

15 februari 1972

Dags att deklarera

Hur man fyller i den nya blanketten och
räknar ut sin skatt



Information från



RIKSSKATTEVERKET

Under 1970-talet satsades stort på statlig och kommunal samhällsinformation. Nämnden för samhällsinformation (NSI) bildades och drev på utvecklingen. Informatörer anställdes på myndigheterna och ute i kommunerna. Nämnden ordnade utbildning för såväl verkschefer som informatörer. För skatteförvaltningens del kom informationsverksamheten igång 1972 då hushållsbroschyren "Dags att deklarerera" kom ut första gången.

11 Attityder till skattesystemet och skattemyndigheten

11.1 Inledning

Riksskatteverket, RSV, har sedan mitten av 1980-talet genomfört stora enkätundersökningar riktade till allmänheten om deras inställning till skattesystemet, skattefusk och skattekontrollen samt till skattemyndigheternas sätt att arbeta. Den senaste undersökningen till allmänheten genomfördes under januari och februari 2001. Företagens attityder har undersökts två gånger, för första gången 1997 och senaste gången hösten 1999.

Undersökningarna har flera syften

- att ge underlag till en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänhet och företag ser på skattemyndigheternas service, olika former av skattefusk och skattemyndigheternas kontrollinsatser
- att ge underlag för jämförelser mellan regionala skattemyndigheter och anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

I det här kapitlet redovisas några intressanta resultat från undersökningen till allmänheten 2001. Undersökningen bestod av två enkäter med slumpmässiga urval på 3 000 respektive 34 000 personer i åldrarna 18-74 år. Svartfrekvenserna var 63 respektive 62 procent. Den större enkäten med frågor om skattemyndigheternas sätt att arbeta kan redovisas ända ner på skattekontorsnivå i vissa

skatteregioner.

De utvalda personerna har haft att ta ställning till en rad positivt formulerade påståenden på en femgradig skala där siffran fem motsvarar instämmer helt och siffran ett motsvarar instämmer inte alls.

11.2 Inställningen till skattesystemet

11.2.1 En majoritet tycker illa om skattesystemet

Allmänhetens attityder till skattesystemet är tämligen konsistenta, med en viss förbättring efter skattereformen 1990. Det är 44 procent av de svarande i årets undersökning som uppgett att de tycker illa om skattesystemet i stort vilket är en något mindre andel än vid föregående undersökning (tabell 11.1).

11.2.2 Skattesystemet är krångligt men det är lätt att deklarerat

Allmänheten tycker att skattesystemet är krångligt. Endast var femte svarande instämmer i att vi har ett enkelt skattesystem. Däremot instämmer åtminstone mer än hälften av allmänheten i att det är lätt att deklarerat (tabell

11.1 Tabell Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning? Jämförelse åren 1986–2001, procent

What is your opinion in general of the tax system, i.e. the size of taxes and the tax rules? The general public 1986–2001, percent

	1986	1989	1992	1995	1996	1998	2001
Bra (5+4) (<i>Very/quite good</i>)	13	9	25	20	16	16	17
Varken bra eller illa (3) (<i>Neither/nor</i>)	24	16	29	27	26	25	27
Illå (2+1) (<i>Quite/very bad</i>)	52	65	36	41	48	51	44
Vet ej/ej svar (<i>Don't know/no answer</i>)	11	8	9	12	10	8	12
Medelvärde (<i>Mean value</i>)	2,3	2,1	2,8	2,6	2,5	2,4	2,6

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.2 Tabell: Åsikter om skattesystemet och om det är lätt att deklarerera,

Opinions regarding the taxation system and tax returns

Allmänheten The general public	Vi har ett enkelt skattesystem, procent We have a simple tax system, percent	Det är lätt att deklarerera, procent It is easy to file tax returns, percent
Instämmer (5+4) (Agree)	20	57
Varken bra eller illa (3) (Neither/nor)	28	17
Instämmer inte (2+1) (Don't agree)	36	17
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	15	8
Medelvärde (Mean value)	2,7	3,7

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.2). Företagens attityder till skattesystemet respektive till hur lätt det är att deklarerera är ännu något sämre, vilket redovisats i RSV rapport 2000:3: endast 13 respektive 17 procent av företagen instämde i påståendena.

11.2.3 Skattekontot fungerar bra

Skattekontot infördes för företagare 1998 och för löntagare 1999. Därför är det först i årets undersökning som frågor ställs till allmänheten om dess attityder till skattekontot. Skattekontot får godkänt av allmänheten, men spridningen mellan olika grupper av allmänheten är för-

hållandevis stor, och det är så många som 44 procent som inte har någon uppfattning. Egenföretagarna och höginkomsttagarna är mest nöjda med skattekontot (Tabell 11.3).

