

15 februari 1972

Dags att deklarera

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



Information från

RSV 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.

Attityder till skattesystemet och skattemyndigheten

12.1 Inledning

RSV har sedan mitten av 1980-talet genomfört stora enkätundersökningar riktade till allmänheten om deras inställning till skattesystemet, skattefusket och skattekontrollen samt till skattemyndigheternas sätt att arbeta. Den senaste undersökningen till allmänheten genomfördes under hösten/vintern 2002. Företagens attityder har undersökts tre gånger, 1997, 1999 och hösten 2001/våren 2002.¹

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 allmänhetsundersökningen som utfördes 2002. Undersökningen bestod av

två enkäter med slumpmässiga urval på 3 000 respektive 23 500 män och kvinnor i åldrarna 18-74 år, bosatta i Sverige. Svarsfrekvenserna var 62 respektive 64 procent. Den större enkäten med frågor om skattemyndigheternas sätt att arbeta kan redovisas ända ner på skattekontorsnivå i vissa skatteregioner.

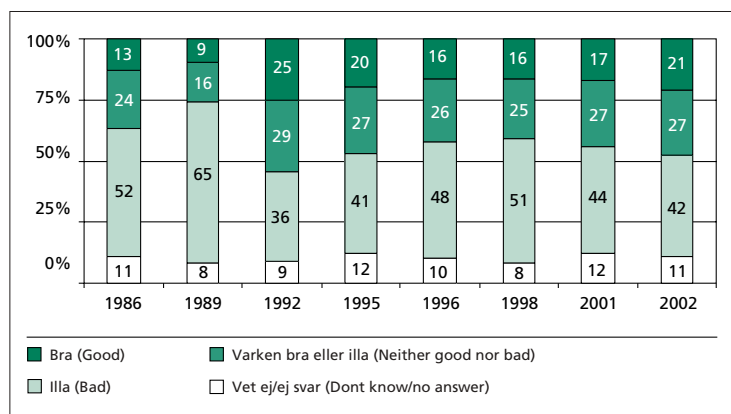
De utvalda företagen har haft att ta ställning till en rad positivt formulerade påståenden på en femgradig skala där siffran 5 motsvarar attityden ”instämmer helt” och siffran 1 motsvarar ”instämmer inte alls”.

12.2 Inställningen till skattesystemet och förutsättningar att göra rätt för sig

12.2.1 Fler tycker bra om skattesystemet

Allmänhetens attityd till skattesystemet har fluktuerat något vid RSV:s mätningar sedan 1986. Före skattereformen 1990/91 var man inte nöjd, men efter reformen tyckte markant fler om skattesystemet. Ökningen av andelen som tycker bra om skattesystemet i senaste undersökningen är statistiskt säkerställd (12.1 Diagram). Denna attityd överensstämmer med företagarnas.

12.1 Diagram
Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning?, jämförelse av allmänhetens åsikter åren 1986-2002, procent
What is your opinion of the tax system in general, i.e. the size of taxes and the design of tax rules?, the general public 1986-2002, percent



Källa: RSV Rapport 2003:2

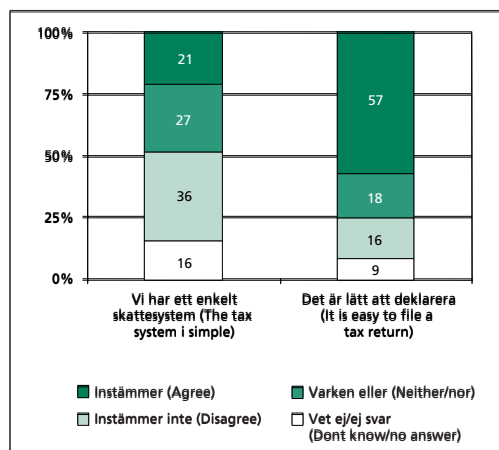
¹ Vid tidpunkten för tryckning av årets upplaga av Skatter i Sverige (november 2003) pågår en ny företagssundersökning, men resultatet från denna är ännu inte känt.

