

***Allmänhetens synpunkter
på skattesystemet,
skattefusket och
myndigheternas kontroll***

Resultat från en riksomfattande
undersökning vintern 2004

Rapport 2005:7

1.1.1.1 Förord

Skatteverket genomför regelbundet stora attitydundersökningar riktade till allmänheten och företagen. I denna rapport redovisas resultaten från den del av 2004 års undersökning som handlar om allmänhetens inställning till skattesystemet, skattefusk och myndigheternas service respektive kontroll.

Denna undersökning har flera syften, bl.a.

- att ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna har utvecklats,
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänheten ser på skattemyndigheternas service samt olika former av fusk och kontrollens effekter,
- att ge underlag för jämförelser mellan myndigheterna och anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

2004 års undersökning redovisas även i Rapport 2005:6, "Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta", samt avseende attityder till kronofogdemyndigheterna i RSV:s rapport 2005:5, "Allmänhetens syn på kronofogdemyndigheten".

Den statistiska delen av undersökningen, postal enkät samt telefonintervjuer, genomfördes under vintern 2004 av Kinnmark Research AB och TNS Gallup AB. Denna rapport har framtagits av Mikael Pyka vid Skatteverkets utvärderingsenhet.

Resultaten från undersökningen bör beaktas i planering och genomförande av verksamheten.

Solna i juni 2004

Katrin Westling Palm

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Undersökningens syfte och genomförande	9
1.1 Undersökningens syfte m.m.....	9
1.2 Om de statistiska undersökningarna.....	9
1.2.1 Datainsamlingsmetod.....	9
1.2.2 Svarsfrekvens	9
1.2.3 De svarandes sammansättning.....	10
1.2.4 Redovisning i tabeller	11
1.2.5 Enkätformulärets konstruktion.....	12
1.2.6 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten	12
1.2.7 Riksenkätens innehåll och struktur	13
2 Allmänhetens övergripande attityder 2004	15
3 Inställningen till skattesystemet respektive Skatteverket.....	17
3.1 Intresset för skattefrågor och inställningen till skattesystemet	17
3.2 Inställningen till skattesystemet respektive Skatteverket..	17
4 Om skattemyndigheternas broschyrer och blanketter	21
4.1 Attityden till broschyrer och blanketter är stabil	21
4.2 Jämförelse mellan olika frågor och år	21
4.3 Det är lätt att få tag på de broschyrer och blanketter man behöver	22
4.4 Skattemyndighetens broschyrer innehåller den information som man behöver	22
4.5 Attityden till broschyrer och blanketter totalt sett.....	23
5 Om förutsättningar att göra rätt för sig	25
5.1 Inledning.....	25
5.2 Få instämmer i att skattsystemet är enkelt.....	25
5.3 Attityden till skattekontot.....	26
5.4 Lätt att deklarerat.....	27
5.5 Skatteverkets hemsida "www.skatteverket.se"	27
5.6 Skatteverkets servicetelefon.....	28
5.7 Att få hjälp av Skatteverkets personal.....	28

5.8	Sammanfattande omdöme om möjligheten att göra rätt för sig	29
6	Om ärlighet och fusk.....	31
6.1	Inledning.....	31
6.2	Orsaker till skattefusk.....	31
6.3	Ärlighet och fusk med skatt och folkbokföring.....	32
6.3.1	Attityden till andras skattefusk.....	32
6.3.2	Kunskapen om andras fusk	34
6.3.3	Attityden till svartarbete.....	36
6.4	Fusk som ett allvarligt samhällsproblem	36
7	Om skattekontrollen.....	39
7.1	Inledning.....	39
7.2	Skattemyndighetens bekämpning av skattefusk.....	40
7.3	Sammanfattande omdöme om skattekontrollen.....	41
8	Förtroendet för skattemyndigheten	43
8.1	Drygt hälften har förtroende för skattemyndigheten	43
8.2	Vad förklarar förtroende för Skatteverket?	43
	Tabell- och diagramförteckning	49
	Bilagor	
	1. Teknisk rapport	
	2. Frågeformulär	
	3. Grundtabeller	
	4. Faktor- och regressionsanalys	

Sammanfattning

Skatteverket genomför regelbundet enkätundersökningar av allmänhetens attityder till skattesystemet och skattemyndigheten. I denna rapport redovisas en undersökning som utfördes i sista kvartalet 2004 i syfte att ge underlag för en bedömning av allmänhetens attityder till skattesystemet, skattekontroll och skattefusk.

Urvalet bestod av 3 000 personer från hela landet i åldrarna 18-74 år. Metoden för undersökningen var en postenkät med telefonuppföljning. Vägd svarsfrekvens för undersökningen var 64 procent.

Förtroendet för Skatteverket

Nästan hälften av allmänheten, 48 procent, har förtroende för Skatteverket, och detta resultat överensstämmer med tidigare års undersökningar. Det är emellertid endast 36 procent av allmänheten som uppger sig ha förtroende för myndigheter i allmänhet. Den attityd som har störst betydelse för förtroendet för Skatteverket, enligt denna undersökning, är attityden till kontrollen.

Om man vill behålla förtroendet på en fortsatt hög nivå, bör Skatteverket *kommunicera* följande budskap till allmänheten:

- att skattefusk upptäcks genom kontrollen
- att skattekontrollen har blivit effektivare
- att Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER
- att det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal
- att information kommer i god tid, innehåller den information som behövs, och att den är lättillgänglig
- att det är lätt att deklarerera

Det som bör *förbättras* för att öka förtroendet är:

- förmågan att bekämpa skattefusk och fusk med folkbokföring
- broschyrer och blanketterns begriplighet

Skattesystemet

Det är 20 procent som tycker bra om skattesystemet i stort, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning, medan över 40 procent inte tycker om det. Sämst om skattesystemet tycker egenföretagare och höginkomsttagare.

Broschyror och blanketter

Attityden till broschyrer och blanketter är relativt stabil och förhållandevis god. Hälften eller fler av medborgarna tycker att Skatteverkets broschyrer och blanketter innehåller den information som behövs, skickas ut i tid och är lätta att få tag på. Det är dock något färre i årets undersökning som tycker att broschyrer och blanketter totalt sett är bra, 44 procent mot 48 procent vid föregående undersökning. Likt tidigare undersökningar tycker allmänheten i lägst utsträckning om broschyrer och blankettens begriplighet.

Lätt att göra rätt för sig

Omkring hälften anser att det är totalt sett lätt att göra rätt för sig, medan endast 8 procent tycker motsatsen. Resultatet är oförändrat jämfört med tidigare undersökningar.

En majoritet av medborgarna tycker att det är lätt att deklarerat. Det är 17 procent av medborgarna som instämmer i påståendet att skattesystemet är enkelt, och 38 procent som tycker att det är svårt. Av medborgare som huvudsakligen vuxit upp i Sverige tycker fler att skattesystemet är svårt (40 procent) än medborgare som huvudsakligen vuxit upp utanför Sverige (23 procent). Dessa representerar emellertid en heterogen grupp, men resultatet är intressant.

Skattekontot, hemsidan och servicetelefonen får bra betyg, och utvecklingen av attityderna till dessa kan beskrivas som positiv för skattekontot och hemsidan, medan negativ för servicetelefonen. Hälften av de som besökt Skatteverket tycker att det är enkelt att få hjälp av personalen, och motsvarande siffra för dem som haft telefonkontakt är snarlik, 47 procent. Det är viktigt att detta resultat inte försämras eftersom denna attityd har betydelse för förtroendet för Skatteverket som helhet.

Fusk

Acceptansen mot skattefusk har varit relativt låg i tidigare undersökningar, och i årets är den t.o.m. något lägre när vi studerar resultaten för ett flertal frågor. Det är något färre än tidigare som tycker att det är OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det, det är fler än tidigare som tycker att det är rimligt att man också straffar den som

anlitar någon för ett svartarbete, och det är något färre än tidigare som uppger att de skulle undanhålla inkomst från beskattning om de hade möjlighet till det.

I årets undersökning ställs två nya frågor om attityden till svartarbete: om det är OK att folk arbetar svart, och om personer i respondenternas omgivning skulle tycka att man gjorde fel om man arbetade svart. Vid en jämförelse av resultaten verkar det som att medborgarna tror att människor i deras omgivning har en mer liberal hållning till svartarbete än vad de själva har – över 50 procent tycker inte att det är OK att andra arbetar svart, medan ”endast” 36 procent tror att andra skulle tycka det var fel om man svartarbetade själv.

De svarande har fått ta ställning till tio påstådda orsaker till skattefusk, och främst rangordnas två orsaker: att personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer, följt av att skatterna är för höga.

I likhet med tidigare undersökningar uppfattar majoriteten att omfattningen av fusk totalt sett är ett allvarligt samhällsproblem, äldre respondenter i större utsträckning än yngre.

Kontroll

Frågorna om skattemyndighetens kontroll präglas av högt svarsbortfall, vilket förmodligen beror på dess abstrakta karaktär: det är förmodligen inte så många som har kunskap om strukturen respektive omfattningen av skattekontrollen.

Sett över flera år är det färre som tror att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till deklareranter för att kontrollen ska vara effektiv.

Allmänheten anser inte, vare sig i årets undersökning eller tidigare, att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, endast 11 procent instämmer i detta mot 30 procent som inte instämmer. Däremot är det något fler i årets undersökning som instämmer i att skattekontrollen under senare år har blivit effektivare, så att skattefusk i högre grad upptäcks. Kanske slår Skatteverkets synlighet i massmedia igenom i större utsträckning i den senare frågan?

Slutligen är det endast 24 procent som anser att skattekontrollen totalt sett fungerar bra. Tendensen över flera år är emellertid att något fler

tycker detta. Men det är ännu svårt att dra slutsatser av detta resultat, då svarsbortfallet är högt, 40 procent, och ökande.

1 Undersökningens syfte och genomförande

1.2 Undersökningens syfte m.m.

Skatteverket har under en följd av år genomfört attitydundersökningar till allmänheten respektive företagen, omväxlande vartannat år. Dessa årliga enkätundersökningar har till syfte att ge underlag för:

- en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas,
- en bedömning av hur allmänheten respektive företagen ser på skattemyndigheternas service, olika former av fusk och kontrollens effekter,
- jämförelser mellan myndigheterna och anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

Undersökningarna är uppdelade i två enkäter: *riksenkäten*, som är inriktad på attityder till skattesystemet, skattefusk och skattekontroll, samt *regionenkäten*, som är inriktad på attityder till de regionala skattemyndigheternas sätt att sköta sitt arbete.

Urvalet för undersökningen som redovisas i denna rapport, riks-käten, är 3 000 personer i åldersintervallet 18-74 år, bosatta i hela riket.

1.3 Om de statistiska undersökningarna

1.3.1 Datainsamlingsmetod

Datainsamling har skett genom postal enkät med två påminnelser. Enkäten har kompletterats med telefonintervjuer med personer som inte deltagit i den postala delen av respektive undersökning. Skatteverket har i samarbete med Kinnmark Information AB och TNS Gallup AB utarbetat fältplan och undersökningsmaterial. Fältarbetet pågick under det sista kvartalet 2004.

1.3.2 Svarsfrekvens

Den beräknade vägda svarsfrekvensen uppgår i undersökningen till 64 procent. Det är 51 procent som har besvarat själva postenkäten.

Telefonurvalet bedöms vara representativt för de som inte har besvarat enkäten.

Vägningen innebär att svaren i postenkäterna vägs upp så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i hela riket. Telefonintervjuerna vägs också på detta sätt men har även vägts upp för att representera det totala telefonurvalet. Metoden för vägning av svarsfrekvens och analys av bortfall finns utförligare beskrivet i TNS Gallups tekniska rapport som bilageras denna redovisning.

Fältarbete riksenkäten 2004

	Antal
Bruttourval	3 000
Postreturer	47
Nettourval	2 953
Inskickade ifyllda enkäter	1 502
Postal svarsfrekvens, netto	51%
Telefonurval	956
Genomförda telefonintervjuer	259
Bortfall telefon	697
Totalt antal intervjuer	1 761
Vägt antal svar	1 908
Vägd svarsfrekvens	64%

1.3.3 De svarandes sammansättning

Enkäten inleds med ett antal bakgrundsfrågor och i tabellen nedan redogörs för de svarandes sammansättning efter de olika frågorna.