11.3 Broschyrer och blanketter

Betyget för skattemyndighetens snabbhet med att skicka ut broschyrer och blanketter är stabilt positivt. I 2001 års undersökning är det endast 6 procent som inte instämmer i att skattemyndigheten skickar ut broschyrer och blanketter i god tid. Broschyerna och blanketterna är lätta att få tag på och innehåller den information som allmänheten behöver. Men dess begriplighet, som allmänheten värdesätter mest, får lägst betyg. (tabell 11.4)

11.4 Service i form av modern teknik

Skatteförvaltningen tillskapade 1996 två nya informationskanaler: skattemyndighetens servicetelefon 020-567 000, från vilken man kan beställa broschyrer och blanketter, och RSV:s hemsida www.rsv.se, vars innehåll blivit allt större med en mängd olika funktioner.

Servicetelefonen och hemsidan har mottagits positivt, men det är ännu få som har använt sig av dessa, endast 13 respektive 16 procent av de svarande i 2001 års enkätundersökning. När olika interaktiva hjälpmedel inte

11.3 Tabell Det nya systemet med skattekonto är bra, procent

The new system with a tax account is good, percent

	Total	Egenftg. Entrepreneurs.	Månadsinkomst >30tkr Monthly income >30' SEK	18-24 år Age 18-24 yrs.
Instämmer (5+4) (Agree)	29	43+	40+	13
Varken eller (3) (Neither/nor)	18	23	19	30
Instämmer inte (2+1) (Don't agree)	9	10	8	2
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	44	24	33-	75+
Medelvärde (Mean value)	3,5	3,6	3,7	3,7

Anm: +/- står för statistiskt säkerställda avvikelser mot genomsnittet.

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.4 Tabell Skattemyndighetens broschyrer och blanketter är begripliga, procent

The Tax Authority's brochures and forms are comprehensible, percent

	Total	Egenftg. Entrepreneur	Eftergym. utb. minst 3 år Post-secondary education > 3 yrs.	Månadsinkomst >30 tkr Monthly Income >30' SEK
Instämmer (5+4) (Agree)	36	21	45+	47+
Varken eller (3) (Neither/nor)	29	33	28	32
Instämmer inte (2+1) (Don't agree)	19	35+	17	16
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	16	11	11-	5-
Medelvärde (Mean value)	3,3	2,9-	3,5+	3,5+

Anm: +/- står för statistiskt säkerställda avvikelser mot genomsnittet.

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.5 Tabell Det är enkelt att få hjälp av skattemyndighetens personal, procent

It is easy to get help from the Tax Authority's personnel, percent

	Total
Instämmer (5+4) (Agree)	26
Varken eller (3) (Neither/nor)	15
Instämmer inte (2+1) (Don't agree)	9
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	49
Medelvärde (Mean value)	3,5

Källa: RSV Rapport 2001:4

står till buds förväntas en handläggare kunna hjälpa till. På frågan om det är enkelt att få hjälp av skattemyndighetens personal är det bara nio procent av allmänheten som inte instämmer (tabell 11.5).

11.5 Allmänheten och skattefusk

I 1998 års riksenkät till allmänheten gavs fem olika förslag till skattefusks orsaker, ur vilka de svarande skulle

välja ut en som de ansåg hade störst betydelse. Den främsta orsaken, som 51 procent av alla svarande instämde i, upplevdes vara för hög skattenivå. Dessutom fick de svarande ta ställning till påståenden om eget och andras fusk med skatt och folkbokföring. I undersökningen 2001 fick de svarande ta ställning till tio påstådda orsaker till skattefusk, och de fick till skillnad från 1998 ange flera stycken.

I de tre orsaker som upplevs som vanligast för skattefusket instämde mer än hälften av de svarande (tabell 11.6). Att två tredjedelar av de svarande uppfattar skatternas storlek som främsta orsak till skattefusket torde väl överensstämma med vedertagen uppfattning och även tidigare undersökningar. Mer anmärkningsvärt är att näst främsta orsak, med vilken 63 procent instämmer, upplevs vara att personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer. Alternativet sammanfaller i viss mån med den tredje främsta orsaken – att samhällssolidariteten är låg.