12.2.2 Skattesystemet är krångligt men det är lätt att deklarerera

Endast 21 procent tycker att skattesystemet är enkelt, trots att cirka 80 procent av alla privatpersoner under 2002 använde sig av förenklad självdeklaration (12.2 Diagram). Däremot tycker majoriteten att det är lätt att deklarerera.

12.2 Diagram

Åsikter om skattesystemet och om det är lätt att deklarerera år 2002, procent
Opinions on the tax system and filing tax returns in 2002, percent



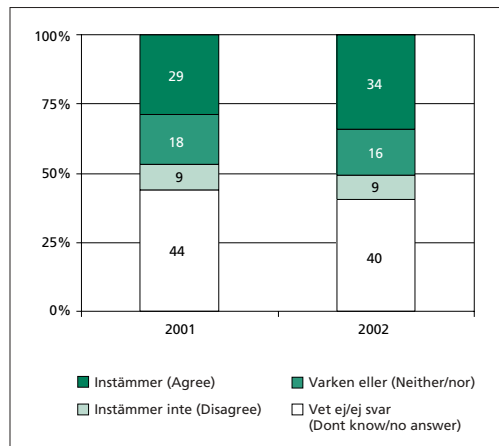
Källa: RSV Rapport 2003:2

12.2.3 Skattekontot fungerar bättre och bättre

Skattekontot infördes för löntagare 1999, och fler tycker att systemet med skattekonto är bra än vid 2001 års undersökning (12.3 Diagram). Det är dock fortfarande många som inte har någon åsikt.

12.3 Diagram

Systemet med skattekonto är bra, procent
The Tax Account System functions well, percent



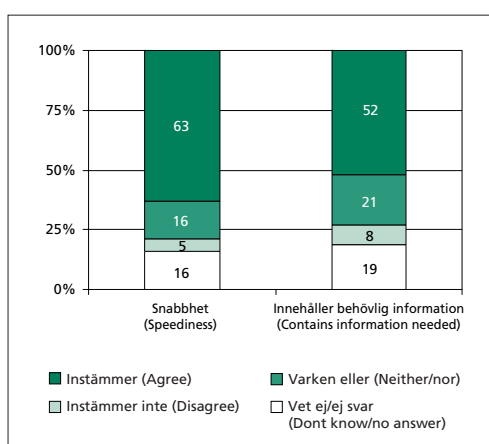
Källa: RSV Rapport 2003:2

12.3 Broschyurer och blanketter

Majoriteten av allmänheten har genom året tyckt att SKM skickar ut broschyurer och blanketter i god tid samt att dessa innehåller den information man behöver (12.4 Diagram). Det man tycker sämst om är dessas begriplighet (12.5 Tabell). Egenföretagarna tycker sämst om begripligheten medan högutbildade tycker bäst om densamma, vilket också överensstämmer med tidigare års undersökningar.

12.4 Diagram

Attityder till broschyurer och blanketter år 2002, procent²
Opinions on brochures and forms in 2002, percent



Källa: RSV Rapport 2003:2

12.4 Service i form av modern teknik

Skatteförvaltningen tillskapade 1996 två nya informationskanaler: skattemyndighetens servicetelefon 020 - 5 67 000, från vilken man kan beställa broschyurer och blanketter, och RSV:s hemsida www.rsv.se, vars innehåll blivit allt större med en mängd olika funktioner. Från och med taxeringsåret 2003 har också en stor del av allmänheten kunnat deklarerera via Internet eller servicetelefonen. Det är en ökande andel som har åsikter om hemsidan respektive servicetelefonen, och dessa är till största del positiva (12.6 Diagram).