1. Tabell De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent, ovägt

Kön		Sysselsättning		Månadsinkomst		Boendeort	
Man	50	Off. anst.	26	< 10 tusen kr	20	Storstad	29
Kvinna	50	Priv. anst.	32	10 - 20 tusen kr	46	Tätort	48
		Egenföretagare	8	20 - 30 tusen kr	23	Landsbygd	22
Åldersgrupp		Annat	32	> 30 tusen kr	9		
18 - 24 år	11					Ursprungligen uppväxt	
25 - 34 år	17	Boendeform		Utbildning		I Sverige	91
35 - 44 år	19	Villa	51	Grundskola	24	I annat land i Norden	2
45 - 54 år	19	Bostadsrätt	18	Gymnasium	39	I annat land i Europa	3
55 - 64 år	21	Hyresrätt	26	Eftergymn. utb.	15	I annat land utanför	
65 - 74 år	14	Annat	4	Eftergymn. utb.	21	Europa	3

Riksenkäten 2004

1.3.4 Redovisning i tabeller

Om avvikelsen är statistiskt säkerställd, s.k. signifikant, är beroende av dels avvikelsens storlek och dels hur många som svarat på en viss fråga. Graden av signifikans som används i denna undersökning är 95 procent, dvs. när detta markeras föreligger en femprocentig sannolikhet att skillnaden mellan de jämförda värdena beror på slumpen.

I tidigare allmänhetensundersökningar har Skatteverket jämfört olika kolumners resultat mot kolumnen med resultatet för "hela riket", dvs. samtliga svar i undersökningen. Om en grups resultat, t.ex. personer i åldern 25-34 år, statistiskt säkerställt skiljde sig från gruppen "hela riket" (kolumnen "total"), kunde man läsa ut ett plus- eller minustecken i den delgruppens kolumnresultat. Ett exempel från 2002 års allmänhetsundersökning ses i tabell 2.

2. Tabell: Är du intresserad av skatterfrågor i största allmänhet?, procent

	Total	Man	Kvinna	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år
Mycket	7	8	5	9	2-	5	6	9	11+
Ganska	23	27+	19-	16-	20	23	24	24	29+
Lite	39	38	40	34	45+	42	40	38	34
Nej, inte intresserad	25	20-	29+	34+	28	26	24	19-	20
Vet ej/ej svar	6	6	7	7	5	5	6	9+	6

Nackdelen med den metoden är att delkolumnerna räknas *två gånger*, eftersom delgruppen även ingår i totalkolumnen, dvs. 25-34 åringarnas 2 procent "Mycket", ingår i beräkningen av samtliga personers 7 procent. Men vi vet genom detta inte om det är slumpen som avgör om 25-34 åringarnas resultat, 2 procent, är lägre än 35-44 åringarnas 5 procent. Denna metod frångicks efter övervägande från och med förra årets företagsundersökning. Istället beräknas om skillnaden mot övriga kolumner är statistiskt säkerställd inom samma grupp, t.ex. män och kvinnor, eller personer i olika åldersintervall. Detta markeras i tabellerna med en kolumnbokstav bakom resultatet, se exempel i tabell 3.

3. Tabell: Är du intresserad av skatterfrågor i största allmänhet?, procent

	Total	Man	Kvinna	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år
	a	b	c	d	e	f	g	h	i
Mycket	8	11c	6	5	5	6	8	14defg	11d
Ganska	24	28c	19	16	20	21	28de	29def	25def
Lite	39	38	39	38	41	42	39	36	36d
Nej, inte intresserad	25	20	31b	33ghi	32ghi	27h	23	19	23
Vet ej/ej svar	4	3	5b	7gh	3	5	3	2	5

Genom detta sätt att beräkna krävs det mindre skillnad t.ex. mellan könen för att resultatet ska markeras som statistiskt säkerställt, men det är ju helt i sin ordning. Från tabell X. går det också att utläsa att av de som är mycket intresserade av skattefrågor, så skiljer sig de äldsta i undersökningen (kolumn i) från de yngsta (markerat med bokstaven d bakom resultatet 11 procent), men det är mer än 5 procent sannolikhet att slumpen är orsaken till att deras resultat är högre än de övriga ålderskategorierna.

1.3.5 Enkätformulärets konstruktion

De svarande har fått ta ställning till olika delpåståenden i block som efterföljs av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 bär etiketten "Instämmer inte alls" och 5 bär etiketten "Instämmer". Dessutom finns svarsalternativet "Ingen uppfattning".

1.3.6 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten

I en urvalsundersökning som denna kan följande fel förekomma:

- *Urvalsfel*: Slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen. Detta tas hänsyn till genom att redovisa om ett resultat är statistiskt säkerställt, dvs. signifikant,
- *Icke-urvalsfel*, som i sin tur består av
 - Täckningsfel*: det använda registret innehåller antingen inte alla som vi vill undersöka eller sådana som vi inte vill undersöka,
 - Bortfall*: en del vill inte eller kan inte svara på hela eller delar av enkäten,
 - Mätfel*: enkätens frågor mäter inte det vi avser att mäta,
 - Bearbetnings- och redovisningsfel*: fel vid datafångst, -behandling eller överföring av grunduppgifter till tabeller.

Genom att redovisa de olika resultatens signifikans kan man läsaren lätt göra sig en bild av eventuella *urvalsfel*. Eftersom undersökningen baseras på tillgängliga befolkningsregister, som uppdateras ofta, är *täckningsfelet* sannolikt litet. Större är däremot *mätfelet* och *bortfallet*. Frågeformuläret kan innehålla oklart formulerade frågor, eller den svarande kan avsiktligt eller oavsiktligt svara fel på en fråga. Enkätformulären ses över kontinuerligt. Det stora bortfallet, 36 procent,

manar till stor försiktighet vid tolkning av undersökningsresultatet. Vi utgår självfallet från att bearbetnings- och redovisningsfelen är försumbara.

1.3.7 Riksenkätens innehåll och struktur

Blocken i enkäten behandlar:

- bakgrundsfrågor – om den som svarat på enkäten,
- allmänna frågor – om inställningen till skattsystemet och Skatteverket,
- påståenden om broschyrer och blanketter,
- påståenden om förutsättningar för allmänheten att göra rätt för sig,
- påståenden om ärlighet och fusk med skatt respektive folkbokföring,
- påståenden om Skatteverkets kontroll,
- sammanfattande omdöme om Skatteverket, uttryckt som förtroende för Skatteverket
- frågor och påståenden om kronofogdemyndigheten.

Allmänhetens attityder till kronofogdemyndigheten redovisas i särskild rapport.

1.3.8 Orsak till skillnader i resultaten från riks- och regionenkäten

Resultaten är inte exakt likadana för samma frågor i riks- respektive regionenkäten. I riksenkäten uppmäts t.ex. att 48 procent har förtroende för Skatteverket, medan i regionenkäten är motsvarande siffra 51 procent, och denna differens beror till mindre än fem procents sannolikhet på slumpen. Men skillnaden kan förmodligen förklaras bl.a. av olikheterna i frågeformulären: frågorna i riksenkäten handlar till viss del om fusk med skatter och folkbokföring, vilket kan påverka när respondenterna ska svara på om man har förtroende för Skatteverket eller inte. Sammantaget betyder alltså detta inte att resultaten i enkäterna inte skulle vara robusta.

2 Allmänhetens övergripande attityder 2004

Enkäten är, förutom ett antal bakgrundsfrågor, uppbyggd av frågor kring sakområdena kontroll, ärlighet och fusk, lätt att göra rätt för sig, broschyrer och blanketter, med den avslutande frågan om respondenterna totalt sett har förtroende för Skatteverket. Varje sakområde sammanfattas också med en "totalfråga", jfr. tabell 4 nedan.

I tabell 4 nedan är de sammanfattande påståendena rangordnade efter andelen instämmande.

4. Tabell Sammanfattande påståenden, rangordnade efter andelen instämmande år 2004, procent

	Instämmer	Instämmer inte	Vet ej/ ej svar	Medelvärde
Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem	62	9	14	4,1
Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig	49	8	22	3,8
Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten	48	12	10	3,6
Totalt sett är skattemyndighetens broschyrer och blanketter bra	44	10	19	3,6
Totalt sett fungerar kontrollen bra	24	14	40	3,2

Det finns endast små förändringar av de olika påståendenas resultat jämfört med föregående undersökning 2002. Fortfarande anser en majoritet av allmänheten att omfattningen av fusk är ett allvarligt samhällsproblem.

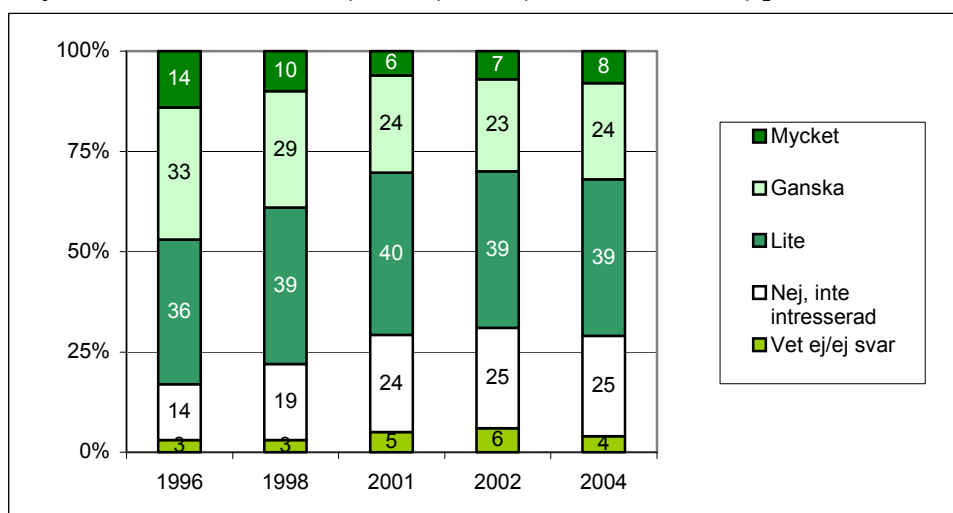
I följande avsnitt kommer vart och ett av de olika sakområdena att redovisas mer utförligt.

3 Inställningen till skattesystemet respektive Skatteverket

3.1 Intresset för skattefrågor och inställningen till skattesystemet

Det framstår som att intresset för skattefrågor har avtagit något jämfört med undersökningarna på 90-talet (diagram 5).

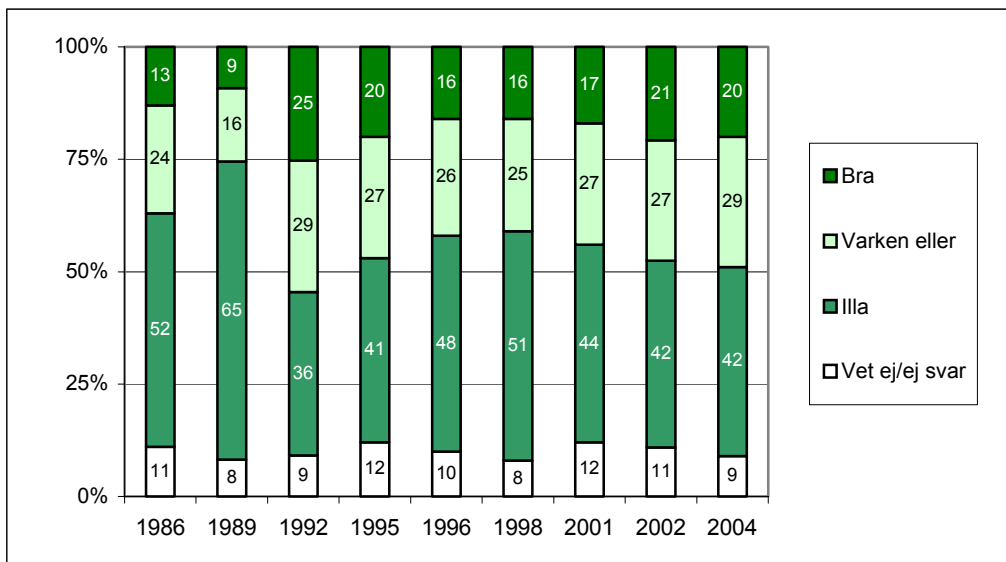
5. Diagram Fråga: Är du intresserad av skattefrågor i största allmänhet?, jämförelse mellan 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



