

# **Invandrarnas syn på skatter och på Skatteverket**

**Resultat från två riksomfattande undersökningar**

---

**Skatteverkets Rapport 2005:4**

**\* Skatteverket**



# Förord

Frågor som rör integrationen av personer med invandrabakgrund hör till de svåraste – och samtidigt mest väsentliga – för utvecklingen av samhällslivet i Sverige. Målen för integrationspolitiken är bl.a. lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter för alla oavsett etnisk och kulturell bakgrund.

Skatteverket har beslutat om flera mål som tar sikte på integrationspolitiken bl.a. att vi ska underlätta för medborgare med invandrabakgrund att förstå det svenska skattesystemet. Vi vill att det ska vara lätt och naturligt för dem att ta kontakt med Skatteverket och att de anser att de fått den hjälp de behöver och ett bra bemötande.

Den nu föreliggande rapporten baserar sig i huvudsak på de enkätundersökningar bland allmänheten som genomfördes 2004. Syftet med rapporten är att få svar på hur vi lyckas med målen för integrationspolitiken och våra egna mål. Därutöver är syftet att redovisa vad invandrare anser om skattesystemet och Skatteverket och analysera vilka skillnader som finns mellan invandrare och svenskar och mellan olika invandrargrupper.

Den här rapporten har tagits fram av Håkan Malmer vid Skatteverkets utvärderingsenhet. Författaren svarar själv för innehållet och gjorda slutsatser.

Det är min förhoppning att den föreliggande rapporten ska ge en ökad insikt i invandrarernas uppfattning om den svenska skattekulturen och ge uppslag till förbättringar i skilda hänseenden.

Rapporten överlämnas härmed till chefen för huvudkontorets skatteavdelning.

Jan-Erik Bäckman  
/Chef för utvärderingsenheten/



## Innehållsförteckning

1	<i>Syfte och undersökningar</i> .....	11
1.1	Syftet med denna rapport.....	11
1.2	Benämningarna invandrare och svenskar.....	12
1.3	Vilka har svarat på enkäterna?.....	13
1.4	Vilka har inte svarat på enkäten?.....	13
2	<i>Skatteverkets aktiviteter för personer med utländsk bakgrund</i> .....	15
3	<i>Riksenkäten år 2004</i> .....	17
3.1	Enkätens omfattning och inriktning.....	17
3.2	Resultat riksenkäten.....	18
4	<i>Regionenkäten 2004</i> .....	23
4.1	Enkätens omfattning och inriktning.....	23
4.2	Resultat regionenkäten.....	24
4.2.1	Sättet att ta kontakt med Skatteverket.....	24
4.2.2	Är man nöjd med kontakterna med Skatteverket?.....	25
4.2.3	Invandrarnas syn på Skatteverket och dess tjänstemän.....	26
4.2.4	Förtroendet för Skatteverket.....	29
5	<i>Skattetjänstemännens attityder</i> .....	31
5.1	Skatteverket satsar på att förbättra personalens attityder.....	31
5.2	Önskvärd attityd vanligast.....	32
5.3	Olika attityder mot personer med olika bakgrund?.....	33
5.4	Attityden hos dem som inte haft någon kontakt.....	35
5.5	Förändrad attityd efter kontakt!.....	37
6	<i>Attitydskillnader mellan olika invandrargrupper</i> .....	39
6.1	Attityder speglar behov och förväntningar.....	39
6.2	Personer som vuxit upp i annat nordiskt land.....	39
6.3	Personer som vuxit upp i Europa.....	40
6.4	Personer som vuxit upp i utomeuropeiskt land.....	40
7	<i>Slutsatser</i> .....	43

### **Bilagor:**

1. Riksenkäten, allmänheten 2004, teknisk beskrivning, frågeformulär
2. Riksenkäten, samtliga svarande
3. Regionenkäten, allmänheten 2004, teknisk beskrivning och frågeformulär
4. Regionenkäten, samtliga svarande, vissa frågor
5. Regionenkäten, svarande som haft kontakt
6. Regionenkäten, svarande som inte haft kontakt, fråga 23
7. Tjänstemännens attityder, sammanfattning av undersökning



# Sammanfattning

Myndigheter har skyldighet att

- verka för lika rättigheter och möjligheter för alla oavsett etnisk eller kulturell bakgrund
- motverka alla former av etnisk diskriminering
- inom ramen för tillgängliga resurser ge likvärdig service till alla oavsett etnisk eller kulturell bakgrund
- eftersträva att alla nås av information om verksamheten

Skatteverket genomför årliga undersökningar av hur service och skattekontroll fungerar. Den här särskilda redovisningen bygger på två stora enkätundersökningar som Skatteverket genomfört hösten 2004. Två slumpmässiga urval gjordes om 20 220 respektive 3 000 personer. I urvalen ingår personer som vuxit upp utomlands.

Med ”svenskar” åsyftas i det följande personer som huvudsakligen vuxit upp i Sverige och med ”invandrare” åsyftas personer som huvudsakligen vuxit upp utanför Sverige.

Undersökningen visar att en större del av invandrarna än svenskarna har personlig kontakt med Skatteverket. Invandrare har mer än dubbelt så ofta som svenskar kontakt genom personligt besök och bara hälften så ofta via Skatteverkets hemsida. Undersökningen visar att invandrare är mer nöjda än svenskar med kontakterna med Skatteverket.

Resultaten är uppmuntrande för Skatteverket och dess personal:

- Invandrare instämmer i högre grad än svenskar att Skatteverket totalt sett utför sin uppgift på ett bra sätt.
- Invandrare har ett större förtroende för Skatteverket än vad svenskar har.
- Invandrare är mer nöjda med personalens bemötande än vad svenskar är.
- Från svaren från skilda delfrågor dras slutsatsen att invandrare är minst lika nöjda som svenskar med den service och information de får

## Sammanfattning

Det nu sagda gäller var för sig även för olika grupper invandrare nämligen de som vuxit upp i Norden utanför Sverige, Europa utanför Norden eller utanför Europa

Med avseende på vad som stadgas i förordningen (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken ger undersökningen vid handen att Skatteverket ger invandrare likvärdig service och information.

Det nu erhållna resultatet stämmer väl överens med de enkätundersökningar som riktat sig till företagarna i Sverige och vars resultat finns i en tidigare publicerad rapport från Skatteverket (Insikt! Om invandrarföretagarna, rådgivarna och mötet med Skatteverket<sup>1</sup>.)

Myndigheter ska i sin verksamhet motverka alla former av etnisk diskriminering.

Diskriminering kan ske på många olika sätt. De attityder tjänstemännen visar upp kan uppfattas diskriminerande t.ex. om tjänstemannen oftare är nedlåtande eller misstänksam mot invandrare än mot svenskar. Denna attityd benämns här som A-attityden.

Undersökningen ger inte vid handen att Skatteverkets personal diskriminerar invandrare genom att mot dem i större utsträckning uppvisa den sämre attityden – A-attityden.

Skatteverket arbetar aktivt på att förbättra den attityd medborgarna uppfattar att tjänstemännen har.

Den attityd Skatteverket önskar att tjänstemännen uppvisar är att tjänstemännen lyssnar, visar hur problemen kan lösas och att tjänstemannen utgår från att personen i fråga vill göra rätt för sig – C-attityden. Undersökningen visar att C-attityden är den attityd som medborgarna oftast uppfattar att tjänstemännen har. Invandrare uppfattar i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen har C-attityden.

Det finns i undersökningen stora skillnader mellan dem som varit i kontakt med Skatteverket och de som inte varit i kontakt. Bland dem som varit i kontakt är den önskade attityden C mycket vanligare och den oönskade attityden A är inte alls så vanlig.

Denna skillnad bedöms beror på att attityderna hos medborgarna förändras efter kontakt; den önskade attityden C ökar och den negativa attityden A minskar. Detta gäller för alla studerade grupper oavsett var man vuxit upp. Förändringen i positiv riktning är påtagligt större bland invandare än bland svenskar.