² Fullständiga frågor löd: "Skattemyndigheten skickar ut broschyurer och blanketter i god tid" respektive "Skattemyndighetens broschyurer och blanketter innehåller den information jag behöver"

12.5 Tabell

Skattemyndighetens broschyrer och blanketter är begripliga, jämförelse mellan olika grupper år 2002, procent

Brochures and forms from the Tax Authority's are comprehensible, comparison between different groups in 2002, percent

	Total	Grundskola Nine-year compulsory education	Eftergymnasial utb. minst 3 år Post-secondary education >3years	Egenföretagare Entrepreneurs	-10 Kkr -10' SEK	Månadsinkomst 20-30 Kkr Monthly income 20'-30' SEK	>30 Kkr >30' SEK
Instämmer (Agree)	40	35-	50+	27-	31-	50+	49+
Varken eller (Neither/nor)	26	25	25	33	23	26	26
Instämmer inte (Disagree)	19	19	14-	29+	18	16	18
Vet ej/ej svar (Don't know/no answer)	16	20+	12-	11	28+	9-	8-
Medelvärde (Mean value)	3,4	3,4	3,6+	3,0-	3,3	3,5	3,5

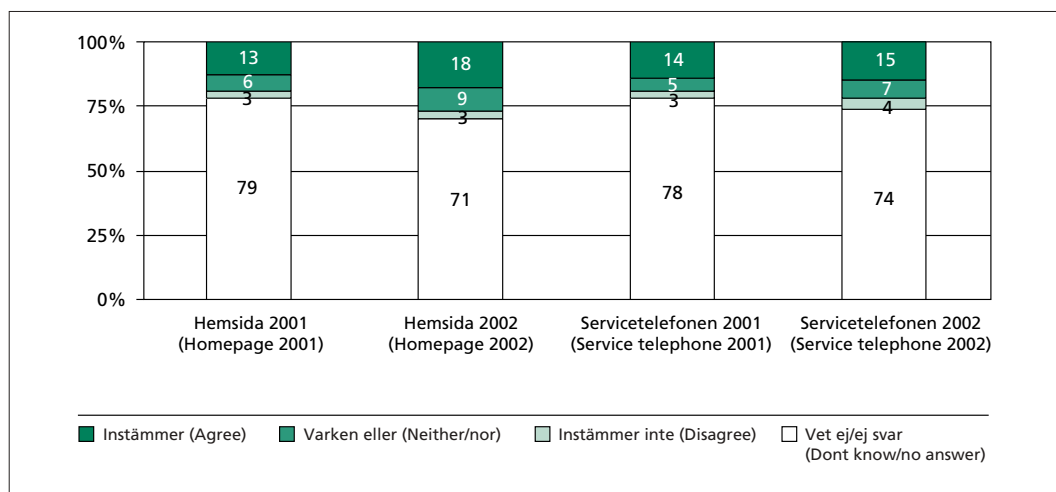
Anm: +/- anger statistiskt säkerställda avvikelser från genomsnittet (+/- represents statistically significant deviations from average)

Källa: RSV Rapport 2003:2

12.6 Diagram

Riksskatteverkets hemsida är bra respektive Skattemyndighetens servicetelefon är bra, procent

The National Tax Board's homepage is good/The Tax Authority's service telephone line is good, percent



Källa: RSV Rapport 2003:2

12.5 Allmänheten och skattefusk

I 2002 års riksenkät till allmänheten fick de svarande för andra året i följd ta ställning till tio påstådda orsaker till varför det finns skattefusk. Som främsta orsak rangordnades höga skatter, tätt följt av att personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer (12.7 Diagram).³

Toleransen mot andras skattefusk är låg, och viljan att betala sin skatt är hög, så länge andra gör det (12.8 Tabell). Nästan 60 procent anser emellertid att omfattningen av fusk är ett allvarligt samhällsproblem. Det är 36 procent som anger att de känner någon som har arbetat svart under det senaste året (12.9 Tabell), där bl.a. ungdomar och höginkomsttagare är överrepresenterade.