Toleransen för andras skattefusk är låg, medan viljan att betala sin skatt, så länge andra gör det, är hög (tabell 11.7). Resultatet överensstämmer i stort med 1998 års undersökning. 60 procent av alla svarande anser att omfattningen av fusk är ett allvarligt samhällsproblem. Bland olika grupper och regioner finns endast små skillnader.

11.6 Tabell Fråga: Varför finns det skattefusk? Svar rangordnade efter medelvärde, procent

Question: Why do tax evasion exist? Answers in descending order of mean value, Other figures percent

Orsaken till att man fuskar med skatten för egen vinning är allt: The reason for personal tax evasion is:	Instämmer (Agree)	Instämmer inte (Don't agree)	Vet ej/ ej svar (Don't know/ no answer)	Medelvärde (Mean value)
1. Skatterna är för höga Taxes are too high	67	10	11	4,1
2. Personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer Prominent people are breaking the norms of society	63	9	16	4,1
3. Solidariteten med samhället är låg Limited solidarity with the rest of society	51	13	16	3,7

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.7 Tabell Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem, procent

The extent of tax evasion is a serious problem to society, percent

Påståenden Statements	Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem In general, the extent of tax evasion is a serious problem to society	För min del är det OK att folk skattefuskar om de har en möjlighet till det From my point of view, it is OK that people evade tax if they have the opportunity	Jag är beredd att betala min skatt så länge alla eller nästan alla gör det I am prepared to pay my taxes as long as everybody or almost everybody do so
Instämmer (5+4) (Agree)	60	7	74
Varken eller (3) (Neither/nor)	15	7	11
Instämmer inte (2+1) (Don't agree)	11	76	7
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	14	10	8
Medelvärde (Mean value)	4,0	1,6	4,3

Källa: RSV Rapport 2001:4

11.8 Tabell

Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? Procent.

Are you satisfied or dissatisfied with your contact with the Tax Authority? Percent.

	Total Total	65–74 år 65–74 years	Tätort Small town	Privat- anst. Private empl.	Minst 6 kont. At least 6 contacts
Nöjd (Satisfied)	60	69+	61	56	55-
Varken eller (Neither/nor)	26	22	26	28	17-
Missnöjd (Dissatisfied)	11	6-	9-	13	28+
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	3	2	4	3	1
Medelvärde (Mean value)	3,7	4,0+	3,8+	3,6-	3,4-

Anm: +/- står för statistiskt säkerställda avvikelser mot genomsnittet.

Källa: RSV Rapport 2001:3

11.6 Synen på skattemyndighetens sätt att arbeta

11.6.1 En majoritet är nöjda med kontakten med skattemyndigheten

Om man bland allmänheten är nöjd eller missnöjd med kontakten med skattemyndigheten kan ses som ett sammanfattande omdöme om skattemyndighetens sätt att arbeta. En majoritet (60 procent) är nöjda med kontakten och endast 11 procent är missnöjda. Resultatet är i princip oförändrat jämfört med förra undersökningen 1998.

Mest nöjda är de äldre och boende i tätort (> 3000 invånare) medan privatanställda och de som haft minst sex kontakter med SKM är mer missnöjda.

11.6.2 Bemötandet fick bäst betyg

En del av undersökningen bestod av frågor om hur skattemyndigheten sköter sin uppgift i olika avseenden. Olika kvalitetsområden gicks igenom och sammanfattningsvis kan sägas att *bemötandet* fick bäst betyg, därefter *sakkunskapen*, *tillgängligheten* hur lätt det är att *kommunicera* med skattemyndigheten och sist *snabbheten* i handläggningen och *skattekontrollen*. Nästan hälften (48 procent) håller med om att bemötandet på det hela taget är bra, 5 procent gör det inte. När det gäller skattekontrollen å andra sidan är det bara 27 procent som instämmer i att kontrollen fungerar bra totalt sett medan 13 procent inte gör det. Resten har inte tagit ställning.

11.6.3 Återkommande svarsmonster

Svarsmonstret är likartat inom de olika kvalitetsområdena. Mer positiva än genomsnittet är ofta de äldre, de lågutbildade och de med de lägsta inkomsterna. Mer negativa är särskilt privatanställda, höginkomsttagare och de som haft många kontakter med skattemyndigheten. Variationer i svarsmonstret förekommer naturligtvis på enskilda frågor.

11.6.4 Några centrala påståenden

Man kan analysera samvariationen mellan attityderna till det sammanfattande påståendet för ett kvalitetsområde och attityderna till de ingående påståendena. Med en sådana analys som utgångspunkt redovisas nedan resultaten för de påståenden som har störst betydelse för attityderna till det sammanfattande påståendet inom ett visst kvalitetsområde.