När det gäller attityder och attitydförändringar efter kontakt kan dock noteras att utomeuropeiska invandrare i högre utsträckning än andra uppfattar att tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen i fråga känner till lagar och regler – attityd B.

---

<sup>1</sup> Skatteverkets rapport 2004:3, kapitel 6



## *Sammanfattning*

Det är möjligt att effekten bland utomeuropeiska invandrare beror på brister i kommunikationen till följd av språk- och kulturskillnader. Ett sätt för Skatteverket att förbättra kommunikationen skulle i så fall kunna vara att i den egna organisationen ha fler personer anställda, som har vuxit upp utanför Europa. Och det är något som Skatteverket numera arbetar aktivt för att få.

Avslutningsvis noteras att svenskarnas svarsmönster, när det gäller svartarbete och skattefusk, i högre grad än invandrarnas förknippas med personer som fuskar. Frågan om detta beror t.ex. på skillnader i ekonomiska möjligheter eller återspeglar faktiska förhållanden kan dock inte besvaras.



# 1 Syfte och undersökningar

Skatteverket har under år 2004 genomfört två stora enkätundersökningar bland allmänheten benämnda riksenkät och regionenkät. Sedvanliga rapporter kommer att tas fram för var och en av dessa enkäter. I denna rapport görs en samlad analys och avrapportering av hur invandrare besvarat frågorna i enkäten.

## 1.1 Syftet med denna rapport

Frågor som rör integrationen av personer med invandrabakgrund hör till de svåraste – och samtidigt mest väsentliga för utvecklingen av samhällslivet i Sverige. Även myndigheter är på olika sätt engagerade i integrationsfrågan.

Medvetna strategier kan betyda mycket för att få utvecklingen på rätt kurs. Skatteverket arbetar efter sina förutsättningar med denna fråga.

För genomförandet av integrationspolitiken har regeringen utfärdat en särskild förordning (1986:856) om bl.a. myndigheternas ansvar och serviceskyldighet. Enligt denna förordning har Skatteverket skyldighet att

- verka för lika rättigheter och möjligheter för alla oavsett etnisk eller kulturell bakgrund
- motverka alla former av etnisk diskriminering
- inom ramen för tillgängliga resurser ge likvärdig service till alla oavsett etnisk eller kulturell bakgrund
- eftersträva att alla nås av information om verksamheten

För att leva upp till kraven i förordningen pågår sedan en tid tillbaka inom Skatteverket många olika aktiviteter i syfte att klargöra behoven hos dem med utländsk bakgrund och att underlätta för dem att fullgöra sina skyldigheter. Skatteverket har under år 2004 genomfört en omfattande studie av invandrare som driver företag – *Insikt! Om invandrarföretagarna, rådgivarna och mötet med Skatteverket*, rapport 2004:3.

Syftet med rapporten är att ge svar på hur vi lyckas med målen för integrationspolitiken och våra egna mål. Därutöver är syftet att redovisa vad de som vuxit upp utanför Sverige anser om skattesystemet och Skatteverket samt analysera vilka skillnader som finns i förhållande till dem som vuxit upp i Sverige och mellan olika invandrargrupper.

Analysen görs med utgångspunkt i två omfattande enkätundersökningar som Skatteverket genomförde hösten 2004. Med ”svenskar” avses i det följande personer som huvudsakligen vuxit upp i Sverige och med ”invandrare” avses personer som huvudsakligen vuxit upp utanför Sverige.

Det finns bland allmänhet och anställda inom Skatteverket skilda åsikter om hur invandrare är och hur de tänker och hur de handlar – underförstått att de är annorlunda än svenskar. Genom en förhållandevis fyllig redovisning får alla mer fakta som i sin tur syftar till att motverka negativ diskriminering.

## **1.2 Benämningarna invandrare och svenskar**

I den officiella statistiken har orden invandrare respektive person med utländsk bakgrund en precis innebörd. En invandrare är en person som är född utomlands och en person med utländsk bakgrund är antingen själv född utomlands eller har någon förälder som är det.

Skatteverket måste kunna kommunicera med alla medborgare, även invandrare. Hur väl en person kan förstå våra broschyrer och blanketter och kommunicera med en skattetjänsteman tror vi i högre grad beror på var individen vuxit upp än var han eller hans föräldrar råkar vara födda. Har man vuxit upp i Sverige och därmed gått i svensk skola och lärt sig svenska har man normalt sett bättre förutsättningar att kommunicera med svenskar på svenska språket än om man vuxit upp utomlands och kommit till Sverige senare i livet. Därför har Skatteverket valt att i enkäten fråga efter var personen huvudsakligen vuxit upp.

Vid utformningen av svarsalternativen för olika ursprung har vi i enkäten bara fyra svarsalternativ som uttrycker var man har vuxit upp. Skälet är att en mer detaljerad indelning i den här undersökningen inte är meningsfull rent statistiskt eftersom man med en finare indelning skulle få ett för litet antal svar i varje grupp.

Frågan och svarsalternativen var följande:

*Var någonstans har du huvudsakligen vuxit upp?*

- I Sverige
- I annat land i Norden
- I annat land i Europa
- I annat land utanför Europa
- Vet ej/Ej svar

När vi i det följande redovisar resultaten från den statistiska undersökningen och talar om ”invandrare” menar vi personer som besvarat enkäten och då angett att de vuxit upp utanför Sverige. Av förenklingsskäl används begreppet ”svenskar” för dem som besvarat enkäten och då angett att de vuxit upp i Sverige.

Vi jämför resultaten för dem som vuxit upp i Sverige med hela gruppen som vuxit upp utanför Sverige och när så är möjligt även med delgrupperna som svarat att de

vuxit upp i annat land i Norden, i annat land i Europa eller i annat land utanför Europa.

### **1.3 Vilka har svarat på enkäterna?**

Två enkäter med skilda urval har gjorts. Frågan om var man huvudsakligen vuxit upp har ett bortfall som är mindre än en procentenhet i bägge enkäterna.

Antalet personer i gruppen som svarat att de vuxit upp i annat land i Norden är något mindre än de två övriga grupperna. Generellt gäller att de som är födda utanför Norden är yngre.

I några avseenden väsentligt skiljer sig utomeuropeiska invandrare från svenskar. Nedan jämförs svar på vissa frågor<sup>2</sup> för personer som är svarat att de vuxit upp utanför Europa med svaren från svenskar (procent för svenskar inom parentes)

- 50 % bor i storstad (28 %)
- 48 % bor i hyresrätt (26 %)
- 40 % är utanför arbetsmarknaden dvs. studerar, pensionär, arbetslös (31 %)
- 28 % har längre/högre utbildning dvs. eftergymnasial utbildning om minst 3år (21 %)
- 28 % har lägre inkomst dvs. mindre än 10 000 kronor/månaden (19 %)
- 1 % har deklarerat realisationsvinst (5 %)

### **1.4 Vilka har inte svarat på enkäten?**

Vid genomförandet av enkäterna har man ringt upp och telefonintervjuat personer som inte svarat på brevenkäten. Nedan lämnas lite fakta som framkommit i samband med telefonuppföljningen av regionenkäten.

Man har av följt upp postreturerna och funnit att av 253 postreturer var förklaringen till returen i 15 fall att personen inte var svensktalande.

Sammanlagt försökte man genom telefonuppföljning nå 4 646 personer, som inte trots påminnelse svarat på den postala enkäten.

---

<sup>2</sup> Uppgifterna hämtade från den s.k. regionenkäten

## Syfte och undersökningar

### *Bortfall telefonuppföljning, regionenkäten 2004*

<b>En användbara telefonnummer</b>	33	33
<b>En nåbara personer</b>		
Ej nådd efter 16 kontaktförsök	66	
Ej nådd efter färre än 16 kontaktförsök	123	
Felaktiga nummer/faxnummer etc.	598	
Avliden	5	
Bortrest under fältperioden	523	
Språkproblem	115	
Flyttat utomlands	24	
Sjuk/handikappad	116	1 570
<b>Vägran</b>		
Har skickat in formulär/svarat	575	
Oseriös intervjuperson/lagt på luren	111	
Ren vägran	2 357	3 043
<b>Totalt</b>		<b>4 646</b>

Av tabellen framgår att 115 personer inte kunnat nås pga. språkproblem. Detta antal utgör 2 procent av totalantalet. Av tabellen framgår vidare att av dem man kunnat nå nämligen 3 043 personer vägrade 2 357 personer eller 77 procent att svara på enkäten. Det är inte känt om i denna grupp finns förhållandevis fler personer som vuxit upp utanför Sverige.