³ De övriga orsakerna var (i rangordning efter medelvärde): Solidariteten med samhället är låg, Man spekulerar - man vill "testa" om ett avdrag "går igenom", Skatterna går till "fel" saker, Sanktionerna/straffen är otillräckliga, Upptäcktsrisken är låg, Andra orsaker, Skattereglerna är krångliga samt Man tror att "alla andra" fuskar.

12.7 Tabell

Fråga: Varför finns det skattefusk? Svar ragnordnade efter medelvärde, procent
Question: Why do tax evasion exist? Answers in descending order of mean value, percent

Orsaken till att man fuskar med skatten för egen vinning är att: The reason for personal tax evasion is:	Instämmer Agree	Instämmer inte Disagree	Vet ej/ ej svar Don't know/ no answer	Medelvärde Mean value
1. Skatterna är för höga (<i>Taxes are too high</i>)	60	11	13	4,0
2. Personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer (<i>Prominent people are breaking the norms of society</i>)	59	9	20	4,0
3. Solidariteten med samhället är låg (<i>Limited solidarity with the rest of society</i>)	49	15	14	3,6

Källa: RSV Rapport 2003:2

12.8 Tabell

Tolerans mot andras skattefusk respektive viljan att betala skatt, år 2002, procent
Tolerance with other peoples tax evasion and willingness to pay ones taxes in 2002 , percent

	Jag är beredd att betala min skatt så länge alla eller nästan alla gör det I'm willing to pay my taxes as long as everyone, or almost everyone, does	För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har en möjlighet till det From my point of view it is OK if other people evaded tax if they can
Instämmer (<i>Agree</i>)	74	7
Varken eller (<i>Neither/nor</i>)	10	7
Instämmer inte (<i>Disagree</i>)	7	74
Vet ej/ej svar (<i>Don't know/no answer</i>)	8	12
Medelvärde (<i>Mean value</i>)	4,3	1,6

Källa: RSV Rapport 2003:2

12.9 Tabell

Jag känner någon som har arbetat svart under det senaste året, år 2002, procent
I know someone who has had unreported income during the previous year, 2002, percent

	Totalt Total	18-24 år 18-24 years	Utbildning Education		Månadsinkomst, kr Monthly income, SEK		
			Grundskola Nine-year compulsory	Gymnasium Upper secondary	-10' -10'	20'-30' 20'-30'	>30' >30'
Instämmer (<i>Agree</i>)	36	61+	24-	44+	29-	42+	44+
Varken eller (<i>Neither/nor</i>)	5	4	3	5	4	6	5
Instämmer inte (<i>Disagree</i>)	38	23-	41	32-	36	38	41
Vet ej/ej svar (<i>Don't know/no answer</i>)	22	12-	33+	18-	31+	15-	11-
Medelvärde (<i>Mean value</i>)	2	3,8+	2,6-	3,2+	2,8	3,1	3,1

Källa: RSV Rapport 2003:2

12.6 Synen på skattemyndighetens sätt att arbeta

12.6.1 En majoritet är nöjda med kontakten med skattemyndigheten

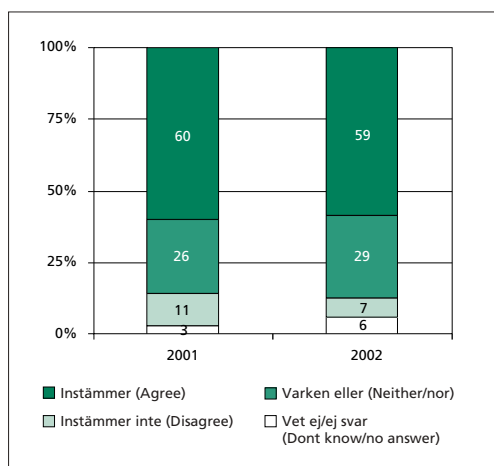
Om medborgarna är nöjda eller missnöjda med kontakten med skattemyndigheten kan ses som ett sammanfattande omdöme om skattemyndighetens sätt att arbeta. Av de medborgare som varit i kontakt med SKM är 59 procent nöjda med kontakterna och 7 procent missnöjda. Resultaten är i princip oförändrade jämfört med den förra undersökningen 2001.

