostatnich trzech lat?				Liczba osób
		Pozytywnie	Negatywnie	Nie zauważył(a)m żadnych zmian	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	
Ogółem		37	6	39	18	944
Płeć	Mężczyźni	36	8	38	17	458
	Kobiety	38	4	39	19	486
Wiek	18-24 lata	14	8	46	31	105
	25-34	42	5	47	6	188
	35-44	51	7	36	6	166
	45-54	50	5	33	12	148
	55-64	37	9	34	19	167
	65 lat i więcej	19	4	37	40	170
Miejsce zamieszkania	Wieś	35	5	43	18	375
	Miasto do 19 999	27	6	40	27	139
	20 000 - 99 999	43	10	33	14	178
	100 000 - 499 999	38	4	38	19	156
Wykształcenie	500 000 i więcej mieszk.	48	7	32	12	95
	Podstawowe / gimnazjalne	14	7	39	40	194
	Zasadnicze zawodowe	41	5	40	14	231
	Średnie	35	8	43	14	291
Grupa społeczna i zawodowa	Wyższe	55	5	31	9	227
	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	65	6	26	4	96
	Średni personel, technicy	51	7	35	6	37
	Pracownicy adm.-biurowi	48	3	40	9	56
	Pracownicy usług	41	3	50	6	57
	Robotnicy wykwalifikowani	34	13	47	6	102
	Robotnicy niewykwalifik.	40	7	43	10	51
	Rolnicy	56	6	24	14	37
	Pracujący na własny rach.	49	9	30	12	46
	Bezrobotni	38	4	48	10	70
	Emeryci	23	4	36	37	204
	Renciści	27	11	37	25	57
	Pracuje w:	Uczniowie i studenci	14	10	37	39
Gospodynie domowe i inni		36		51	13	51
inst. państw., publicznej		56	7	33	4	118
spółce właścicieli prywatnych i państwa		42	8	41	8	70
sekt. pryw. poza rolnict.		44	7	41	8	255
Dochody na jedną osobę	prywatnym gosp. rolnym	53	10	24	13	41
	Do 500 zł	34	7	43	16	117
	501-750	30	6	48	16	119
	751-1000	43	8	33	16	114
	1001-1500	39	6	36	19	173
Ocena własnych war. mater.	Powyżej 1500 zł	43	6	35	16	212
	Złe	27	10	43	20	114
	Średnie	32	7	41	20	429
Udział w prakt. religijnych	Dobre	45	4	35	16	401
	Kilka razy w tygodniu	29	7	35	29	61
	Raz w tygodniu	36	6	39	19	387
	1-2 razy w miesiącu	38	7	39	16	147
	Kilka razy w roku	42	7	39	13	227
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	33	7	38	22	122
	Lewica	50	5	31	13	148
	Centrum	38	6	45	12	310
	Prawica	39	8	36	17	271
	Trudno powiedzieć	24	6	38	32	215

Tabela 6

		Czy tegoroczne zeznanie podatkowe składał(a) Pan(i) przez internet?			Liczba osób
		Tak	Nie, składał(a)m je w inny sposób	W ogóle nie składał(a)m zeznania (składa je za mnie zakład pracy lub nie muszę płacić podatku)	
		%	%	%	
Ogółem		24	47	29	936
Płeć	Mężczyźni	25	48	27	455
	Kobiety	22	47	31	481
Wiek	18-24 lata	9	27	64	100
	25-34	35	53	11	188
	35-44	36	55	9	166
	45-54	29	56	15	147
	55-64	17	50	33	167
	65 lat i więcej	9	34	57	168
Miejsce zamieszkania	Wieś	17	49	34	373
	Miasto do 19 999	23	38	39	136
	20 000 - 99 999	26	52	21	178
	100 000 - 499 999	29	45	25	155
Wykształcenie	500 000 i więcej mieszk.	37	46	17	94
	Podstawowe / gimnazjalne	8	24	68	190
	Zasadnicze zawodowe	18	56	26	230
	Średnie	26	53	22	290
Grupa społeczna i zawodowa	Wyższe	39	51	10	226
	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	43	53	5	96
	Średni personel, technicy	32	63	5	37
	Pracownicy adm.-biurowi	37	56	7	56
	Pracownicy usług	34	61	5	57
	Robotnicy wykwalifikowani	31	62	7	102
	Robotnicy niewykwalifik.	22	64	13	51
	Rolnicy	17	47	36	37
	Pracujący na własny rach.	43	52	5	46
	Bezrobotni	17	49	34	69
	Emeryci	10	38	53	202
	Renciści	15	39	46	57
Pracuje w:	Uczniowie i studenci	5	22	73	73
	Gospodynie domowe i inni	30	31	39	51
	inst. państw., publicznej	33	63	4	118
	spółce właścicieli prywatnych i państwa sekt. pryw. poza rolnict.	48	43	9	70
Dochody na jedną osobę	prywatnym gosp. rolnym	33	60	7	255
	Do 500 zł	12	47	41	117
	501-750	28	34	38	118
	751-1000	26	52	23	113
	1001-1500	22	51	27	172
Ocena własnych war. mater.	Powyżej 1500 zł	31	50	19	210
	Złe	17	44	39	113
	Średnie	23	48	29	425
Udział w prakt. religijnych	Dobre	26	48	26	398
	Kilka razy w tygodniu	10	43	47	59
	Raz w tygodniu	21	48	31	385
	1-2 razy w miesiącu	31	46	23	145
	Kilka razy w roku	26	49	25	227
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	26	45	30	120
	Lewica	20	56	24	148
	Centrum	22	49	29	307
	Prawica	28	47	25	269
	Trudno powiedzieć	24	38	38	213