## 2 Skatteverkets aktiviteter för personer med utländsk bakgrund

Vad som påverkar attityderna till Skatteverket är det inte möjligt att uttala sig om. Sannolikt sker attitydbildning i första hand genom egna erfarenheter vid kontakter med Skattemyndigheten i egna ärenden och när man får höra om andra personers erfarenheter. Men attitydpåverkan sker också genom den bild som massmedia förmedlar.

För att underlätta och förbättra Skatteverkets kontakter med personer med utländsk bakgrund har under 2004 pågått ett arbete med att utveckla och förstärka samverkan och samarbete med olika statliga myndigheter, kommuner, organisationer och invandrargrupper.

Det informationsmaterial som tas fram av Skatteverket kartläggs och analyseras utifrån ett mångfaldsperspektiv.

För att bättre möta personer med invandrarbakgrund har skatteregionerna kompetensutvecklat medarbetare i mångfaldsfrågor. Skatteregionerna har även gjort en bedömning av genom vilka kanaler information bäst når invandrare.

Detta är ett långsiktigt arbete. I det kortsiktiga perspektivet är det viktigt att ge alla bra service, inte bara under deklarationstider. Skatteregionerna har kommit olika långt. Många är i full gång med informationsträffar för invandrare och andra aktiviteter riktade mot personalen för att öka förståelse för andra kulturer.

Allt sådant arbete fortsätter.

Nedan ges *exempel* på aktiviteter som i varierande omfattning förekommit inom skatteregionerna under år 2004. Många aktiviteter handlar om att bygga upp Skatteverkets egna kunskaper och insikter om "invandrarnas" särskilda villkor och situation – för att därigenom skapa ett bättre underlag att förbättra vår service.

- Medverkan vid utbildningssammanhang t.ex. vid utbildning i svenska för invandrare
- Informera vid träffar med invandrarföreningar
- Utveckling av samarbetet med radiokanaler som sänder på främmande språk för att sprida information och marknadsföra Skatteverket som arbetsplats
- Skattetjänstemän arbetar vid s.k. Medborgarkontor som finns inrättade i invandrantäta områden.
- Vid medborgarkontor har gjorts särskilda insatser inom folkbokföringsområdet för personer med utländsk bakgrund

## *Skatteverkets aktiviteter*

- Arbetslösa invandrare med utländsk bakgrund och högskoleutbildning praktiserar på Skatteverket, uppskattningsvis berörs 100 personer 2004/2005
- Rekrytering av personer med utländsk bakgrund till nyföretagarkontor
- Utveckling av nystartinformation på enklare svenska där målgruppen är företagare med utländsk bakgrund; enklare språk och lugnare tempo
- Särskilda insatser gentemot nyföretagare med utländsk bakgrund bl.a. avseende ifyllandet av skatte- och avgiftsanmälan
- Informationsinsatser och samarbete riktat till föreningar med utländska företagare
- Information till personalen vid Skatteverket om etniska och kulturella skillnader samt diskussioner om mångfald och diskriminering med utgångspunkt i etikmaterial.
- Olika aktiviteter för att medvetandegöra personalen vid Skatteverket om de särskilda problem som kan finnas för medborgare med annan etnisk bakgrund att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter; identifiera informationsmaterial på främmande språk, förbättra skriftspråket, diskutera och bearbeta våra attityder och värderingar, ta fram en s.k. kulturell kalender, särskilt underlätta för medborgare med utländsk bakgrund vid deklarationsinlämningen.
- Kartläggning av förekomsten av etniska trakasserier för att visa att vi har en nolltolerans och göra ännu mer känd vår myndighetsgemensamma policy mot all kränkande särbehandling
- Utbildning av chefer om hur man motverkar diskriminering
- Den särskilda kompetens, som anställda med utländsk bakgrund har, tillvaratas så att den bidrar till en förbättrad verksamhet. Till exempel inventeras personalens språkkunskaper för att kunna hjälpa till vid telefonförfrågningar, expeditjonsarbete och enklare översättningar och språkkurser genomförs för expeditjonspersonal.
- Mångfaldsaspekten bevakas i samband med rekrytering och tillsättning av tjänster och i sammansättning av arbetsgrupper; vid likvärdig kompetens rekrytera personer med annan etnisk bakgrund.



## 3 Riksenkäten år 2004

### 3.1 Enkätens omfattning och inriktning

Senhösten 2004 genomfördes, som ovan nämnts, en undersökning bland allmänheten benämnd riksenkät. Det är fråga om en postal enkät som kompletterats med telefonintervjuer. Den tekniska rapport som återger enkätformuläret och närmare beskriver urval, metod och fältarbetets genomförande återfinns som bilaga 1.

I riksenkäten ställs övergripande frågor om inställningen till skatter, Skatteverket, broschyrer och blanketter, skattefusk och skattekontroll samt om förtroendet till Skatteverket. Enkäten innehåller också några frågor om kronofogdemyndigheten och indrivningssystemet.

I enkäten besvaras bl.a. attitydfrågor med som inleds med följande fråga. ”*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5.*” För den som inte har någon uppfattning finns ett särskilt svarsalternativ. Medelvärde för de svarande beräknas och om det är lika många som instämmer som inte instämmer och i samma grad blir medelvärdet lika med tre (3). Är det fler som i hög grad instämmer i ett påstående kommer följaktligen medelvärdet att bli större än tre.

Riksenkäten 2004 har genomförts med ett stratifierat urval om 3 000 personer i åldern 18-74 år och man uppmätte en vägd svarsfrekvens på 64 %. Av de svarande har 147 personer svarat att de huvudsakligen vuxit upp utanför Sverige.

Det statistiska underlaget är tillräckligt för att i vissa fall kunna uttala sig om skillnader mellan svenskar och alla invandrare men i regel inte om skillnader mellan olika invandrargrupper.

I den s.k. regionenkäten 2004 däremot, som omfattar drygt 20 000 personer, ingår tillräckligt många personer som vuxit upp utanför Sverige för att det ska vara möjligt att uttala sig om skillnader inte bara mellan svenskar och invandrare utan även om skillnader mellan personer med olika ursprung. Resultaten från regionenkäten behandlas i avsnitt 4.

När vi i det följande talar om invandrare avses hela gruppen av personer som svarat att de vuxit upp utanför Sverige, alltså inte varje delgrupp,

### 3.2 Resultat riksenkäten

I riksenkäten ställs, som ovan nämnts, övergripande frågor om inställningen till skatter, Skatteverket, broschyrer och blanketter, skattefusks och skattekontroll samt om förtroendet till Skatteverket. Tabeller från riksenkäten till den del de berör invandrare finns som [bilaga 2](#).

I det följande sammanfattas slutsatser som kan dras utifrån enkätsvaren. Avsaknaden av kommentarer av vissa delfrågor innebär att inga slutsatser kan dras från det statistiska materialet huruvida invandrare som helhet eller en viss delgrupp skiljer sig från andra.

#### Allmänna frågor

- Är du intresserad av skattefrågor i största allmänhet?
  - Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning?
  - Vad tycker du i stort om Skatteverket, dvs. tjänstemännen vid denna myndighet och det sätt på vilket de utför sina arbetsuppgifter?
- Invandrare och särskilt utomnordiska invandrare är mer positiva till skattesystemet än svenskar.