12.10 Tabell

Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten?

Procent

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



Bas: Haft kontakt

Källa: RSV Rapport 2003:1

12.6.2 Flest nöjda med bemötandet och flest missnöjda med kommunikationen

En del av undersökningen bestod av frågor om hur skattemyndigheten sköter sin uppgift i olika avseenden. Frågor ställdes kring olika kvalitetsområden och sammanfattningsvis kan sägas att bemötandet fick bäst betyg, därefter rangordnat efter andelen instämmande kom sakkunskapen, tillgängligheten, kommunikationen och sist snabbhet och handläggning. Det medborgarna är mest missnöjda med är kommunikationen. Därefter rangordnat efter andelen som inte instämmer kom tillgänglighet, snabbhet och handläggning, bemötande och sakkunskap.⁴

⁴ Se 12.11 Tabell

12.6.3 Återkommande svarsmönster

Svarsmönstret är likartat inom de olika kvalitetsområdena. Mer positiva jämfört med genomsnittet är ofta de äldre, de lågutbildade och de med de lägsta inkomsterna. Mer negativa är privatanställda, höginkomsttagare och de som haft flest kontakter med SKM. Variationer i detta svarsmönster förekommer naturligtvis på enskilda frågor.

12.7 Vad är viktigast inom olika kvalitetsområden?

Den övergripande bedömningen av SKM:s sätt att arbeta visar att den viktigaste aspekten för medborgarnas nöjdhet är att kontrollen fungerar på ett bra sätt. Sakkunskapen, bemötandet och tillgängligheten är av betydligt mindre vikt i jämförelse.

12.7.1 Problem med den senaste undersökningen

I 2002 års undersökning utökades antalet kontaktmöjligheter till att även omfatta kontakt via RSV:s hemsida, servicetelefon och brev. Detta ledde till att andelen som hade haft kontakt med skattemyndigheterna ökade från 39 procent till 48 procent. Det fick också till följd att alla omdömen kring kvalitetsområdena förändrades. Genomgående kan sägas att andelen nöjda och missnöjda minskat medan andelen som svarat att de saknar uppfattning i olika frågor ökat markant. Detta är rätt logiskt då det säkerligen är svårt att efter kontakt med SKM:s hemsida göra en bedömning av t.ex. bemötandet.

12.7.2 Viktigt att få kontakt med rätt person

Det är 36 procent som instämmer i att tillgängligheten, på det hela taget, är bra medan 11 procent inte instämmer. Den aspekt som är viktigast för totalomdömet är att medborgaren har lätt att få kontakt med rätt person. Den delaspekt som röner störst nöje är att telefontiderna är bra medan flest är missnöjda med att det är svårt att komma fram på telefon.

12.7.3 Snabb handläggning betyder mycket

Endast 26 procent instämmer i påståendet att SKM på det hela taget har snabb handläggning medan 11 procent inte instämmer alls. Att SKM handlägger ärenden snabbt

är den viktigaste aspekten för totalomdömet. Inom området är flest nöjda med att de snabbt får besked på sina frågor. Flest medborgare är missnöjda med att ärenden inte handläggs tillräckligt snabbt.

12.7.4 Viktigt med trevlig och hjälpsam personal

Fyra av tio instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra medan endast 6 procent är av motsatt åsikt. Att personalen är trevlig och hjälpsam är den viktigaste aspekten för helhetsomdömet. Det är samma delaspekt som får flest antal instämmande betyg medan flest är missnöjda med att de upplever att de inte får en ursäkt när fel begåtts av SKM.