3.2 Inställningen till skattesystemet respektive Skatteverket

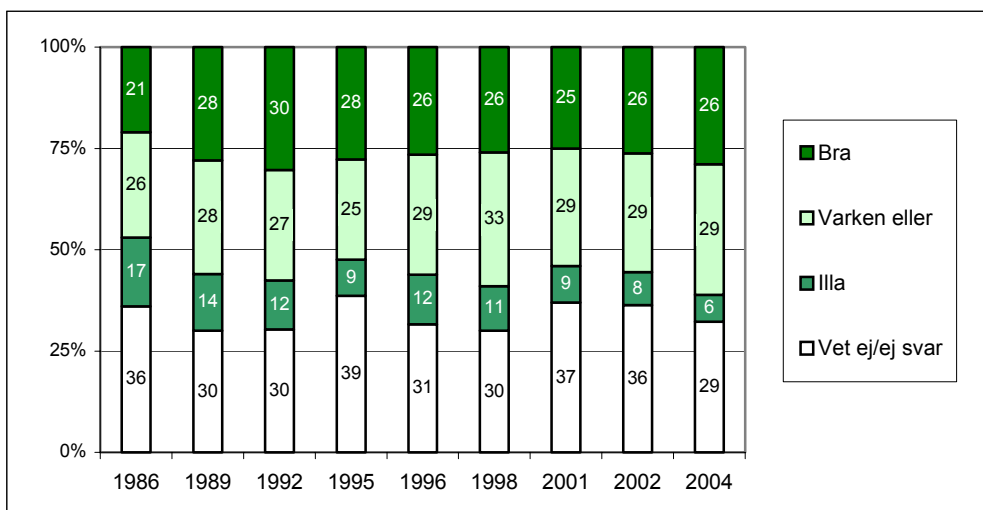
Allmänhetens inställning till skattesystemet har undersökts av Skatteverket sedan 1986, och man har kunnat se vissa intressanta förändringar. Före skattereformen 1990/91 var allmänheten inte nöjd, men efter reformen var det markant fler som i stort tyckte bra om skattesystemet. I de senaste undersökningarna har det varit runt 20 procent som tycker bra om skattesystemet (diagram 6), men mer än dubbelt så många som tycker illa om detsamma. Egenföretagarna och höginkomsttagarna tillhör de grupper som tycker sämst om skattessystemet.

6. Diagram Fråga: Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning?, jämförelse år 1986-2004, procent



Allmänhetens attityder till Skatteverket är stabila, och bättre än till skattesystemet. De som uttryckligen tycker illa om Skatteverket är en ganska liten grupp, endast 6 procent (diagram 7).

7. Diagram Fråga: Vad tycker du i stort om Skatteverket, dvs. tjänstemännen vid denna myndighet och det sätt på vilket de utför sina arbetsuppgifter?*, jämförelse år 1986-2004, procent

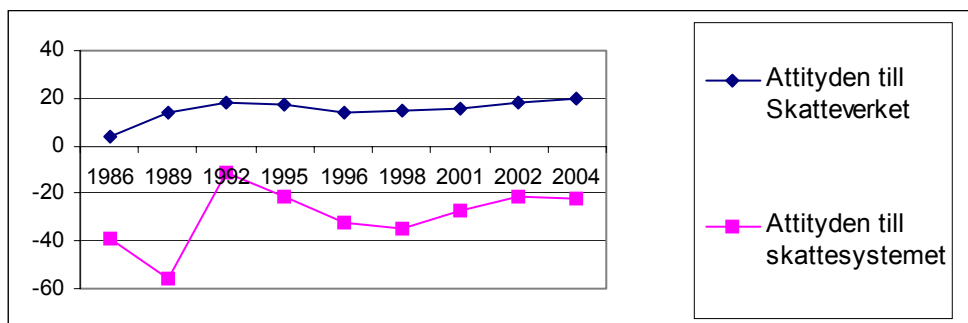


*Före Skatteverkets bildande 2004, löd frågan: "Vad tycker [...] om skattemyndigheterna, dvs. tjänstemännen vid dessa [...]".

Ett mått på allmänhetens attityder får man om man från värdet av attityden "Bra", drar ifrån värdet av attityden "Illa". Detta balansmått

kan anta värden mellan 100 och -100, och kan ge en uppskattning av positiva och negativa attityder. Vid en sådan jämförelse har attityden till Skatteverket haft en relativt jämn "uppgång", jämfört med attityden till skattesystemet, som förändrades drastiskt mellan 1989 och 1992 års mätningar, se diagram 8.

8. Diagram Utvecklingen av attityden till skattesystemet respektive Skatteverket, 1986-2004, balansmåt i procent



För en fördjupad analys av allmänhetens attityder till de regionala skattemyndigheternas arbete hänvisas till Rapport 2005:6, *Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta*.

4 Om skattemyndigheternas broschyrer och blanketter

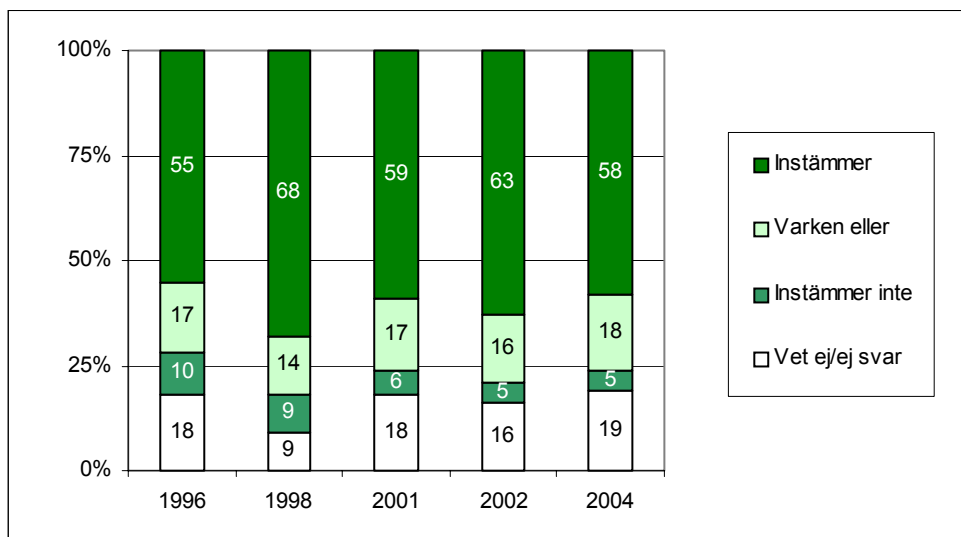
4.1 Attityden till broschyrer och blanketter är stabil

Broschyrer och blanketter är en viktig informationskanal för Skatteverket till medborgarna. I varje undersökning sedan 1996 undersöks därför attityden till denna service. Det är små skillnader mellan resultaten från undersökningarna under olika år. Ett återkommande mönster är att höginkomsttagare, högutbildade och offentliganställda oftare är mer nöjda med broschyrer och blanketter än andra grupper.

4.2 Jämförelse mellan olika frågor och år

Majoriteten av de tillfrågade anser att Skatteverket skickar ut broschyrer och blanketter i god tid (diagram 9). Andelen som tycker detta har dock sjunkit något sedan föregående undersökning 2002, samtidigt som svarsbortfallet har ökat.

9. Diagram Skatteverket skickar ut broschyrer och blanketter i god tid, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



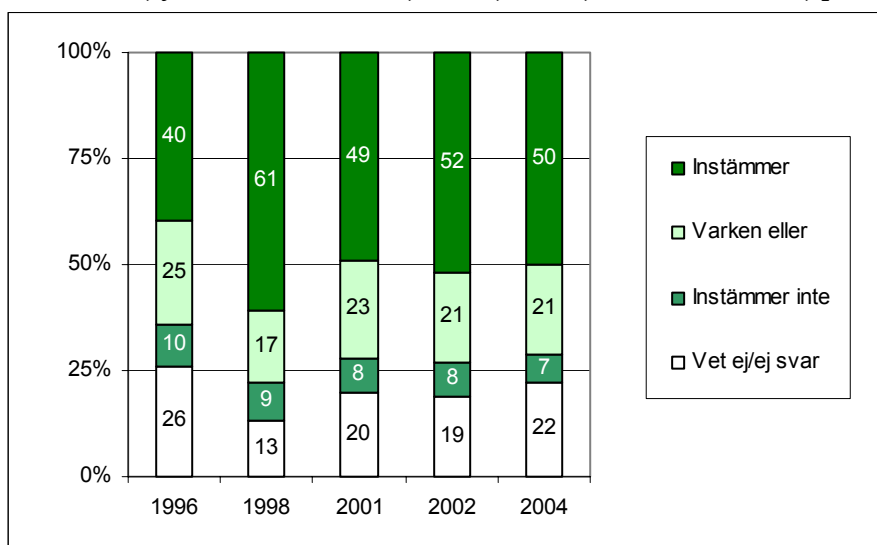
4.3 Det är lätt att få tag på de broschyrer och blanketter man behöver

Resultatet på frågan om det är lätt att få tag på de broschyrer och blanketter man behöver, skiljer sig inte signifikant från föregående undersökningar. Det är 53 procent av samtliga respondenter som instämmer, och 7 procent som inte instämmer i detta.

4.4 Skattemyndighetens broschyrer innehåller den information som man behöver

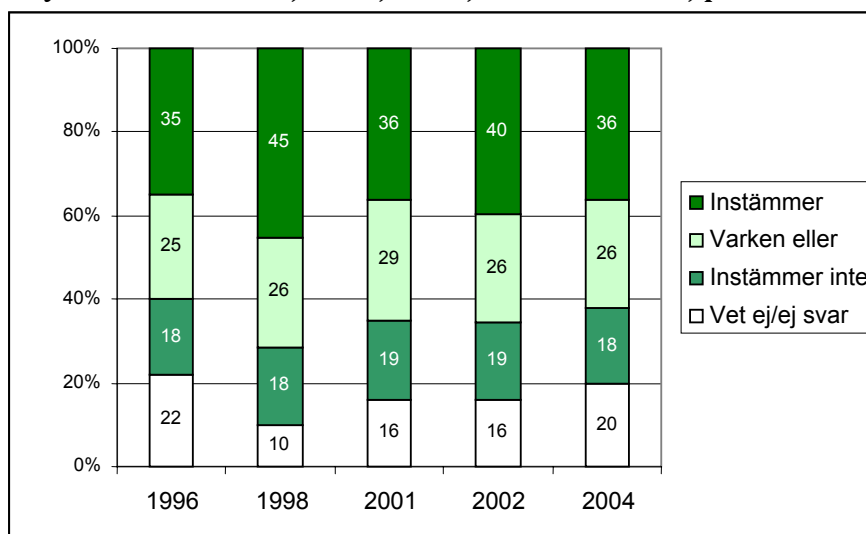
En viktig aspekt för att allmänheten ska kunna göra rätt för sig är att broschyrerna verkligen innehåller den information som efterfrågas. Attityden till informationsinnehållet har varit stabil vid de senaste undersökningarna (diagram 10).

10. Diagram Skatteverkets broschyrer innehåller den information jag behöver, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



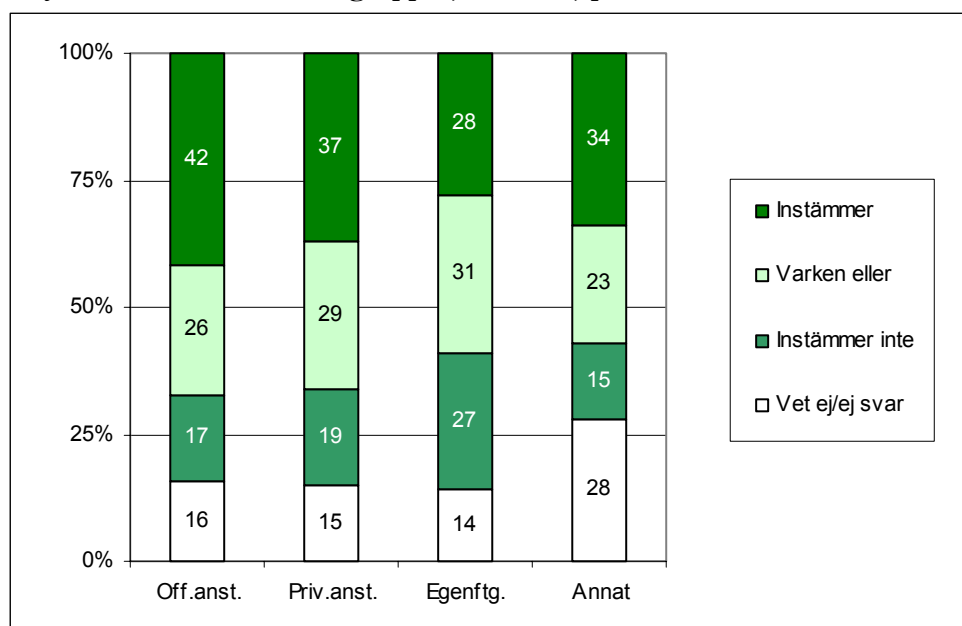
Det område som får sämst betyg är broschyrer och blanketters begriplighet, och så har det varit även i tidigare undersökningar (diagram 11).