#### Broschyrer och blanketter

- Skatteverket skickar ut broschyrer och blanketter i god tid
- Jag har lätt att få tag i de broschyrer och blanketter jag behöver
- Skatteverkets broschyrer innehåller den information jag behöver
- Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga
- Totalt sett är Skatteverkets broschyrer och blanketter bra

#### *Skatteverkets broschyrer och blanketter innehåller den information jag behöver*

Kolumn	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	50	51	51	41	44	44
Varken/eller (3)	21	22ef	9	22	10	14
Instämmer inte (2+1)	7	6	19b	8	13b	13b
Vet ej/Ej svar	22	21	21	29	32	28
Medelvärde	3,81	3,81	3,81	3,73	3,73	3,75

- Bland invandrare (kol. f) är det dubbelt så många som inte instämmer i påståendet att broschyrer och blanketter innehåller den information de behöver; det är 13 procent av invandrarna mot 6 procent av svenskarna. Vilken information saknar invandrare?

### **Förutsättningarna för företag att göra rätt för sig**

- Vi har ett enkelt skattesystem
  - Det nya systemet med skattekonto är bra
  - Information om ändrade skatteregler kommer i tid
  - Det är lätt att deklarerera
  - Skatteverkets hemsida ”www.skatteverket.se” är bra
  - Skatteverkets Servicetelefon ”020-567 000” är bra
  - Det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal
  - Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig
- Invandrarna instämmer i högre grad än svenskar i påståendet att vi har ett enkelt skattesystem. Detta kan möjligen bero på att de är välutbildade och har enklare inkomstförhållanden, jfr avsnitt 1.3.

### **Orsaken till att man fuskar med skatten för egen vinning**

- Skatterna är för höga
  - Skatterna går till ”fel” saker
  - Solidariteten med samhället är låg
  - Skattereglerna är krångliga
  - Upptäcktsrisken är låg
  - Sanktionerna/straffen är otillräckliga
  - Man spekulerar – man vill ”testa” om ett avdrag ”går igenom”
  - Man tror att ”alla andra” fuskar
  - Personer i framträdande ställning i samhället bryter mot samhällets normer
  - Andra orsaker
- Bland invandrare finns en större andel vet ej/ej svar vilket kan tolkas så att de är mer osäkra om orsakerna till skattefusk.
- När det gäller förklaringarna till att man fuskar med skatten för egen vinning noteras att svenskar i högre grad, jämfört med invandrare, anser att skatterna går till ’fel’ saker”, att solidariteten i samhället är låg och att man spekulerar – man ’testar’ – om ett avdrag ’går igenom’

### **Ärlighet och fusk med skatt**

- I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska
- Jag är beredd att betala min skatt så länge alla eller nästan alla gör det
- För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har en möjlighet till det
- Jag känner personligen någon/några som skattefuskar
- Jag känner personligen någon/några som fuskar med folkbokföringen
- För att få något jobb alls är många tvungna att arbeta ”svart” (mot betalning utan kvitto)
- Det är rimligt att man straffar också den som anlitar någon för ett svartarbete t.ex. ett jobb på sommarstugan
- Det är OK att folk arbetar ”svart”
- Om jag själv hade möjlighet skulle jag undanhålla inkomst från beskattning

- Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade ”svart”
- Jag känner någon som under det senaste året anlitat ”svart” arbetskraft
- Jag känner någon som arbetat ”svart” under det senaste året
- Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem
  
- Invandrare instämmer i högre grad än svenskar i:
  - I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska
  - Det är rimligt att man straffar också den som anlitar någon för ett svartarbete t.ex. ett jobb på sommarstugan
  - Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade ”svart”
  
- Svenskar instämmer i högre grad än invandrare i:
  - Jag känner personligen någon/några som skattefuskar
  - Om jag själv hade möjlighet skulle jag undanhålla inkomst från beskattning
  - Jag känner någon som under det senaste året anlitat ”svart” arbetskraft
  - Jag känner någon som arbetat ”svart” under det senaste året

Kommentar:

Typiskt sett förknippas svenskarnas svarsmönster när det gäller svartarbete och skattefusk, jämfört med invandrararnas, med personer som fuskar.

Svenskar är mer etablerade på arbetsmarknaden än invandrare och har högre inkomster. De som är etablerade på arbetsmarknaden har också större möjligheter till svarta arbetsinkomster. De med högre inkomster köper i större utsträckning svarta tjänster. Detta är tänkbara förklaringar till att svenskar i högre grad än invandrare instämmer i frågorna ovan. Svenskar kan kanske också antas i större utsträckning än invandrare ”veta” hur det rent faktiskt förhåller sig – om alla eller nästan alla betalar den skatt de ska.

Men detta är antaganden – det kan finnas andra – kanske kulturella förklaringar.

**Kontrollen av fusk**

- Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk
- Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER
- Skatteverket är bra på att kontrollera fusk med folkbokföring
- Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade
- Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskat blir konsekvenserna allvarliga
- Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks
- Totalt sett fungerar kontrollen bra
  
- Invandrare anser i högre grad än svenskar att Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER och att totalt sett fungerar kontrollen bra.

- När det gäller skattekontrollen noteras att invandrare instämmer i högre grad än svenskar i påståendena att ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade” och ”Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskat blir konsekvenserna allvarliga”. Skattekontrollen har med andra ord en större preventiv effekt bland invandrare än bland svenskar.
- Invandrare har betydligt oftare kontakt med Skatteverket i folkbokföringsfrågor än vad svenskar har. Invandrare anser i högre grad än svenskar att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring.
- Utomeuropeiska invandrare har en annan svarsbild än svenskar i folkbokföringsfrågor; man har en mycket säkrare uppfattning (färre vet ej och ej svar) och det är fler som instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Noteras bör också att man skiljer sig också genom att hela 15 procent inte alls instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Se mera om detta, avsnitt 4.2.3



# 4 Regionenkäten 2004

## 4.1 Enkätens omfattning och inriktning

Senhösten 2004 genomfördes som ovan nämnts en undersökning bland allmänheten benämnda regionenkät. Det är fråga om en postal enkät som kompletterats med telefonintervjuer. Den tekniska rapport som återger enkätformuläret och närmare beskriver urval, metod och fältarbetets genomförande finns som [bilaga 3](#). Vissa egenskaper hos dem som svarat finns redovisat i avsnitt 1.3. Bortfallet har kommenterats i avsnitt 1.4.

I regionenkäten ställs frågor bl.a. om Skatteverkets öppettider, personalens sakkunskap och bemötande av de skattskyldiga, om Skatteverket handlägger ärenden snabbt, är rättvis och har en bra kontroll etc. Syftet med enkäterna är bl.a. att få underlag för regionala jämförelser – därav benämningen regionenkät. Av särskilt intresse är att man undersökt vilken av tre sammansatta attityder man upplever att skattetjänstemännen uppvisar gentemot de skattskyldiga.

I enkäten besvaras bl.a. attitydfrågor med som inleds med följande fråga. ”*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5.*” För den som inte har någon uppfattning finns ett särskilt svarsalternativ. Medelvärde för de svarande beräknas och är det lika många som instämmer som inte instämmer och i samma grad blir medelvärdet lika med tre (3). Är det fler som i hög grad instämmer i ett påstående kommer följaktligen medelvärdet att bli större än tre.

Regionenkäten 2004 genomfördes med ett regionalt stratifierat urval med 20 220 personer i åldern 18-74 och man uppmätte i en vägd svarsfrekvens på 64 %. I denna undersökning har 946 personer svarat att de huvudsakligen har vuxit upp utanför Sverige. Av dessa har 528 varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Det gör att det statistiska underlaget i denna enkät är tillräckligt för att kunna uttala sig om skillnader<sup>3</sup> mellan personer som vuxit upp i Sverige å ena sidan och utanför Sverige å andra sidan. Det är också möjligt att kunna uttala sig om skillnader mellan personer som vuxit upp i olika delar av världen; antalet svarande för de olika invandrargrupperna ligger i intervallet 294-488 personer varav 156-299 personer haft kontakt med Skatteverket.

När vi i det följande talar om invandrare avses hela gruppen av personer som svarat att de vuxit upp utanför Sverige, alltså inte varje delgrupp.