12.7.5 Kunnig personal

Totalomdömet för personalens sakkunskap visar att 37 procent av medborgarna

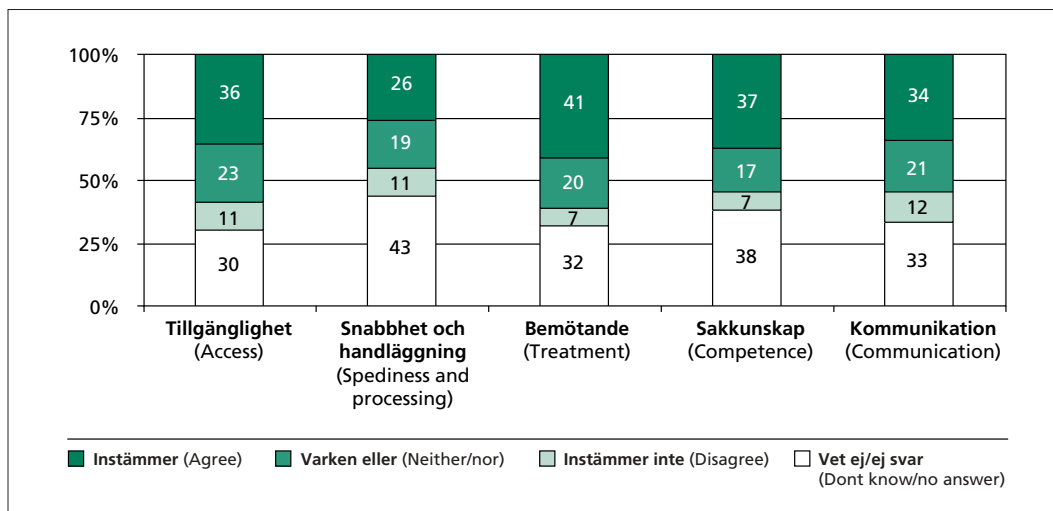
är nöjda med personalens sakkunskap och att endast 7 procent är missnöjda. Den viktigaste delaspekten för totalomdömet är att medborgarna upplever personalen som kunnig. Störst andel säger att de kan lita på att de svar/besked de får är korrekta. Flest är missnöjda med samma delfråga samt att den tjänsteman de får kontakt med inte kan besvara deras frågor.

12.7.6 Bra förklaringar på frågor

På frågan om det är, på det hela taget, lätt att kommunicera med SKM instämmer 34 procent medan 12 procent är av motsatt åsikt. Det viktigaste delaspekten i totalomdömet är att SKM ger bra förklaringar på frågor. Flest är nöjda med att personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk och flest är missnöjda med att personalen använder ett svårt och obegripligt skriftspråk.

12.11 Tabell

Jämförelse mellan totalbetygen för de olika kvalitetsområdena, 2002, procent
Comparisons between the overall mark for different quality areas, 2002, percent



Bas: Haft kontakt

Källa: RSV Rapport 2003:1

12.8 Skattekontrollen

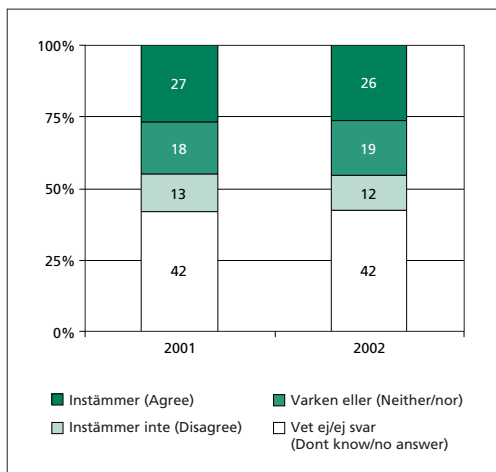
Drygt en fjärdedel tycker att kontrollen fungerar bra totalt sett, 12 procent instämmer inte och 42 procent saknar uppfattning. Detta överensstämmer mycket väl med resultaten i föregående undersökning. Inom området med frågor kring kontroll

har antalet respondenter som saknar uppfattning minskat, till skillnad från tidigare frågeställningar. Man får vara medveten om att det är relativt få utanför förvaltningen som vet hur kontrollen fungerar och att betygen rörande kontrollområdet styrs mycket av medias rapportering.