11. Diagram Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



Minst nöjda med begripligheten av broschyrer och blanketter är egenföretagarna (diagram 12).

12. Diagram Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent

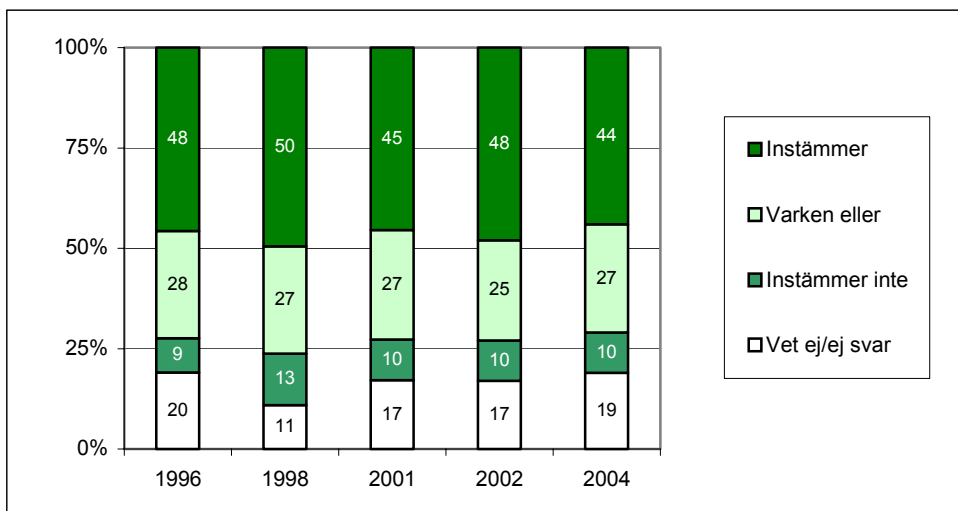


4.5 Attityden till broschyrer och blanketter totalt sett

Attityderna till broschyrer och blanketter är tämligen stabila över åren, och det är endast tio procent som inte instämmer i att trycksakerna

totalt sett är bra (diagram 13). Även om frågan har omformulerats två gånger under åren, så är förändringarna relativt små.¹ Det är dock något färre som instämmer än vid föregående undersökning 2002, och minskningen är statistiskt säkerställd.

13. Diagram Totalt sett är Skatteverkets broschyrer och blanketter bra, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



¹ 1996 löd påståendet: "På det hela taget är skatteförvaltningens broschyrer och rutiner bra".
1998 löd påståendet: "På det hela taget är skatteförvaltningens broschyrer och blanketter bra",
och 2001: "Totalt sett är Skatteverkets broschyrer och blanketter bra".

5 Om förutsättningar att göra rätt för sig

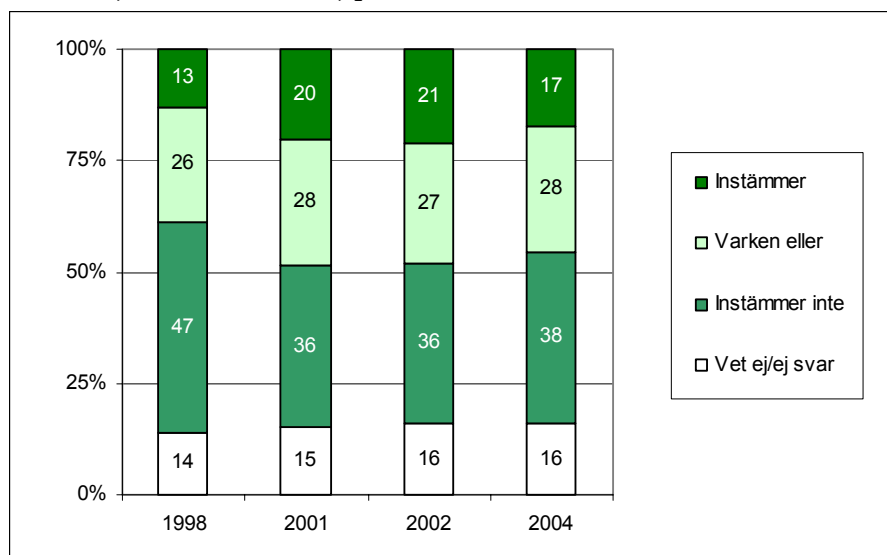
5.1 Inledning

Detta frågeblock samlades fr.o.m. 2001 års undersökning under rubriken "Förutsättningarna att göra rätt för sig". Från ännu tidigare undersökningar kvarstår två påståenden: "Vi har ett enkelt skattesystem" och "Det är lätt att deklarerar".

5.2 Få instämmer i att skattesystemet är enkelt

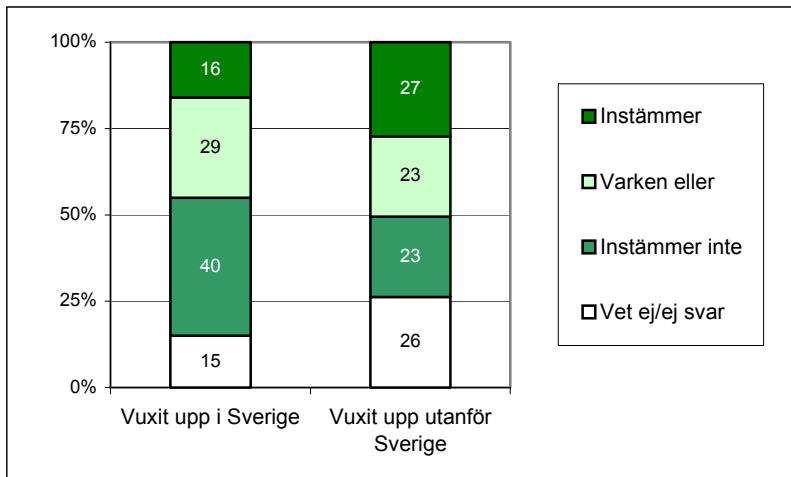
En av förutsättningarna för att underlätta för medborgarna att göra rätt för sig är att vi har ett enkelt skattesystem. Det är emellertid endast 17 procent som instämmer i detta påstående (diagram 14), vilket är färre än vid 2001 och 2002 års undersökningar. Orsaken till detta resultat är inte uppenbar.

14. Diagram Vi har ett enkelt skattesystem, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



Det kan noteras att de som huvudsakligen har vuxit upp i annat land än Sverige, tycker i större utsträckning att skattesystemet är enkelt. Urvalet är dock för litet för att kunna jämföra mellan grupper som vuxit upp inom norden, inom övriga Europa samt utanför Europa.

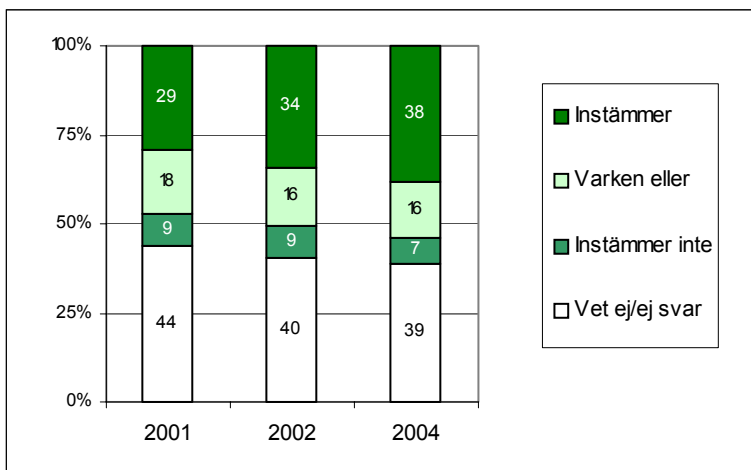
15. Diagram Vi har ett enkelt skattesystem, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent



5.3 Attityden till skattekontot

Skattekontot infördes för löntagare 1999. Fler och fler tycker att skattekontot är bra, jämfört med tidigare undersökningar (diagram 16).

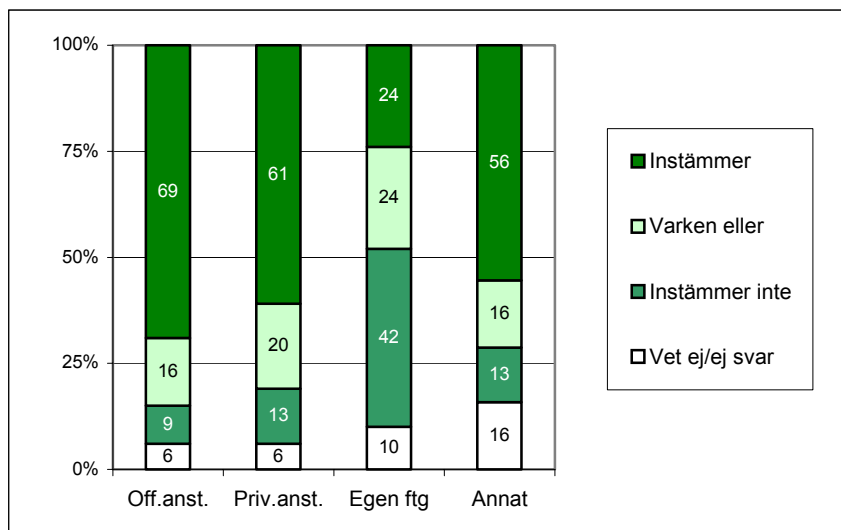
16. Diagram Systemet med skattekonto är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



5.4 Lätt att deklarerera

En majoritet av allmänheten tycker att det är lätt att deklarerera, utom gruppen egenföretagare där knappt 25 procent tycker detta (diagram 17). Resultatet överensstämmer i stort med tidigare undersökningar.

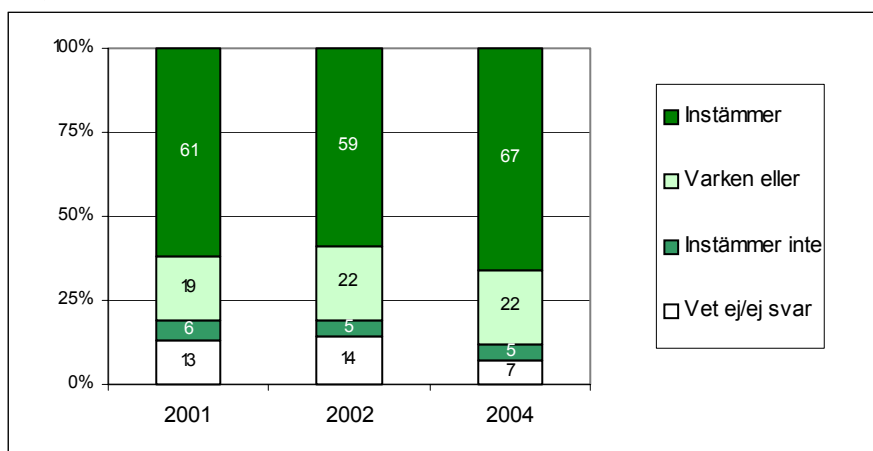
17. Diagram Det är lätt att deklarerera, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent



5.5 Skatteverkets hemsida "www.skatteverket.se"

Hemsidan får ett gott betyg av användarna: Det är fler användare än någonsin som tycker att den är bra, 67 procent (diagram 18).