Eftersom regionenkäten främst syftar till att undersöka Skatteverkets service och bemötande av de skattskyldiga redovisas nedan undersökningsresultaten för dem som

---

<sup>3</sup> Vid signifikanstestningen har använts en ”Effektiv bas” istället för den vägda eller den ovägda. Den effektiva basen används för att minska sannolikheten för att avvikelser markeras som signifikanta som en följd av vägningen av data.

varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna om inte annat uttryckligen framgår av texten.

## 4.2 Resultat regionenkäten

I regionenkäten ställs, som ovan nämnts, frågor bl.a. om Skatteverkets öppettider, personalens sakkunskap och bemötande av de skattskyldiga, om Skatteverket handlägger ärenden snabbt, är rättvis och har en bra kontroll etc. Tabeller från regionenkäten till den del de berör invandrare, finns som bilaga 4 (alla svarande) och bilaga 5 (svarande som haft kontakt med Skatteverket).

### 4.2.1 Sättet att ta kontakt med Skatteverket

Inledningsvis fick de som svarat på enkäten svara på frågor om sina kontakter med Skatteverket och om de var nöjda med kontakten. Först därefter kom mer detaljerade frågor om tillgänglighet och bemötande etc.

Invandrare har mer kontakter än svenskar med Skatteverket.

När det gäller kontaktsätten fick man svara på om man haft kontakt via telefon, brev, e-post, fax, personligt besök, via Skatteverkets hemsida eller servicetelefon. Av de olika kontaktsätten är det främst i två avseenden där svaren från invandrare skiljer sig från svenskars nämligen kontakterna via personligt besök och via Skatteverkets hemsida.

Om vi först ser till alla som svarat på enkäten noteras att

- Det är totalt sett bara 9 procent som svarar att de haft kontakt med Skatteverket via personligt besök (23 procent av invandrarna och 8 procent av svenskarna)
- Det är totalt sett 20 procent som svarat att de haft kontakt med Skatteverket via Skatteverkets hemsida (21 procent av svenskarna och 14 procent av invandrarna).

Om vi sedan bara ser till dem som haft kontakt med Skatteverket blev svaret följande:



Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna?

Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?						
Alla som haft kontakt	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
<b>- via personligt besök</b>						
En gång	12	11	24b	16	20b	19b
2-5 gånger	7	5	7	16b	28bcd	19b
6 gånger eller fler	1	1	-	*	2	1
Ingen kontakt/ej svar	81	83cdef	69e	69e	50	61
<b>- via Skatteverkets hemsida www.skatteverket.se</b>						
En gång	18	19ef	10	15e	4	9
2-5 gånger	19	20def	12	12	6	10
6 gånger eller fler	6	6	5	5	4	5
Ingen kontakt/ej svar	57	55	73b	67b	86bcd	77b

- Via personligt besök har invandrare (kolumn f) mer än dubbelt så ofta kontakt med Skatteverket jämfört med svenskar (kolumn b). Särskilt utomeuropeiska invandrare (kolumn e) har oftare än andra kontakt med Skatteverket via personligt besök.
- Via hemsidan har svenskar (kolumn b) dubbelt så ofta kontakt med Skatteverket jämfört med invandare (kolumn f). Invandrare som vuxit upp utanför Europa (kolumn e) har mindre kontakt med Skatteverket via hemsidan än både svenskar och andra invandrargrupper.

Slutsatsen är alltså att invandrare mer än dubbelt så ofta som svenskar har kontakt genom personligt besök och bara hälften så ofta via vår hemsida.

#### 4.2.2 Är man nöjd med kontakterna med Skatteverket?

Så här svarade de som varit i kontakt med Skatteverket på frågan om de var nöjda med sin kontakt med Skatteverket.

Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket?

Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Nöjd (5+4)	60	58	77b	66	83bd	76b
Varken/eller (3)	28	30cdef	16	19	10	15
Missnöjd (2+1)	6	6ef	3	2	1	2
Vet ej/Ej svar	6	6	4	13b	6	8
Medelvärde	3,84	3,80	4,12b	4,09b	4,32bd	4,20b

Bland dem som är födda utanför Europa svarar 83 procentenheter att de är nöjda med kontakterna med Skatteverket. Detta värde är statistiskt säkerställt högre än motsvarande värde i kolumnerna b (Sverige) och d (Europa). Bland dem som är födda i

Sverige är det 6 procent som svarar att de är missnöjda med kontakterna med Skatteverket. Detta värde är signifikant högre än motsvarande värde i kolumnerna e och f dvs. bland personer som vuxit upp utanför Europa respektive utanför Sverige.

Medelvärdena för alla tre invandrargrupper (kol. c, d och e) är högre än det i kolumn b (födda i Sverige).

- Slutsatsen är alltså att invandrare är mer nöjda än svenskar med kontakterna med Skatteverket och detta gäller alla tre undersökta invandrargrupper

#### **4.2.3 Invandrarnas syn på Skatteverket och dess tjänstemän**

Efter de inledande frågorna ställdes i enkäten i olika ”block” mer detaljerade frågor om tillgänglighet, snabbhet och handläggning etc. för att se om i Skatteverkets verksamhet finns brister generellt eller visavis vissa kategorier av skattskyldiga som kan behöva förbättras. Nedan redovisas för de olika ”blocken” dels de påstående som de svarande skulle ta ställning till, dels vad just invandrare med olika ursprung anser jämfört med svenskar dvs. personer som vuxit upp i Sverige.

##### **Tillgänglighet**

- Skatteverket har öppettider som passar mig
  - Skatteverket har telefontider som passar mig
  - Det är lätt att komma fram på telefon
  - Det är enkelt att få kontakt med rätt person
  - På det hela taget är tillgängligheten bra
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

##### **Snabbhet och handläggning**

- Jag får snabbt besked på mina frågor
  - Skatteverket handlägger ärenden snabbt
  - Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut
  - När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet
  - På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

##### **Bemötande**

- Personalen är trevlig och hjälpsam
- Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden
- Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket
- På det hela taget är bemötandet bra

- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
- Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

Skatteverket anser att en viktig kvalitetsaspekt är bemötandet. Omdömet i den sammanfattande frågan nedan inkluderar således omdömen som rör

- Att personalen är trevlig och hjälpsam
- Att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden
- Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket

*Påstående: På det hela taget är bemötandet bra*

Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?						
Haft kontakt med Skatteverket	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	41	39	54b	57b	70bc	62b
Varken/eller (3)	17	17f	14	12	12	12
Instämmer inte (2+1)	7	8	5	3	5	5
Vet ej/Ej svar	35	36def	28e	27e	13	21
Medelvärde	3,76	3,71	4,12b	4,32b	4,09b	4,14b

- Det är en liten andel personer som inte instämmer i att bemötandet är bra
- Personer som vuxit upp utanför Sverige instämmer i högre grad än de som vuxit upp i Sverige i att bemötandet är bra. Detta gäller också för de tre invandrargrupperna var för sig.

### Sakkunskap

- Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor
  - Personalen är kunnig
  - Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta
  - På det hela taget har personalen bra sakkunskap
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

### Kommunikation

- Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt
  - Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk
  - Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk
  - Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor
  - På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

**Kontrollen av fusket**

- Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket
  - Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER
  - Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring
  - Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade
  - Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskat blir konsekvenserna allvarliga
  - Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusket i högre grad upptäcks
  - Totalt sett fungerar kontrollen bra
- Invandrare instämmer i alla frågor i högre grad än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.
  - Invandrare har betydligt oftare (44 %) kontakt med Skatteverket i folkbokföringsfrågor än vad svenskar (23 %) har. Särskilt utomeuropeiska invandrare har en annan svarsbild på folkbokföringsfrågan än svenskar; man har en säkrare uppfattning (färre vet ej och ej svar) och det är fler som instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Se nedanstående tabell:

*Påstående: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring*

Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	13	11	17	22b	48bcd	32b
Varken/eller (3)	14	14def	13	5	7	8
Instämmer inte (2+1)	15	16cdef	1	9c	7	6
Vet ej/Ej svar	58	58e	69e	65e	37	54
Medelvärde	2,93	2,80	3,84	3,68b	4,02b	3,90b

Bland dem som är födda utanför Europa (kol. e) instämmer 48 procentenheter i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Detta värde är statistiskt säkerställt högre än motsvarande värde i kolumnerna b, c och d.