Inte lätt få kontakt med rätt person

Hur enkelt det är att få kontakt med rätt person på skattemyndigheten betyder mest för hur man ser på *tillgängligheten* totalt sett. Samtidigt är betyget från allmänheten inte speciellt bra. Bara en tredjedel instämmer i att det är lätt att få kontakt med rätt person, 21 procent tycker inte det. Medelvärdet hamnar på 3,2. Jämfört med 1998 är har ändå tillgängligheten i det här avseendet förbättrats. Då var det 28 procent som ansåg att det var enkelt att få kontakt med rätt person, 32 procent som inte tyckte det och medelvärdet var 2,9.

Ganska många anser att personalen är intresserad

En intresserad personal som sätter sig in i ärenden betyder mest för allmänhetens attityder till *bemötandet* totalt sett. Här ligger betyget på den positiva sidan med ett medelvärde på 3,6; 43 procent tycker att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i ärenden, 12 procent håller inte med om det. Betyget jämfört med 1998 är i princip oförändrat.

Få tycker att skattemyndigheten rättar sin egna fel snabbt

Snabbheten i handläggningen är det kvalitetsområde som får sämst betyg av allmänheten (tillsammans med *skattekontrollen*). Att *skattemyndigheten rättar sina egna fel* snabbt betyder mest för hur man ser på detta kvalitetsområde totalt sett. Här är betyget från allmänheten lågt men många är osäkra. Bara 17 procent instämmer i att när skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet och medelvärdet är 3,0. Jämfört med 1998 är det färre som instämmer 2001 men fler är osäkra i sin bedömning.

11.9 Tabell.

Några centrala faktorer för attityderna till skattemyndigheten, procent.

Some central issues for the attitudes to the Tax Authority, percent.

Påstående Statement	Instämmer (Agree)	Varken eller (Neither/nor)	Instämmer inte (Don't agree)	Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	Medelvärde (Mean value)
Det är enkelt att få kontakt med rätt person It is easy to get in touch with the right person	33	19	21	27	3,2
Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden The staff is interested and tries to be initiated into my cases	43	19	12	26	3,6
När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet When the Tax Authority has done something wrong, the error is quickly corrected	17	12	16	55	3,0
Personalen är kunnig The staff is competent	43	17	9	31	3,7
Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor The Tax Authority gives good explanations in answer to my questions	36	22	14	28	3,5

Källa: RSV Rapport 2001:3

Hyfsat betyg för sakkunskapen hos skattemyndigheten

Kunnig personal har störst betydelse för hur allmänheten bedömer sakkunskapen hos skattemyndigheten totalt sett. Här är attityderna ganska positiva; 47 procent anser att *personalen är kunnig*, bara 9 procent håller inte med om det. Medelvärdet är 3,7. Det är dock färre som instämmer 2001 än 1998 men andelen osäkra svar är större.

Bra förklaringar på frågor är viktiga

Attityderna till ett påstående samvarierar särskilt mycket med hur lätt allmänheten anser det är att kommunicera med skattemyndigheten på det hela taget: *att skattemyndigheten ger bra förklaringar på frågor*. Betyget från allmänheten är här medelmåttigt: en dryg tredjedel håller med om att skattemyndigheten ger bra förklaringar medan 14 procent inte gör det. Medelvärdet ligger på 3,5. Attityderna har inte förändrats nämnvärt sedan 1998.

11.10 Tabell.

Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, 1998 och 2001, procent.

In general, I have confidence in the Tax Authority, 1998 and 2001, percent.

	1998	2001
Instämmer (Agree)	42	51
Varken eller (Neither/nor)	31	23
Instämmer inte (Don't agree)	12	10
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	14	16
Medelvärde (Mean value)	3,5	3,7

Källa: RSV Rapporterna 1999:2 och 2001:3

11.6.5 Ökat förtroende för skattemyndigheten

En majoritet av allmänheten (51 procent) har förtroende för skattemyndigheten, 10 procent har det inte. Det innebär att förtroendet för skattemyndigheten har ökat sedan 1998 då 42 procent instämde i att de hade förtroende och 12 procent inte gjorde det. Medelvärdet har gått upp från 3,5 till 3,7.

En analys av svaren visar att det är attityderna till skattekontrollen som har störst betydelse för om man har förtroende för skattemyndigheten.

Källor och lästips

Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2001:3

Allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2001:4

Service och kontroll - En fördjupad analys av skattebetalarnas attityder och värderingar, RSV Rapport 2000:2

Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2000:3

Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2000:4

Allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 1999:1

Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 1999:2