18. Diagram Skatteverkets hemsida "www.skatteverket.se" är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent

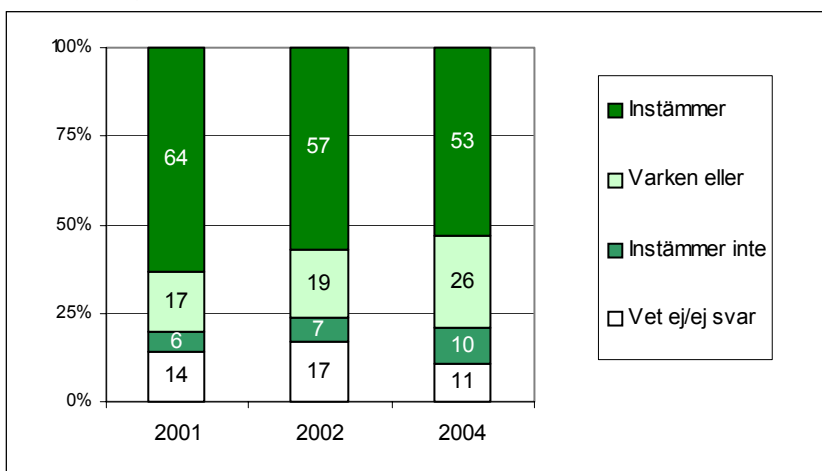


Bas: De som använt hemsidan de senaste 12 månaderna

5.6 Skatteverkets servicetelefon

Även en majoritet av användarna av servicetelefonen är nöjda, det är 53 procent som tycker att den är bra, och 10 procent som uttryckligen tycker att den inte är bra (diagram 19). Men tendensen är negativ: användarna är mindre nöjda än tidigare.

19. Diagram Skatteverkets servicetelefon "020-567 000" är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent

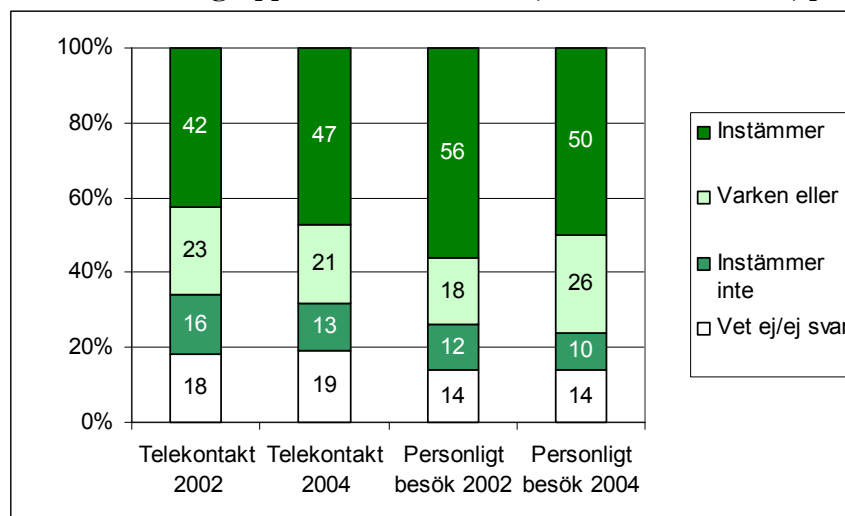


Bas. De som använt servicetelefonen de senaste 12 månaderna

5.7 Att få hjälp av Skatteverkets personal

Av de som har besökt eller ringt till Skatteverket tycker ungefär 50 procent att det är enkelt att få hjälp av personalen, och runt 10 procent tycker inte att det är enkelt (diagram 20). Det är viktigt att detta resultat inte försämras eftersom det har betydelse för medborgarnas förtroende för Skatteverket, se 8.2 nedan.

20. Diagram Det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal, jämförelse mellan olika grupper som haft kontakt, år 2002 och 2004, procent

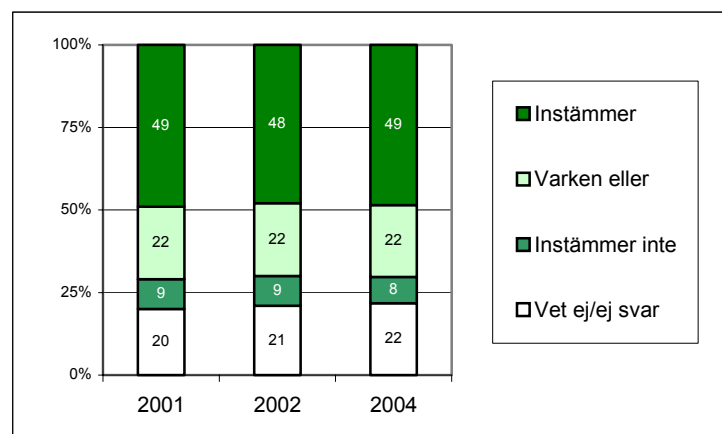


Vid en jämförelse mellan olika grupper framgår att egenföretagarna i högre utsträckning tycker att det är lätt att få hjälp av Skatteverkets personal. Detta är bra eftersom denna grupp annars är mer kritisk till Skatteverket och skattesystemet i andra frågor, t.ex. tycker denna grupp att det är svårare att göra rätt för sig, se nedan.

5.8 Sammanfattande omdöme om möjligheten att göra rätt för sig

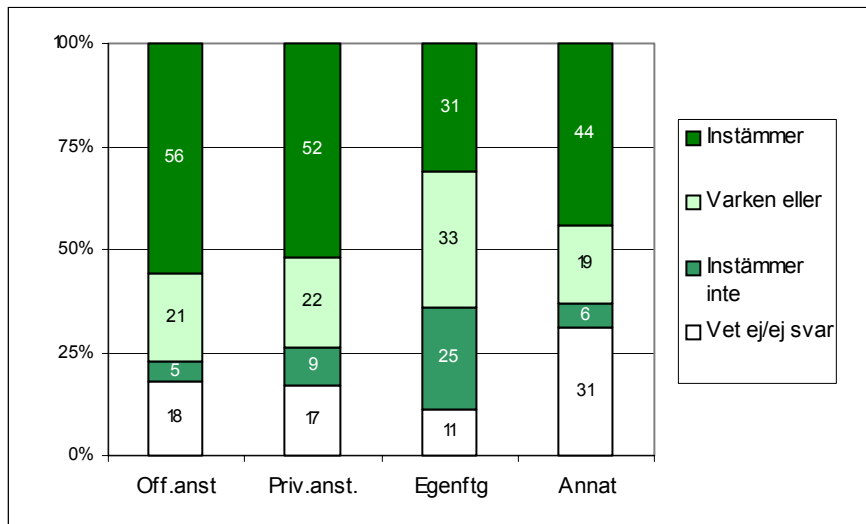
Det är runt hälften av allmänheten som instämmer i att det totalt sett är lätt att göra rätt för sig (diagram 21). Resultatet är närmast identiskt med föregående undersökningar.

21. Diagram Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



Mest missnöjda med denna aspekt är egenföretagarna (diagram 22).

22. Diagram Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig, jämförelse mellan olika grupper av sysselsättning, år 2004, procent



6 Om ärlighet och fusk

6.1 Inledning

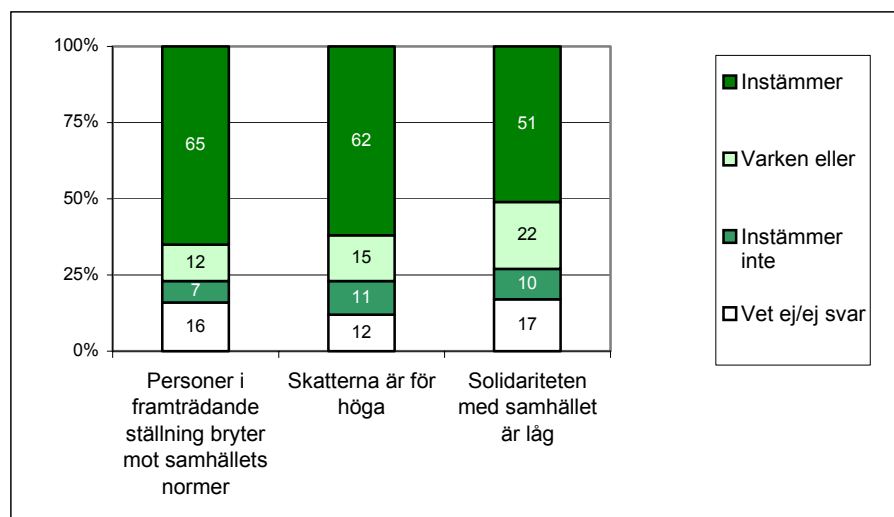
Under några år har Skatteverket ställt frågor om de svarandes egna presumtiva skattefusk. Detta har varit inspirerat bl.a. av Riksrevisionsverkets (RRV) undersökning om svartarbete från 1998.² Detta upplägg förändrades något vid riksenkätundersökningen 2002, där frågorna om eget fusk omformulerades till frågor om *kännedom om andras fusk*.

6.2 Orsaker till skattefusk

Likt föregående undersökningar har de svarande fått ta ställning till tio presumtiva orsaker till varför det fuskas med skatten, alla alternativ har kunnat markeras samtidigt på en femgradig skala, där 1 betyder ”instämmer inte alls” och 5 betyder ”instämmer helt”.

Orsaken att personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer har i år fått flest anhängare, medan orsaken att skatterna är för höga kommer tätt efter. Skillnaden i grad av instämmande mellan dessa båda alternativ, 65 procent jämfört med 62 procent, är relativt liten, men skillnaden i balansmått är 9 procent ((65-7) – (62-11)) (diagram 23).³

23. Tabell Fråga: Varför finns det skattefusk?, Svar rangordnade efter medelvärde, år 2004, procent



² RRV 1998:27-29, Svart arbete 1-3

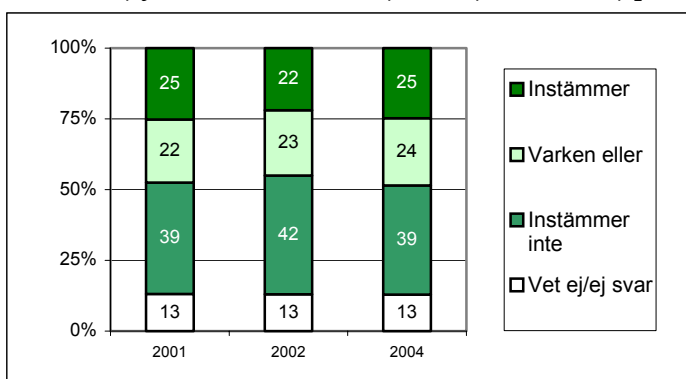
³ De övriga alternativen var: Skatterna går till "fel" saker, Skattereglerna är krångliga, Upptäcktsrisken är låg, Sanktionerna/straffen är otillräckliga, Man spekulerar – man vill "testa" om ett avdrag "går igenom", Man tror att "alla andra" fuskar och Andra orsaker.

6.3 Ärlighet och fusk med skatt och folkbokföring

6.3.1 Attityden till andras skattefusk

Sedan 2001 ställs i riksenkäten frågan om alla eller nästan alla i Sverige verkligen betalar den skatt de ska. Skattemoralen antas vara beroende av hur man uppfattar att andra betar sig. Det är förhållandevis få som instämmer i detta, endast 25 procent mot 39 procent som inte instämmer (diagram 24). Det finns emellertid en liten men statistiskt säkerställd skillnad i både 2001 och 2004 års undersökning jämfört mot 2002 års undersökning, i det att allmänheten i lite större utsträckning anser att alla eller nästan alla betalar sin skatt.⁴ Vad detta enskilt betyder är svårare att säga.

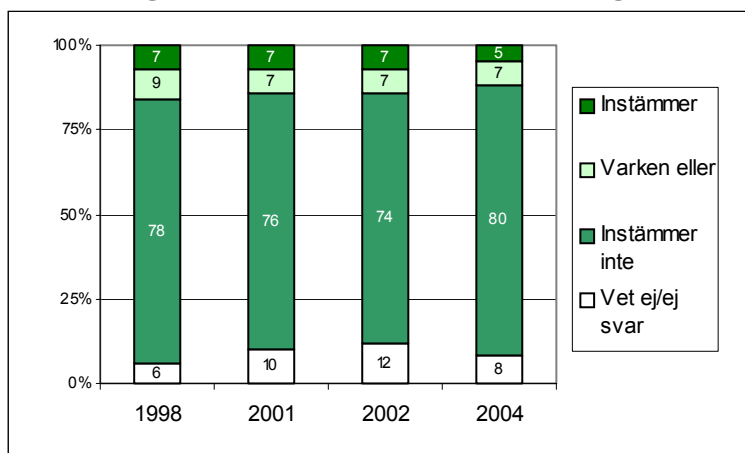
24. Diagram I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska, jämförelse år 2001, 2002, och 2004, procent



Om vi sedan tittar på acceptansen av andras skattefusk framkommer att denna är låg, t.o.m. lite lägre än vid de tidigare undersökningarna, och detta är statistiskt säkerställt (tabell 25).