Bland dem som är födda i Sverige (kol. b) är det 16 procent som inte instämmer i påståendet. Detta värde är signifikant högre än motsvarande värde i kolumnerna c, d, e och f. Medelvärdena för de två utomnordiska invandrargrupperna (kol. d och e) är högre än för det i kolumn b (födda i Sverige).

Noteras kan alltså att svenskar jämfört med alla tre invandrargrupperna oftare inte instämmer i att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring.

**Skatteverkets sätt att arbeta**

- Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna
- Skatteverket informerar bra
- Jag får den hjälp jag behöver
- Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling
- Skatteverket är bra på att upptäcka fel

- Skatteverket är bra på att upptäcka fusk
- Skatteverket fattar korrekta beslut
- Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt
- Invandrare på samtliga delfrågor mer positiva än svenskar
- På följande tre delfrågor är alla tre invandrargrupperna mer nöjda än vad svenskar är:
  - Skatteverket informerar bra
  - Jag får den hjälp jag behöver
  - Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra
- Personer som vuxit upp utanför i Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

#### 4.2.4 Förtroendet för Skatteverket

När det gäller svaren den sista sammanfattande och viktigaste frågan framgår resultaten av nedanstående tabell:

*Påstående: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket*

	Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?				
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	54	52	72b	65b	76b	71b
Varken/eller (3)	27	29cdef	12	19	11	14
Instämmer inte (2+1)	11	11def	5	3	3	4
Vet ej/Ej svar	8	8	11	12	10	11
Medelvärde	3,65	3,59	4,02b	4,14b	4,26b	4,17b

- Invandrare har större förtroende för Skatteverket än svenskar. Detta påstående gäller också alla tre invandrargrupperna.



# 5 Skattetjänstemännens attityder

## 5.1 Skatteverket satsar på att förbättra personalens attityder

De allra flesta svar i Skatteverkets enkätundersökningar uttrycker attityder till oss eller vår verksamhet. Attityder är inte givna – de är i viss utsträckning påverkbara. Vad en person känner, tänker och gör påverkas bl.a. av hur han eller hon blivit bemött. Vilken inställning och hur vi betar oss mot de skattskyldiga påverkar alltså deras uppfattning om oss och vår verksamhet. Vilka attityder visar vi själva upp som skattetjänstemän?

Kan inställning, förhållningssätt och beteende förändras i rätt riktning kan inställningen till oss och vår verksamhet förändras i positiv riktning, kanske också att allt fler på ett korrekt sätt medverkar i t.ex. beskattningen. Men för att veta om en förändring av våra attityder behövs och i så fall i vilken riktning en sådan förändring bör ske måste man veta vilken attityd medborgarna uppfattar att vi har och vilken attityd som bäst främjar verksamhetens intressen.

Skatteverkets ledning har tidigare beslutat att närmare undersöka vilka attityder olika grupper av skattskyldiga upplever från tjänstemännen. Detta har skett i en särskild djup och stor undersökning. Undersökningen och dess resultat beskrivs närmare i bilaga 7.

I korthet kan man säga att undersökningen visade att det i princip fanns tre attityder som tjänstemännen visade upp. Dessa framgår av följande påståenden som de svarande hade att ta ställning till:

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 10, där 0 betyder ”instämmer inte” alls och 10 betyder ”instämmer helt.”*

- A. Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan
- B. Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler
- C. Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.

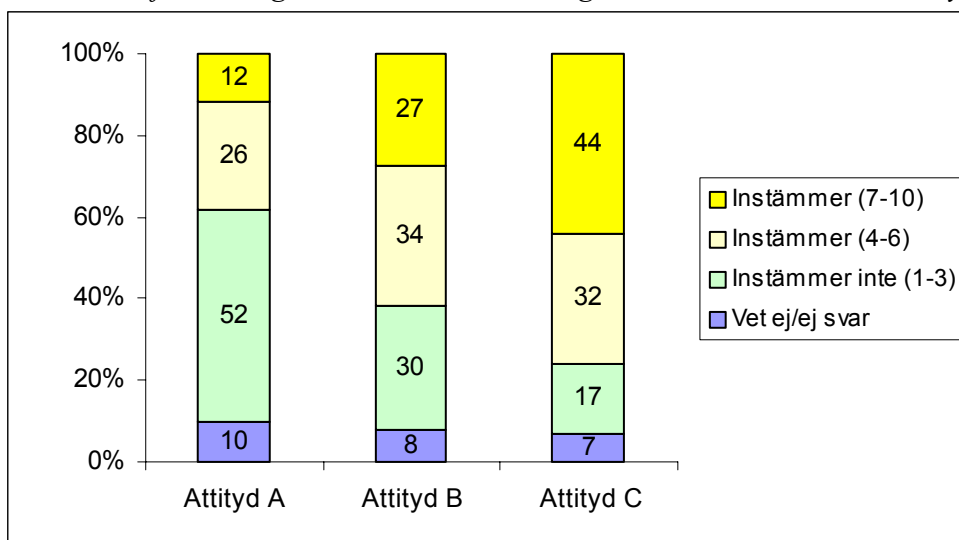
Undersökningen visade att C attityden – att tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig – var den mest framgångsrika när det gäller att främja verksamhetens övergripande mål och därför den som tjänstemännen ska eftersträva. Attityd A däremot är den minst önskade eftersom den motverkar verksamhetsmålen.

## 5.2 Önskvärd attityd vanligast

I årets regionenkät hade fick de svarande för första gången i våra enkäter ta ställning till frågan vilken attityd de anser att vi för det mesta visar upp.

Som framgår av nedanstående diagram uppvisar skatttjänstemännen oftast den mest önskade attityden nämligen attityd C innebärande att tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.

*Procentuell fördelning av i vilken utsträckning man instämmer i olika attityder*



- 12 procent av svarande instämmer i att tjänstemännen har attityd A och 44 procent instämmer i att tjänstemännen har attityd C.

Hur är det då med tjänstemännens attityder gentemot personer som vuxit upp i olika delar av världen?



### 5.3 Olika attityder mot personer med olika bakgrund?

I nedanstående tabell finns beräknade medelvärden för de olika attityderna – hur ofta vi visar upp dem mot personer med olika ursprung.

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 10, där 0 betyder ”instämmer inte” alls och 10 betyder ”instämmer helt.”*  
**Medelvärden**

Alla som haft kontakt	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	3,30	3,31c	2,48	3,30	3,65c	3,26
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	4,86	4,80	4,18	4,92	6,16bcd	5,31b
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	6,13	6,01	6,24	7,18b	7,54bc	7,13b

Ovan anges medelvärden dvs. i vilken grad man instämmer i de olika attityderna.

- De svarande instämmer mest i att skattetjänstemännen har attityd C därefter attityd B och sist attityd A.
- När det gäller attityd A finns mellan svenskar och invandrare totalt sett finns ingen signifikant skillnad. Invandrare från Norden utom Sverige tycker i lägst grad att vi har attityd A
- När det gäller attityder B och C instämmer invandrare i högre grad än svenskar i att vi har dessa attityder. Värdesteget i attityd B mellan invandrare och svenskar är 0,5 (5,3-4,8) medan värdesteget i attityd C är hela 1,1 (7,1-6,0). Man kan därför säga att invandrare i särskilt hög grad jämfört med svenskar instämmer i att skattetjänstemännen har attityd C.

#### Sammanfattningsvis: Uppvisad attityd

Attityd A: mot svenskar jämfört med mot invandrare – ingen skillnad

Attityd B: mot svenskar jämfört med mot invandrare – lite oftare antyd B mot invandrare

Attityd C: mot svenskar jämfört med mot invandrare – mycket oftare attityd C mot invandrare

Vi ska nu lite i detalj se på ytterlighetsfallen dvs. i vilken uträkning man instämmer (7-10) dvs. i ganska hög grad jämfört med andelen som inte instämmer (0-3).