Tabela 7

		Czy zeznanie składane przez internet wypełniał(a) Pan(i):					Liczba osób
		samodzielnie	z pomocą kogoś z rodziny lub znajomego	z pomocą fachowych doradców	z pomocą pracowników w urzędzie skarbowym	z pomocą pracowników urzędu w punkcie znajdującym się poza urzędem	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		40	43	15	1	2	216
Płeć	Mężczyźni	45	40	13	1	1	110
	Kobiety	36	46	16		3	106
Wiek	18-24 lata	67	33				8
	25-34	39	48	9	2	2	67
	35-44	51	33	15			60
	45-54	33	43	24			40
	55-64	29	41	23		6	27
	65 lat i więcej	24	65	6		4	15
Miejsce zamieszkania	Wieś	32	51	18			59
	Miasto do 19 999	41	43	16			31
	20 000 - 99 999	43	36	17	3	2	45
	100 000 - 499 999	36	50	10		3	45
Wykształcenie	500 000 i więcej mieszk.	57	29	10		4	35
	Podstawowe / gimnazjalne	28	57	9		6	15
	Zasadnicze zawodowe	22	49	24		5	41
	Średnie	33	50	14	2	1	72
Grupa społeczna i zawodowa	Wyższe	57	32	12			88
	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	61	26	12			41
	Średni personel, technicy	76	24				12
	Pracownicy adm.-biurowi	39	50	11			21
	Pracownicy usług	60	22	17			19
	Robotnicy wykwalifikowani	30	59	11			31
	Robotnicy niewykwalifik.	19	81				11
	Rolnicy		100				4
	Pracujący na własny rach.	22	30	40		7	20
	Bezrobotni	30	55	7		8	12
	Emeryci	27	46	23		3	19
Pracuje w:	Renciści		61	12	16	11	8
	Uczniowie i studenci	100					2
	Gospodynie domowe i inni	39	39	21			15
	inst. państw., publicznej	64	25	11			39
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	41	41	14		4	34
Dochody na jedną osobę	sekt. pryw. poza rolnict. prywatnym gosp. rolnym	37	46	17			84
	Do 500 zł	23	70	6			13
	501-750	32	56	12			33
	751-1000	30	46	17	4	3	27
	1001-1500	40	36	22		2	38
Ocena własnych war. mater.	Powyżej 1500 zł	51	36	11		2	64
	Złe	43	50	7			19
	Średnie	44	40	15	1		94
Udział w prakt. religijnych	Dobre	37	44	15		4	104
	Kilka razy w tygodniu	40	43	18			6
	Raz w tygodniu	36	48	13		3	79
	1-2 razy w miesiącu	39	41	17	3		44
	Kilka razy w roku	45	37	15		3	56
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	45	43	13			31
	Lewica	45	38	17			28
	Centrum	38	46	13	2	1	65
	Prawica	52	36	11		1	74
	Trudno powiedzieć	23	52	20		5	48

Tabela 8

		Czy, Pana(i) zdaniem, powinno być dostępnych więcej informacji podatkowych, np. o zmianach i obowiązkach podatkowych, czy też nie?			Liczba osób
		Tak	Nie	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	
Ogółem		67	17	16	942
Płeć	Mężczyźni	72	15	14	458
	Kobiety	63	19	18	484
Wiek	18-24 lata	67	16	18	105
	25-34	82	14	4	188
	35-44	70	17	13	166
	45-54	70	17	13	146
	55-64	66	21	12	167
	65 lat i więcej	47	17	36	170
Miejsce zamieszkania	Wieś	67	16	16	375
	Miasto do 19 999	59	20	21	138
	20 000 - 99 999	69	19	12	178
	100 000 - 499 999	69	16	15	155
	500 000 i więcej mieszk.	73	13	13	95
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	50	18	31	193
	Zasadnicze zawodowe	72	14	14	231
	Średnie	71	15	14	291
	Wyższe	73	20	7	227
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	73	22	5	96
	Średni personel, technicy	75	16	10	37
	Pracownicy adm.-biurowi	76	16	8	56
	Pracownicy usług	69	20	12	57
	Robotnicy wykwalifikowani	74	18	8	102
	Robotnicy niewykwalifik.	78	14	7	51
	Rolnicy	66	11	23	37
	Pracujący na własny rach.	84	7	9	46
	Bezrobotni	68	21	10	69
	Emeryci	53	18	29	204
	Renciści	56	23	21	57
	Uczniowie i studenci	66	10	24	78
	Gospodynie domowe i inni	76	15	9	50
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	79	18	3	118
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	71	21	8	70
	sekt. pryw. poza rolnict.	74	17	10	255
	prywatnym gosp. rolnym	64	10	26	41
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	70	16	14	117
	501-750	70	14	16	119
	751-1000	72	14	14	114
	1001-1500	63	20	16	173
	Powyżej 1500 zł	67	22	11	210
Ocena własnych war. mater.	Złe	66	10	24	114
	Średnie	65	18	17	428
	Dobre	70	18	11	400
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	60	13	27	61
	Raz w tygodniu	71	15	14	387
	1-2 razy w miesiącu	64	20	16	147
	Kilka razy w roku	65	17	17	226
	W ogóle nie uczestniczy	66	21	13	121
Poglądy polityczne	Lewica	72	20	8	147
	Centrum	70	18	12	310
	Prawica	71	17	12	271
	Trudno powiedzieć	55	14	31	214