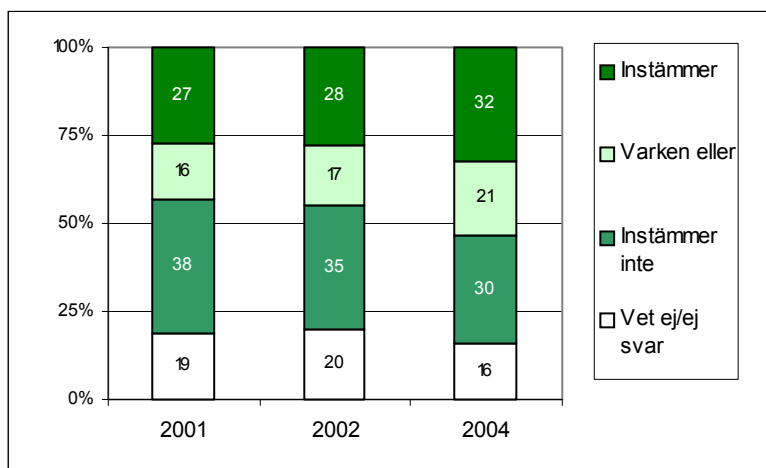
⁴ Balansmättet är högre 2001 och 2004 jämfört med 2002 (-14 mot -20).

25. Tabell För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har en möjlighet till det, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent

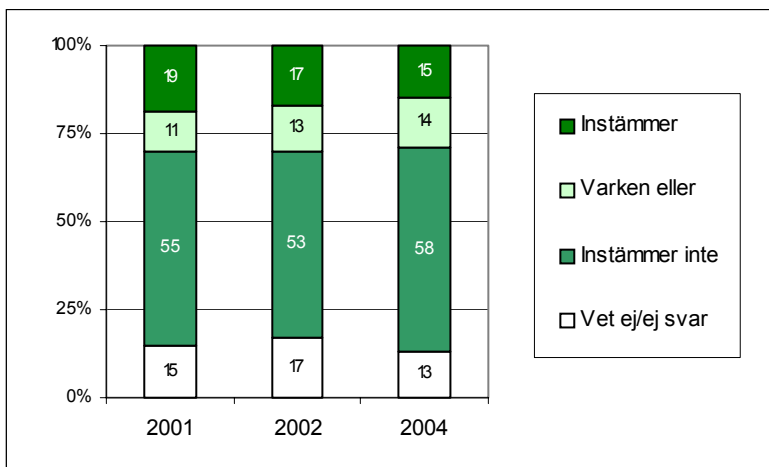


Dessutom är det fler som tycker att det är rimligt att man straffar någon som anlitar svart arbetskraft, och färre som uppger att de skulle undanhålla inkomst från beskattning om de hade möjlighet till det (diagram 26 och 27). Det framstår som att allmänheten har svarat något mer "moralistiskt" på frågorna i diagram 25, 26 och 27, än vid de senaste undersökningarna.

26. Diagram Det är rimligt att man också straffar den som anlitar någon för ett svartarbete, t.ex. ett jobb på sommarstugan, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



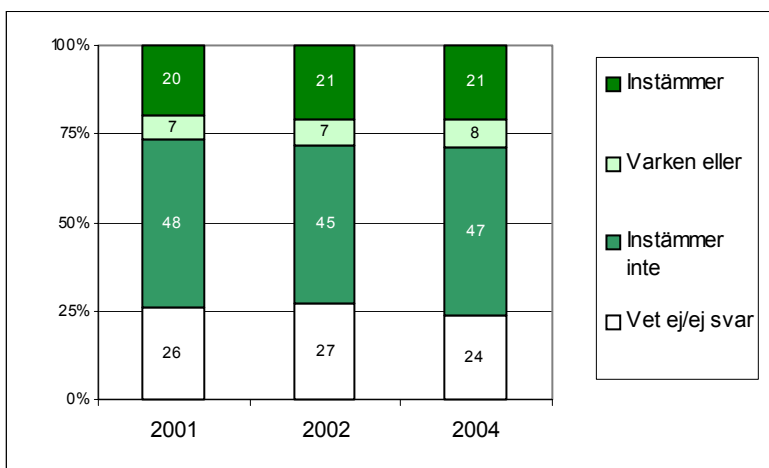
27. Diagram Om jag själv hade möjlighet skulle jag undanhålla inkomst från beskattning, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



6.3.2 Kunskapen om andras fusk

Kunskap om andras skattefusk, eller t.o.m. en ogrundad uppfattning om att andra skattefuskar, är faktorer som antas påverka skattemoralen negativt. Det är 21 procent som instämmer i att de känner någon eller några skattefuskare, medan strax under hälften inte instämmer (diagram 28). Detta resultat har emellertid inte förändrats, trots de påvisade förändringarna i svaren på frågorna ovan.

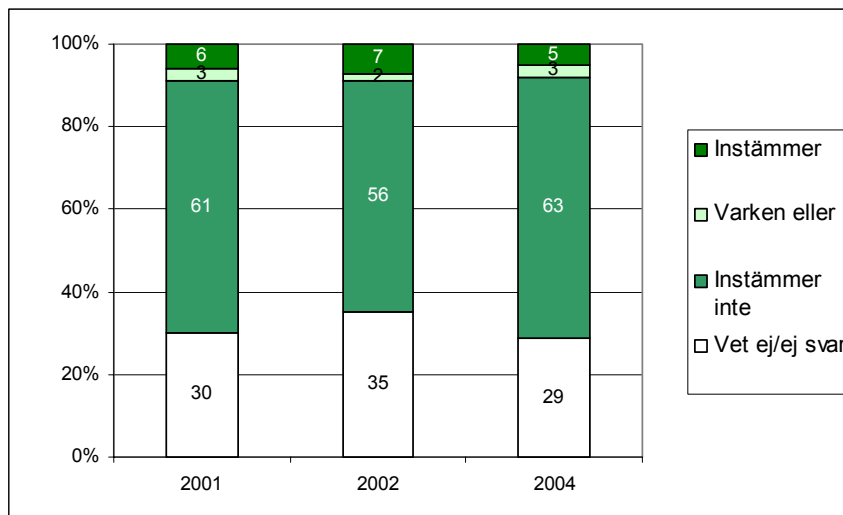
28. Diagram Jag känner personligen någon/några som skattefuskar, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



Däremot har det skett en förändring sedan förra undersökningen i medborgarnas kunskap om andras fusk med folkbokföringen, färre uppger sig känna någon som fuskar med folkbokföringen, och andelen

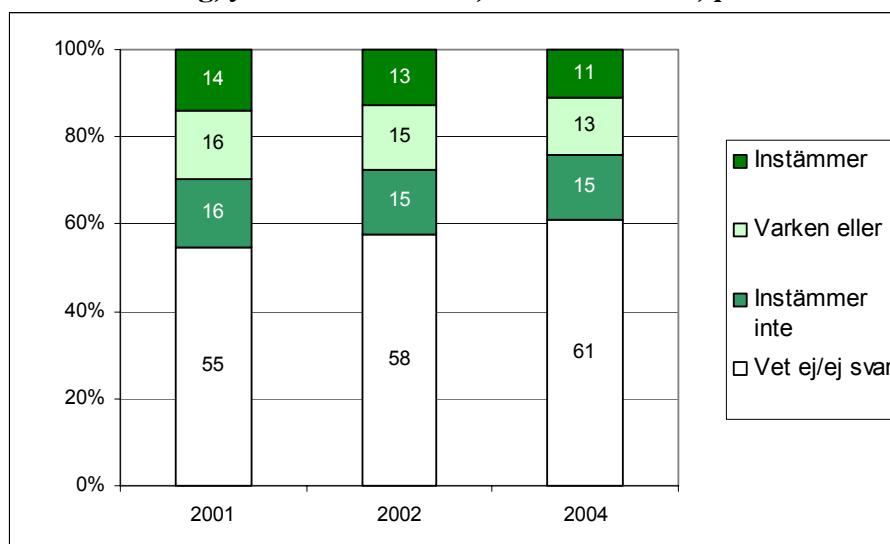
”vet ej”-svar har faktiskt minskat (diagram 29). Om detta resultat är en tillfällighet är svårt att uttala sig om; årets resultat är t.ex. inte statistiskt säkerställt förändrat jämför med 2001 års resultat.

29. Diagram Jag känner personligen någon/några som fuskar med folkbokföringen, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



Det är dock fler som är osäkra på om Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen, färre instämmer i påståendet men lika många tar avstånd från det (diagram 30).

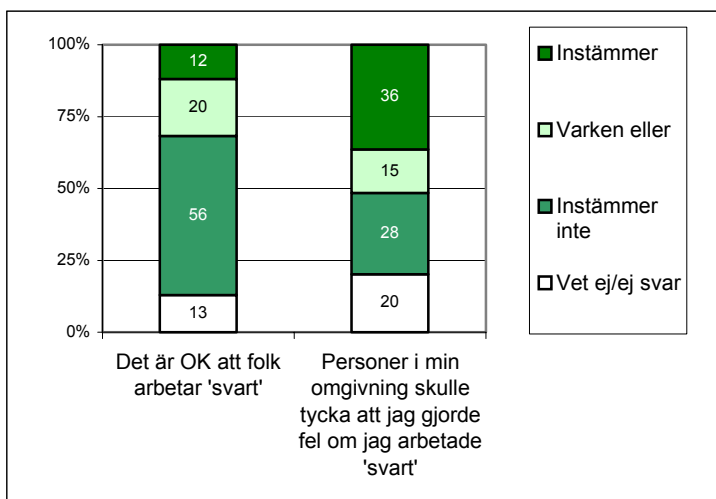
30. Diagram Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



6.3.3 Attityden till svartarbete

Skatteverket ställer i riksenkäten ett flertal frågor kring olika aspekter på svartarbete. Två frågor är nya, nämligen den egna attityden till andras svartarbete samt bedömningen av andras attityd till eget svartarbete. Vid en jämförelse av dessa verkar det som att man tror att andra har en mer liberal hållning till svartarbete än vad man själv har, eftersom över 50 procent inte tycker att det är OK att andra arbetar svart, medan "endast" 36 procent tror att andra skulle tycka det var fel om man svartarbetade själv (diagram 31).

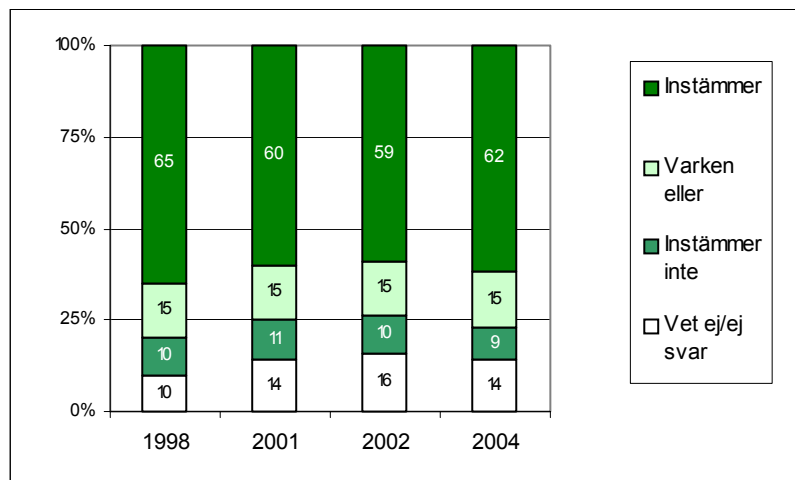
31. Diagram Egna och andras attityder till svartarbete, år 2004, procent



6.4 Fusk som ett allvarligt samhällsproblem

Frågorna kring ärlighet och fusk avslutas med det sammanfattande påståendet: "Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem". Det är 62 procent som instämmer i detta, vilket får anses vara en hög siffra (diagram 32). Även detta resultat överensstämmer med föregående undersökningar. I övrigt kan man säga att omfattningen av fusk bedöms allvarligare ju äldre man blir.