### Lite detaljer kring attityd A

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
Alla som haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	Instämmer (7-10)	12	12	6	15	21bc	15
	Instämmer inte (0-3)	52	51	74bde	48	52	56
Medelvärde:		3,30	3,31c	2,48	3,30	3,65c	3,26

- Totalt sett finns mellan invandrare och svenskar inga signifikanta skillnader (alltså mellan kolumnerna b och f). Man kan alltså anta att tjänstemännen uppvisar attityd A i ungefär samma utsträckning mot svenskar som mot invandrare.
- Nordiska invandrarna skiljer sig påtagligt från utomeuropeiska invandrare genom att det är färre som instämmer (7-10) och fler som inte instämmer (0-3).

### Detaljer kring attityd B

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
Alla som haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	Instämmer (7-10)	27	26	17	32c	49bcd	36b
	Instämmer inte (0-3)	30	31e	40e	33e	19	29
Medelvärde:		4,86	4,80	4,18	4,92	6,16bcd	5,31b

- Totalt sett uppfattar invandrare att skattetjänstemännen i högre grad uppvisar attityd B än svenskar (kol. f jämförd med kol. b). Detta gäller särskilt invandrare utanför Europa.

### Detaljer kring attityd C

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
Alla som haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	Instämmer (7-10)	44	42	44	60bc	67bc	59b
	Instämmer inte (0-3)	17	17ef	18e	13	7	12
Medelvärde:		6,13	6,01	6,24	7,18b	7,54bc	7,13b

- Invandrare uppfattar i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen har attityd C. Särskilt invandrare utanför Europa uppfattar att skattetjänstemännen har attityd C.

Sammanfattningsvis noteras att även om C är den vanligast uppvisade attityden – särskilt gentemot invandrare – så uppfattar ändå invandrare i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen har attityden B. Det nu sagda gäller särskilt för invandrare utanför Europa.

Myndigheter ska i sin verksamhet motverka alla former av etnisk diskriminering. Diskriminering kan ske på många olika sätt. De attityder en tjänsteman visar kan uppfattas diskriminerande – nämligen om man visar andra – mindre önskvärda attityder – gentemot invandrare än mot svenskar. Undersökningen ger inte vid handen att Skatteverkets personal diskriminerar invandrare genom att uppvisa andra (sämre) attityder mot dem än mot svenskar.

#### 5.4 Uppfattningen av vårt bemötande bland personer som inte haft någon kontakt

Nedan framgår attityderna hos de personer som i enkäten uppgett att de inte har haft någon kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Kan de då ha någon uppfattning? Ja, dom kan ha haft kontakter som ligger längre tillbaka i tiden och personen kan ha fått sin uppfattning genom andra personer som haft kontakt<sup>4</sup>.

I nedanstående tabell finns beräknade medelvärden för de olika attityderna – hur ofta vi visar upp dem mot personer med olika ursprung.

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 10, där 0 betyder ”instämmer inte” alls och 10 betyder ”instämmer helt.” Medelvärden*

Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?						
Alla som INTE haft kontakt	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	3,65	3,62	3,39	3,93	4,64b	4,04
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	5,00	4,98	4,66	5,58	5,37	5,24
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	5,94	5,94	5,23	6,39	6,41	6,09

- I alla grupper som inte haft kontakt med oss är uppfattningen den att skattetjänstemännen oftast uppvisar den mest önskade attityden nämligen attityd C.

<sup>4</sup> Andelen personer som svarar vet ej på attitydfrågorna är ungefär 23 procent bland dem som inte haft kontakt medan motsvarande andel bland dem som haft kontakt är mindre än 10 procent.

## Skattetjänstemännens attityder

- Det finns bland alla medelvärden endast ett medelvärde för vilket en grupp statistiskt säkert skiljer sig från en andra. Det är medelvärdet för attityd A: Personer som vuxit upp utanför Europa och inte haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna instämmer i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen uppvisar attityd A, dvs. att tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att personen vill smita undan.

### Lite detaljer kring attityd A

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	Instämmer (7-10)	12	12	8	14	20b	15b
	Instämmer inte (0-3)	36	37ef	40e	32	20	30
Medelvärde:		3,65	3,62	3,39	3,93	4,64bc	4,04

- Personer som vuxit upp utanför Europa, som inte haft kontakt med oss, instämmer i högre grad än svenskar att tjänstemännen uppvisar attityd A – medelvärdet i kolumn e är högre än det i kolumn b. Har man en förutfattad mening eller gamla erfarenheter?

### Lite detaljer kring attityd B

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	Instämmer (7-10)	24	24	25	26	25	26
	Instämmer inte (0-3)	23	23	25	17	18	20
Medelvärde:		5,00	4,98	4,66	5,58	5,37	5,24

- När det gäller attityd B finns inga statistiskt säkra skillnader mellan invandrare och svenskar.

### Lite detaljer kring attityd C

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	Instämmer (7-10)	33	33c	18	38c	37c	32
	Instämmer inte (0-3)	14	14e	15	11	9	11
Medelvärde:		5,94	5,94	5,23	6,39c	6,41c	6,09

- För attityd C finns några statistiskt säkra skillnader mellan invandrare och svenskar i medelvärden.
- Bland nordiska invandrare verkar är det dock färre som instämmer och bland utomeuropeiska invandrare något färre som inte instämmer, men skillnaderna är små.

## 5.5 Förändrad attityd efter kontakt!

Vi har ovan noterat att det finns tämligen stora attitydskillnader mellan de som haft kontakt med oss och de som inte haft kontakt med oss under de senaste 12 månaderna. Om man jämför dessa grupper kan man egentligen inte säga att attityden förändras genom kontakten, för det skulle kräva att man undersökte vilken uppfattning personerna hade före kontakten med oss.

Men det är ändå ett rimligt antagande att de skillnader som finns mellan grupperna beror på att de haft kontakt. Utifrån den förutsättningen kan följande slutsatser dras.

### *Attitydförändringar efter kontakt*

Alla som haft kontakt Kolumn	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla a	Sverige b	Norden c	Europa d	Utanför Europa e	Utanför Sverige f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	-0,35	-0,31	-0,91	-0,63	-0,99	-0,78
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	-0,14	-0,18	-0,48	-0,66	0,79	0,07
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	0,19	0,07	1,01	0,79	1,13	1,04

Av tabellen framgår att efter kontakt minskar attityd A – särskilt stor är minskningen bland invandrare och minskning finns bland alla invandrargrupper.

När det gäller attityd C ökar den efter kontakt – inte särskilt mycket för svenskar men påtagligt mycket bland invandrare.

När det gäller attityd B som kännetecknas av att tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen känner till lagar och regler är förändringen totalt sett en minskning.

Men invandrargrupperna skiljer sig åt. För attityd B noteras en minskning i attityd B för de från Sverige, Norden och övriga Europa medan det kan noteras en ökning bland utomeuropeiska invandrare.

Slutsatser:

- Efter kontakt med tjänstemännen förändras attityderna – den önskade attityden C ökar och den negativa attityden A minskar. Detta gäller för alla studerade grupper oavsett var man vuxit upp.
- För attityden B gäller att även den minskar efter kontakt. Minskning finns i alla grupper utom för utomeuropeiska invandrare. Bland just dem är det alltså fler som efter kontakt anser att vi har attityd B.
- Det är möjligt att effekten bland utomeuropeiska invandrare beror på brister i kommunikationen till följd av språk- och kulturskillnader. Ett sätt för Skatteverket att förbättra kommunikationen skulle i så fall kunna vara att i den egna organisationen ha fler personer anställda, som har vuxit upp utanför Europa.

# 6 Attitydskillnader mellan olika invandrargrupper

## 6.1 Attityder speglar behov och förväntningar

Invandrare som vuxit upp utomlands har det gemensamt att de behärskar också något annat språk än svenska. Vidare gäller att de, som grupp sett, inte behärskar svenska språket lika bra som dem som vuxit upp i Sverige.