12.12 Tabell

Totalt sett fungerar kontrollen bra, 2001 och 2002, procent

Overall the control works well, 2001 and 2002 percent



Bas: Alla svarande

Källa: RSV Rapport 2003:1

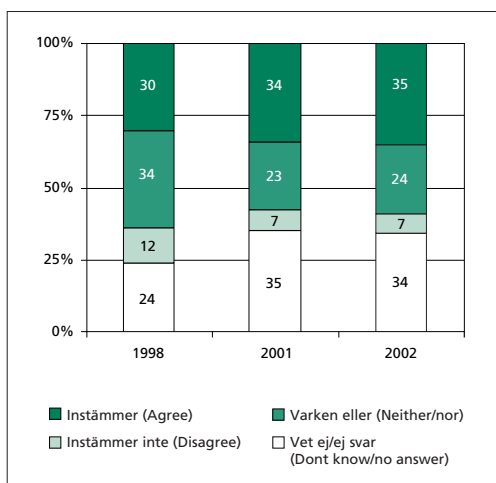
12.9 SKM:s sätt att arbeta

Det är fem gånger så många som är nöjda som missnöjda i sitt omdöme till hur SKM totalt sett utför sin uppgift, 35 procent saknar uppfattning i frågan. Resultaten överensstämmer väl med de i föregående undersökning. Jämför man med undersökningsresultaten 1998 framgår att andelen som instämmer verkar öka över tid medan antalet missnöjda minskat.

12.13 Tabell

Totalt sett utför SKM sina uppgifter på ett bra sätt, 1998, 2001 och 2002, procent

The Tax Authority performs its duties in a satisfactory way, 1998, 2001 and 2002, percent



Bas: Alla svarande

Källa: RSV Rapport 2003:1

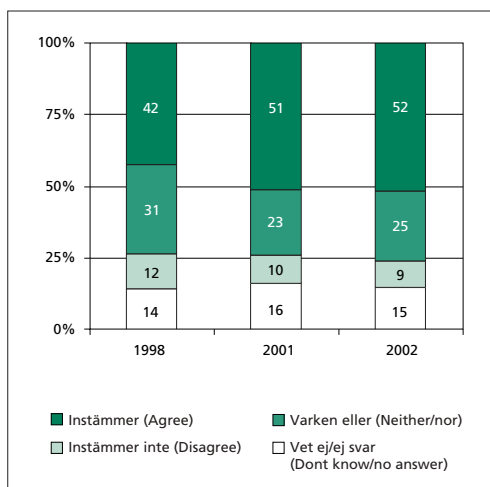
12.10 Förtroende totalt sett

Majoriteten av medborgarna, 51 procent, har förtroende för SKM. Det är 9 procent som inte instämmer och endast 15 procent som saknar uppfattning. Åsikterna i denna enkät speglar åsikterna i den föregående enkäten väl. Jämfört med resultaten 1998 kan konstateras att andelen nöjda ökat och andelen missnöjda minskat vilket måste ses som en mycket positiv trend.

12.14 Tabell

Totalt sett har jag förtroende för SKM, 1998, 2001 och 2002, procent

Overall I have confidence in the Tax Authority, 1998, 2001 and 2002, percent



Bas: Alla svarande

Källa: RSV Rapport 2003:1



Källor och lästips:

Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2003:1

Allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2003:2

Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2002:11

Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2002:12

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