32. Diagram Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent



7 Om skattekontrollen

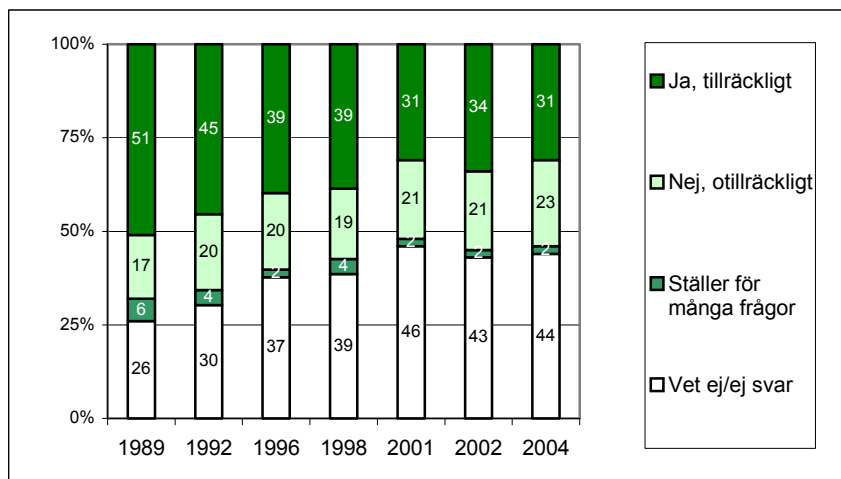
7.1 Inledning

Förutom frågor om ärlighet och fusk ställs även frågor om attityden till olika delar av skattekontrollen. Attityden till skattekontrollen anses ha betydelse för dess preventiva effekt, dvs. uppfattningen att kontrollen är bra, effektiv och rättvis förebygger fusk, medan den motsatta uppfattningen i förlängningen underbygger detsamma.

Av de svarande i årets undersökning är det 13 procent som uppger att de har fått frågor från Skatteverket de senaste två åren.⁵ Det är något färre än vid föregående undersökning.

Sett över tid är det färre som tror att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till deklarerat, för att kontrollen ska vara effektiv (diagram 33).

33. Diagram Tror du att skattemyndigheten ställer tillräckligt med frågor till de som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklarationsgranskningen, jämförelse mellan olika år procent

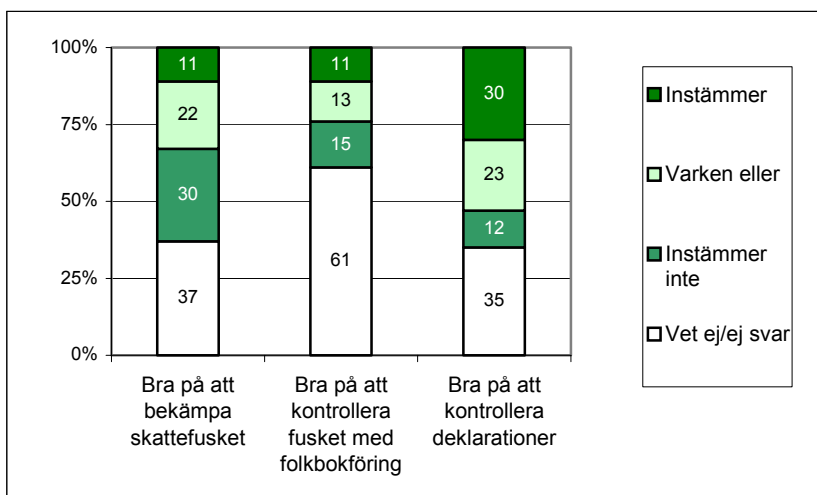


⁵ I 2001 års undersökning var frågan formulerad: "Kan du erinra dig om du har fått frågor från Skatteverket om din deklaration under de senaste två åren?". Eftersom denna formulering var dubbeltydig ändrades den fr.o.m. 2002 års undersökning.

7.2 Skattemyndighetens bekämpning av skattefusk

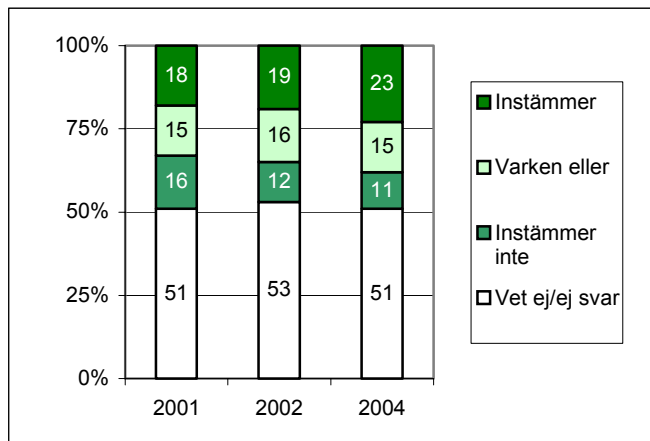
Allmänheten anser inte att Skatteverket är bra på att bekämpa fusk med skatten eller folkbokföringen, men det är något bättre ställt med tilltron till deklarationskontrollen (diagram 34). Detta kan bero på en bild av sig själv som hederlig, och därför skulle man fastna i en kontroll, medan man bl.a. kan läsa i tidningarna om mer eller mindre förslagna fuskare som fälls för olika ekonomiska brott. Rapportering av fällande domar etc. kan säkert ge vissa människor en bild av ett utbrett fusk, medan andra får en bild av en fungerande brottsbekämpning. Resultatet överensstämmer med tidigare undersökningar.

34. Diagram Allmänhetens attityder till Skatteverkets förmåga att bekämpa fusk, år 2004, procent



Med ovanstående resonemang i beaktande är det svårt att tolka nästa resultat: Det är något fler som instämmer i att Skatteverkets kontroll har blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, jämfört med 2002 och framförallt 2001 års undersökning (diagram 35). Kanske slår Skatteverkets synlighet i massmedia igenom i större utsträckning i denna fråga, jämfört med i övriga frågor?

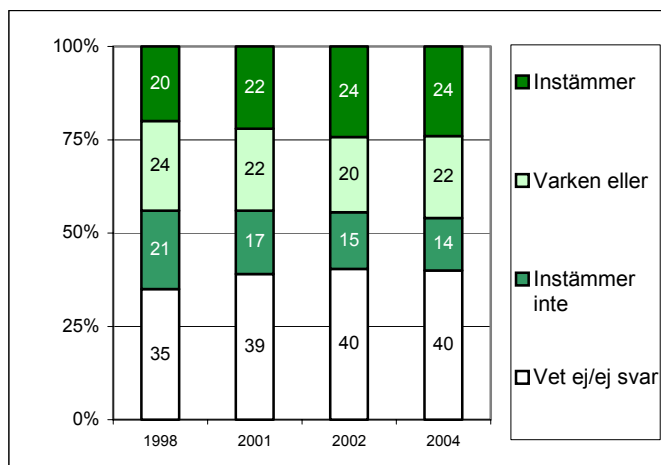
35. Diagram Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent



7.3 Sammanfattande omdöme om skattekontrollen

Det är fortfarande inte särskilt många som anser att kontrollen totalt sett fungerar bra (24 procent instämmer, 14 procent tar avstånd, 40 procent saknar eller delger oss inte sin uppfattning). Men tendensen över flera år är ändå att fler än tidigare instämmer i påståendet och färre tar avstånd från det, och att svarsbortfallet är högt och ökar.

36. Diagram Totalt sett fungerar kontrollen bra, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent

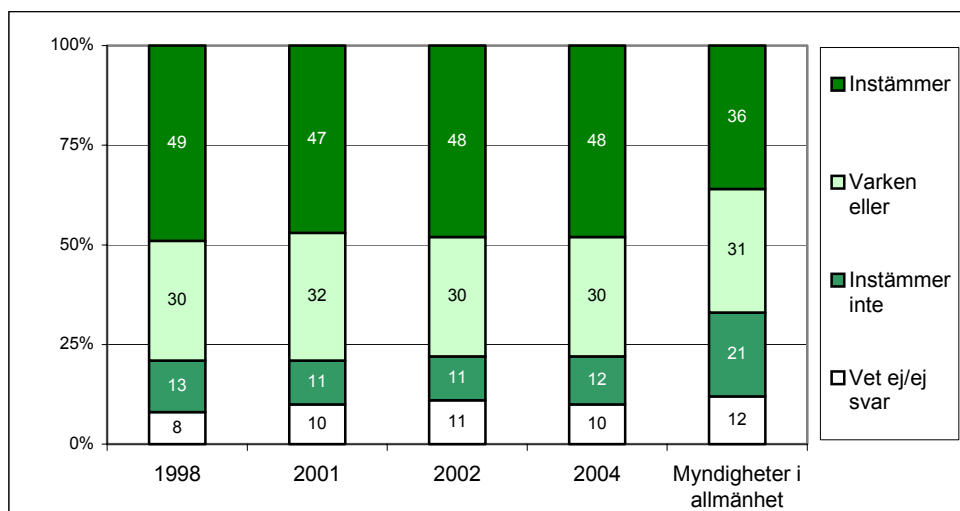


8 Förtroendet för skattemyndigheten

8.1 Drygt hälften har förtroende för skattemyndigheten

Nästan hälften av allmänheten, 48 procent, uppger att de har förtroende för Skatteverket (diagram 37). Resultatet överensstämmer med föregående riksenkätundersökningar. Skatteverket har för andra gången sedan 2002 ställt frågan om förtroendet för myndigheter i allmänhet, och det är även denna gång något sämre än för Skatteverket. Förtroendet mot myndigheter i allmänhet har dessutom försämrats något jämfört mot föregående undersöknings resultat.

37. Diagram Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004 samt förtroende för myndigheter i allmänhet 2004, procent



8.2 Vad förklarar förtroende för Skatteverket?

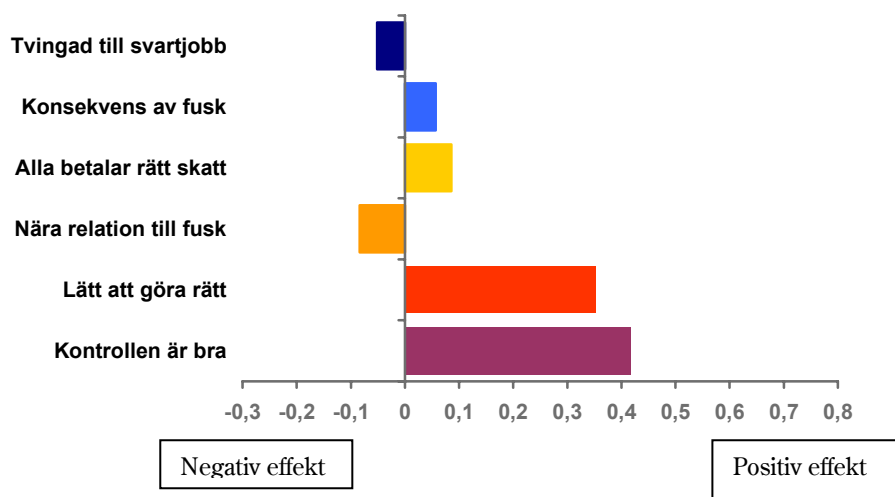
Efter denna ändå ganska ytliga framställning av allmänhetens attityder kvarstår några intressanta frågeställningar: Vilket samband finns det mellan olika enkätfrågor och förtroendet för Skatteverket? Det bakomliggande resonemanget för dessa frågor är att om en fråga har stor betydelse för förtroendet, men ett dåligt resultat för frågan i sig, så bör Skatteverket prioritera förbättringar av just detta område om man strävar efter att förbättra förtroendet. Om sambandet är stort och resultatet samtidigt är bra, bör denna information spridas inom och utom Skatteverket så att förtroendet bibehålls. Om sambandet med

förtroendet istället är lågt, tjänar det inte mycket till att förbättra området i syfte att höja förtroendet (men det kan ju finnas andra syften), etc.