Vidare kan man anta att personer som vuxit upp utomlands har någon erfarenhet om hur skattemyndigheten fungerar i det land man vuxit upp i. Antingen har man egna konkreta erfarenheter eller har man fått dessa förmedlade av landsmän.

Sammantaget påverkar nu nämnda förhållanden de behov och förväntningar som invandrarna har och kommer till uttryck i svaren på de attitydfrågor vi ställt.

## 6.2 Personer som vuxit upp i annat nordiskt land

Invandrare som vuxit upp i annat nordiskt land har genomsnittligt sett inte samma språkbarriär att forcera som en person som invandrat från ett utomnordiskt land. I många fall kan man göra sig förstådd på sitt hemlands språk och finska är ett i Sverige erkänt minoritetsspråk som de har rätt att kommunicera på med oss.

Vidare finns det likheter i regelverken rörande beskattning, deklaration och myndigheters uppträdande med hur det är i deras hemland. Så det är kanske inte så förvånande att invandrare från annat nordiskt land attitydmässigt är den grupp invandrare som ligger närmast de attityder som svenskar har i vår undersökning.

För regionenkäten gäller att den allmänna bilden att de som vuxit upp i Norden och som varit i kontakt med Skatteverket är mer positiva än vad svenskar är. Inte på någon delfråga är man signifikant mer negativ än vad svenskar är. Det finns flera delfrågor där nordiska invandrare är signifikant mer positiva än vad svenskar är.

För mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i annat nordiskt land än Sverige är signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- Kontakterna med Skatteverket (12)
- Vårt bemötande (15d)
- Vårt sätt att informera (21 b)
- Man får den hjälp man behöver (21c)
- Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt (212 h)
- Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig

### **6.3 Personer som vuxit upp i Europa**

Personer som vuxit upp i Europa utanför Norden kan ha mycket skiftande bakgrund. De kan komma från länder som kulturellt och skatteadministrativt är oss närstående men också från länder som skiljer sig mer från vårt t.ex. de som kommit från forna Sovjetunionen eller Balkan.

För regionenkätens mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i Europa är signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- Kontakterna med Skatteverket (12)
- Tillgängligheten (13e)
- Snabbheten i handläggningen (14e)
- Vårt bemötande (15d)
- Personalens sakkunskap (16e)
- Lättheten att kommunicera med oss (17e)
- Hur vi utför våra uppgifter (21h)
- Förtroendet för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig

Det allmänna intrycket av svarsmönstret är att de som vuxit upp i Europa är mer positiva än både svenskar och de som vuxit upp i Norden men inte fullt så positiva som de som vuxit upp utanför Europa (se avsnitt 6.4)

### **6.4 Personer som vuxit upp i utomeuropeiskt land**

För regionenkätens mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i Europa är mer signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- Kontakterna med Skatteverket (12)
- Tillgängligheten (13e)
- Snabbheten i handläggningen (14e)
- Vårt bemötande (15d)
- Personalens sakkunskap (16e)
- Lättheten att kommunicera med oss (17e)
- Hur vi utför våra uppgifter (21h)
- Förtroendet för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig

För regionenkäten gäller att svaren från de utomeuropeiska invandrarföretagarna som varit i kontakt med Skatteverket genomgående är påfallande mer positiva än från svenskar. Är svaren vad vi kunde förvänta oss?



Invandrare som vuxit upp i ett utomeuropeiskt land har i allmänhet en språkbarriär att forcera och det finns få länder där regelverken rörande beskattning, deklaration och myndigheters uppträdande överensstämmer med förhållandena i Sverige.

Men vi kan anta att de som besvarat enkäten kan läsa och förstå svenska språket. De svar vi utgått från är i regel endast från personer som under det senaste året varit i kontakt med Skatteverket och vi har sett av bakgrundsdata att invandrare haft förhållandevis fler kontakter än svenskar.

Man kan anta att personer som vuxit upp utomlands har någon erfarenhet om hur skattemyndigheten fungerar i det land man vuxit upp i. Antingen har man egna konkreta erfarenheter eller har man fått dessa förmedlade av landsmän. Ofta är kontakterna med ursprungslandets (skatte)myndigheter inte positiva.

Det är visserligen bra att vi kunnat överträffa deras förväntningar men vi bör mot den redovisade bakgrunden inte dra allt för stora växlar på det. Mycket tyder på att invandrare utanför Europa i någon del har en förutfattad mening om att skattetjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att man vill smita undan (jfr tabellen i avsnitt 5.4).

Utan att nedvärdera det goda resultatet som sådant bör man peka på att det kan finnas också andra förhållanden som gör att man kanske bör vara extra försiktig när man tolkar svaren från personer som vuxit upp i en annan kultur och har andra erfarenheter. Vi vet inte hur personer utanför Europa uppfattar vårt initiativ att ställa frågor om oss och vår verksamhet – förstår man att vi vill ha uppriktiga svar? Och om invandrare inte i samma utsträckning litar på anonymitetsskyddet – påverkar det svaren i positiv riktning?



## 7 Slutsatser

Ovan har redovisats resultaten från Skatteverkets enkätundersökningar bland allmänheten och vi har jämfört resultaten för invandrare (personer som vuxit upp utanför Sverige) med svenskar (personer som vuxit upp i Sverige). Man kan alltid ifrågasätta formuleringen i enkäter ställda frågor och resultaten – det statistiska bortfallet är alltid ett problem. Vi vet nämligen inte hur de som inte svarat egentligen skulle ha svarat om de gjort det. Vi vet inte heller om invandrare svarar på enkäter på samma sätt som svenskar – har den kulturella bakgrunden någon betydelse?

Sammanfattningsvis ger undersökningarna resultat som är uppmuntrande för Skatteverket och dess personal:

Invandrare instämmer i högre grad än svenskar att Skatteverket totalt sett utför sin uppgift på ett bra sätt.

Invandrare har ett större förtroende för Skatteverket än vad svenskar har.

Från svaren från skilda delfrågor dras slutsatsen att invandrare är minst lika nöjda som svenskar med den service och information de får

Det nu sagda gäller var för sig även för olika grupper invandrare nämligen de som vuxit upp i:

- Norden utanför Sverige
- Europa utanför Norden
- Utanför Europa

Med avseende på vad som stadgas i förordningen (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken ger undersökningen vid handen att Skatteverket inom ramen för tillgängliga resurser ger invandrare likvärdig service och information.

Det nu erhållna resultatet stämmer väl överens med de enkätundersökningar som riktat sig till företagarna i Sverige och vars resultat finns i en tidigare publicerad rapport från Skatteverket nämligen *Insikt!* Om invandrarföretagarna, rådgivarna och mötet med Skatteverket<sup>5</sup>.

Diskriminering kan ske på många olika sätt. De attityder tjänstemännen visar upp kan uppfattas diskriminerande t.ex. om tjänstemannen oftare är nedlåtande eller misstänksam mot invandrare än mot svenskar. Undersökningen ger inte vid handen

---

<sup>5</sup> Skatteverkets rapport 2004:3, kapitel 6

## *Slutsatser*

att Skatteverkets personal diskriminerar invandrare genom att uppvisa andra (sämre) attityder mot dem än mot svenskar.

När det gäller attityder och attitydförändringar efter kontakt kan noteras att utomeuropeiska invandrare i högre utsträckning än andra uppfattar att tjänsmännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen i fråga känner till lagar och regler – attityd B.

Det är möjligt att effekten bland utomeuropeiska invandrare beror på brister i kommunikationen till följd av språk- och kulturskillnader. Ett sätt för Skatteverket att förbättra kommunikationen skulle i så fall kunna vara att i den egna organisationen ha fler personer anställda, som har vuxit upp utanför Europa. Och det är något som Skatteverket numera arbetar aktivt för att få.

Avslutningsvis noteras att svenskarnas svarsmönster, när det gäller svartarbete och skattefusk, i högre grad än invandrarnas förknippas med personer som fuskar. Frågan om detta beror t.ex. på skillnader i ekonomiska möjligheter eller återspeglar faktiska förhållanden kan dock inte besvaras.