Skatteverket har låtit TNS Gallup göra en förklaringsmodell för frågorna i enkäten. Detta innebär i korthet att man har studerat hur medborgarna har svarat, och vilka samband som finns mellan de olika frågorna, dvs. vilka frågor som ”hänger ihop” ur medborgarnas synvinkel. I undersökningen bildas sex frågemönster, eller index, som vi har valt att kalla: ”tvingad till svartjobb”, ”konsekvens av fusk”, ”alla betalar rätt skatt”, ”nära relation till fusk”, ”lätt att göra rätt” och ”kontrollen är bra”.

Därefter har man analyserat vilken påverkan på förtroendet som dessa grupper har. De sex dimensionerna förklarar 38 procent av variationen av förtroendet. Detta värde är inte anmärkningsvärt högt, och de utvalda frågorna fångar givetvis endast vissa aspekter av förtroendeskapande egenskaper hos Skatteverket. Men det är tillräckligt högt för att ge fingervisningar om vad som påverkar förtroendet för Skatteverket.

38. Diagram Betydelse för förtroende

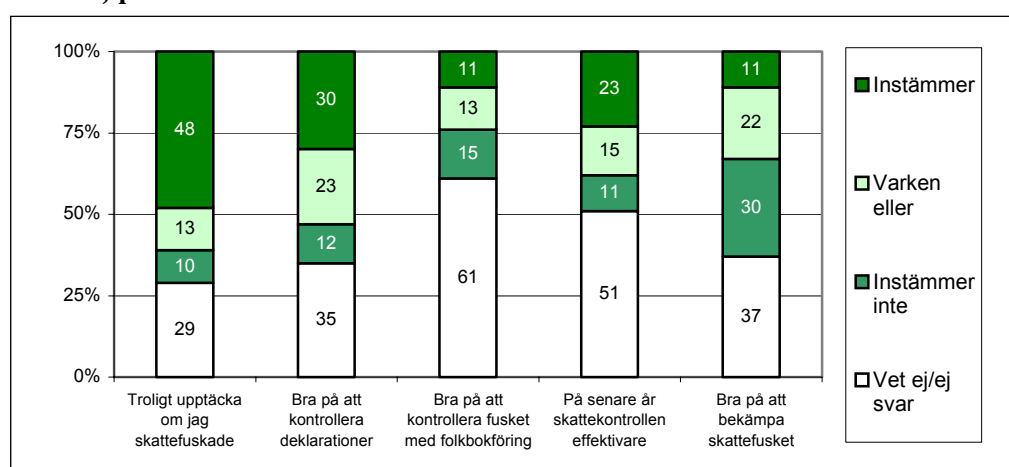


Om sambandet mellan en dimension och förtroendet är totalt och positivt, dvs. alla som har instämt i en grupp av påståenden har fullt förtroende för Skatteverket, blir värdet 1. Om sambandet är totalt och negativt, blir värdet -1. Resultatet av denna modell visar att dimensionen ”kontrollen är bra” har störst positivt samband med förtroendet, följt av ”lätt att göra rätt” (diagram 38 ovan). De som

instämmer i frågor rörande nära relationer till fuskare, och de som anser att många svartarbetar för att de måste, svarar oftare att de inte har förtroende för Skatteverket.⁶

Dimensionen ”Kontrollen är bra” består av påståendena att Skatteverket är bra på att kontrollera deklarerationer, skattefusk och fusk med folkbokföring, att skattekontrollen har blivit effektivare samt att skattefusk troligtvis upptäcks. Resultatet på dessa frågor sammanställs i diagram 39.

39. Diagram Resultatet för enskilda frågor inom dimensionen ”Kontrollen är bra”, procent



Vilka åtgärder ska då vidtas när vi har denna information? Vill man öka förtroendet för Skatteverket så bör budskapet att Skatteverket upptäcker skattefusk *kommuniceras* till allmänheten. Detta beror på att gruppen som tror att Skatteverket skulle upptäcka deras eventuella skattefusk är större än de som inte tror det, och detta har ett relativt starkt samband med förtroendet. Detsamma gäller budskapen att skattekontrollen har blivit effektivare och att Skatteverket är bra på att kontrollera deklarerationer. Men vad gäller förmågan att bekämpa skattefusk, och fusk med folkbokföringen, så bör dessa egenskaper istället *förbättras*, eftersom relativt många misstror förmågorna, och dessa samtidigt har betydelse för förtroende för Skatteverket.

Detta kan tolkas som en motstridigt analys: relativt många tror att Skatteverket skulle upptäcka deras eventuella skattefusk och fler än

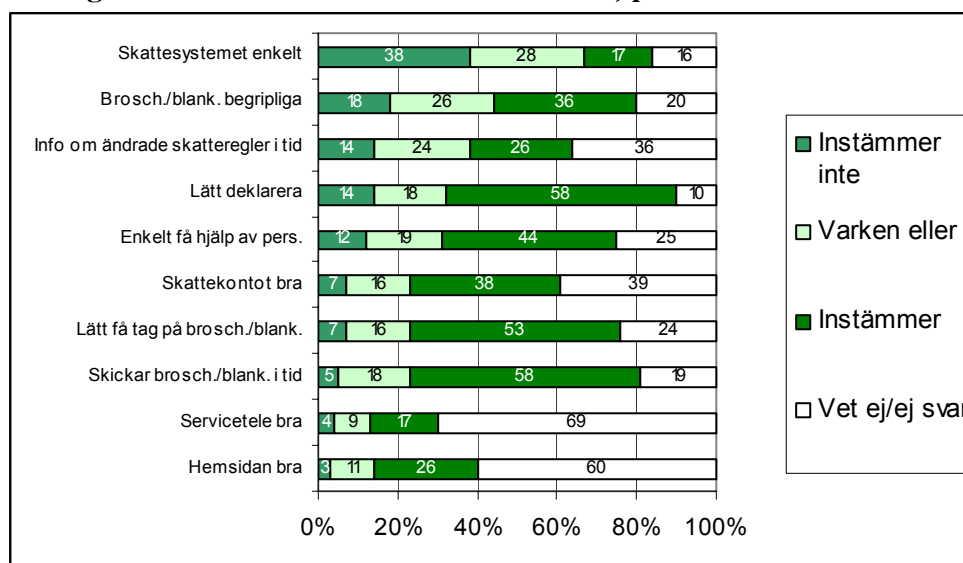
⁶ Det är viktigt att poängtera att detta resultat givetvis är styrt av de frågor som ställs i enkäten. Om vi jämför med t.ex. regionenkäten så ställs där i huvudsak frågor om olika aspekter av Skatteverkets service, men även några frågor om kontrollen. Enligt resultatet från den enkäten har servicen större betydelse för förtroendet än kontrollen.

tidigare tror att skattekontrollen har blivit effektivare, men samtidigt tror relativt många att förmågan att bekämpa skattefusk inte är bra. Detta kan hänga ihop med en bedömning av egna risker respektive av egen och andras hederlighet. Många uppfattar kanske det som att om man själv skulle fuska så fastnade man i kontrollen, men de "riktiga" skattefuskarna, dvs. de som man ibland kan läsa om i massmedia, breder ut sig mer och mer.

Dimensionen "Lätt att göra rätt för sig" består av en större grupp frågor som främst handlar om Skatteverkets stöd till medborgarna för att underlätta förmågan att göra rätt för sig. Den enskilt viktigaste frågan för förtroendet för Skatteverket i denna dimension är att det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal.

Om vi analyserar allmänhetens bedömningar av de olika frågorna i dimensionen "Lätt att göra rätt för sig" tillsammans med bedömningen av de enskilda frågornas betydelse för förtroendet, får vi underlag för vilka åtgärder som bör prioriteras. Eftersom den viktigaste aspekten var att det är enkelt att få hjälp av personalen, och detta får relativt goda värden, så bör Skatteverket kommunicera budskapet, både internt och externt, att det är lätt att få hjälp av personalen. Dessutom bör det kommuniceras att Skatteverkets information kommer ut i god tid, är lättillgänglig, att den innehåller den information som behövs, samt att det är lätt att deklarerat. Det som bör förbättras inom detta område, om man vill öka förtroendet, är broschyrer och blanketterns begriplighet.

**40. Resultat för enskilda frågor i dimensionen "Lätt att göra rätt för sig",
rangordnade efter andel som inte instämmer, procent⁷**



För en mer fullständig genomgång av regressionsmodellen, se bilaga.

⁷ Basen för påståendet "Det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal" är respondenter som haft minst en kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna, antingen via telefon eller personligt besök, medan övriga resultat grundar sig på samtliga svar.

Tabell- och diagramförteckning

1. Tabell De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent, ovägt	10
2. Tabell: Är du intresserad av skatterfrågor i största allmänhet?, procent	11
3. Tabell: Är du intresserad av skatterfrågor i största allmänhet?, procent	11
4. Tabell Sammanfattande påståenden, rangordnade efter andelen instämmande år 2004, procent	15
5. Diagram Fråga: Är du intresserad av skattefrågor i största allmänhet?, jämförelse mellan 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent	17
6. Diagram Fråga: Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning?, jämförelse år 1986-2004, procent	18
7. Diagram Fråga: Vad tycker du i stort om Skatteverket, dvs. tjänstemännen vid denna myndighet och det sätt på vilket de utför sina arbetsuppgifter?*, jämförelse år 1986-2004, procent.....	18
8. Diagram Utvecklingen av attityden till skattesystemet respektive Skatteverket, 1986-2004, balansmått i procent.....	19
9. Diagram Skatteverket skickar ut broschyrer och blanketter i god tid, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent.....	21
10. Diagram Skatteverkets broschyrer innehåller den information jag behöver, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent .	22
11. Diagram Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent	23
12. Diagram Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent.....	23
13. Diagram Totalt sett är Skatteverkets broschyrer och blanketter bra, jämförelse år 1996, 1998, 2001, 2002 och 2004, procent.....	24
14. Diagram Vi har ett enkelt skattesystem, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent.....	25
15. Diagram Vi har ett enkelt skattesystem, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent.....	26
16. Diagram Systemet med skattekonto är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	26
17. Diagram Det är lätt att deklarera, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent.....	27
18. Diagram Skatteverkets hemsida "www.skatteverket.se" är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent	27
19. Diagram Skatteverkets servicetelefon "020-567 000" är bra, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent	28

20. Diagram Det är enkelt att få hjälp av Skatteverkets personal, jämförelse mellan olika grupper som haft kontakt, år 2002 och 2004, procent.....	29
21. Diagram Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	29
22. Diagram Totalt sett är det lätt att göra rätt för sig, jämförelse mellan olika grupper av sysselsättning, år 2004, procent.....	30
23. Tabell Fråga: Varför finns det skattefusk?, Svar rangordnade efter medelvärde, år 2004, procent	31
24. Diagram I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska, jämförelse år 2001, 2002, och 2004, procent	32
25. Tabell För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har en möjlighet till det, jämförelse mellan olika grupper, år 2004, procent.....	33
26. Diagram Det är rimligt att man också straffar den som anlitar någon för ett svartarbete, t.ex. ett jobb på sommarstugan, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent	33
27. Diagram Om jag själv hade möjlighet skulle jag undanhålla inkomst från beskattning, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	34
28. Diagram Jag känner personligen någon/några som skattefuskar, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent	34
29. Diagram Jag känner personligen någon/några som fuskar med folkbokföringen, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	35
30. Diagram Skatteverket är bra på att kontrollera fusk med folkbokföring, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	35
31. Diagram Egna och andras attityder till svartarbete, år 2004, procent.....	36
32. Diagram Totalt sett är omfattningen av fusk ett allvarligt samhällsproblem, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent.....	37
33. Diagram Tror du att skattemyndigheten ställer tillräckligt med frågor till de som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklarationsgranskningen, jämförelse mellan olika år procent	39
34. Diagram Allmänhetens attityder till Skatteverkets förmåga att bekämpa fusk, år 2004, procent	40
35. Diagram Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, jämförelse år 2001, 2002 och 2004, procent.....	41
36. Diagram Totalt sett fungerar kontrollen bra, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004, procent.....	41

37. Diagram Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, jämförelse år 1998, 2001, 2002 och 2004 samt förtroende för myndigheter i allmänhet 2004, procent..... 43
38. Diagram Betydelse för förtroende 44
39. Diagram Resultatet för enskilda frågor inom dimensionen ”Kontrollen är bra”, procent 45
40. Resultat för enskilda frågor i dimensionen ”Lätt att göra rätt för sig”, rangordnade efter andel som inte instämmer, procent..... 47