

Skatteverket

Attitydundersökningen 2020

Resultatrapport för privatpersoner



Förord

Skatteverket har sedan 2010 genomfört årliga undersökningar till privatpersoner och företag. Undersökningarna har till syfte att ge underlag för bedömning av:

- hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- hur medborgare och företag ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter samt
- hur Skatteverkets verksamhet uppfattas.

Resultaten från undersökningarna används framför allt som underlag vid verksamhetsplanering och bedömning av verksamhetens resultat i Skatteverkets årsredovisning. Undersökningarna genomförs via utskick av pappersenkäter med möjlighet att svara även via en webbenkät. Fältarbetet för 2020 års undersökningar genomfördes under augusti – oktober av undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer Indikator. Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Rickard Persson och Maria Billstam.

Solna i 29 mars 2021

Eva Samakovlis

Chef för analysenheten

Innehåll

Förord.....	1
Sammanfattning	3
1 Inledning	5
2 Medborgarnas uppfattning om Skatteverket.....	5
2.1 Förtroende	6
2.2 Skatteverkets webbplats	8
2.3 Kontakt och bemötande.....	9
2.4 Deklaration och fastighetstaxering.....	11
3 Medborgarnas attityder kring skattesystemet och fusk.....	13
3.1 Svartarbete.....	13
3.2 Skattefusk.....	14
3.3 Skatteverkets skattekontroll	16
3.4 Rut och rot.....	17
4 Attityder kring folkbokföring	19
Bilaga 1 Kvalitetsdeklaration.....	21
Bilaga 2 Statistikens framställning	26
Bilaga 3 Frågeformulär	30

Sammanfattning

Resultaten i 2020 års attitydundersökning pekar på ett oförändrat högt förtroende för Skatteverket bland privatpersoner. Samtidigt ökar privatpersonernas förtroende för myndigheter i allmänhet, för andra året i rad. Den faktor som uppges ha störst betydelse för förtroendet för Skatteverket är egna upplevelser i kontakt med myndigheten.

Synen på Skatteverkets bemötande är fortsatt mycket positiv. Hela cirka 96 procent av de privatpersoner som haft kontakt med Skatteverket upplever att bemötandet från myndighetens tjänstemän varit bra och det finns ingen väsentlig skillnad mellan män och kvinnor. En majoritet av de personer som varit i kontakt med Skatteverket, cirka 63 procent, upplever att det är lätt att komma i kontakt med myndigheten. Bland de frågor som avser kontakt och bemötande är det dock den fråga som får minst positivt betyg.

Oförändrade cirka 83 procent av privatpersonerna instämmer i att det är enkelt att deklarerat. Samtidigt minskade andelen personer som upplever att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering.

Det är fortsatt få privatpersoner som uppger att de känner någon som arbetat svart, anlitat svart arbetskraft eller som skattefuskat. Mindre än hälften av de tillfrågade privatpersonerna anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Jämfört med resultaten för de flesta andra frågor som avser Skatteverkets verksamhet är det ett förhållandevis svagt omdöme. Flera av frågorna som rör Skatteverkets bekämpande och kontroll av fusk är det dock jämförelsevis många som inte har en uppfattning om.

Ungefär 10 procent av de tillfrågade privatpersonerna uppger att de känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress, en minskning från 2018 då motsvarande siffra var cirka 15 procent. Endast cirka 3 procent känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande. Cirka 44 procent av privatpersonerna tror att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning fuskade med folkbokföringen. Av de privatpersoner som gjort ändringar i folkbokföringen de senaste fem åren anser hela cirka 89 procent att det är enkelt att anmäla ändringar, vilket även är en viss ökning från förra årets mätning.

De viktigaste resultaten i rapporten sammanfattas till följande:

Privatpersoners förtroende för Skatteverket är oförändrat högt

Ökat förtroende för myndigheter i allmänhet

Cirka 96 procent upplevde ett bra bemötande från Skatteverkets tjänstemän

Svagare omdöme om hur enkelt det är att komma i kontakt med Skatteverket än för övriga frågor om myndighetens bemötande

Synen på om det är enkelt att deklarerar är i stort sett oförändrad men andelen privatpersoner som tycker att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering minskat till cirka 68 procent

Mindre än hälften av privatpersonerna anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket

Mindre än hälften av privatpersonerna tror att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning fuskade med folkbokföringen

En jämförelsevis hög andel privatpersoner har inte någon uppfattning i frågorna som avser kontroll och bekämpande av skattefusk

Män tar i högre grad än kvinnor kontakt med Skatteverket och besöker webbplatsen i större utsträckning än kvinnor

1 Inledning

Skatteverket genomför årligen attitydundersökningar riktade till privatpersoner och svenska aktiva företag.

Syftet med de årliga attitydundersökningarna är att få kunskap om allmänhetens upplevelser och erfarenheter av Skatteverkets verksamhet. Skatteverkets uppdrag är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och alla ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten. Genom systematisk och regelbunden kunskapsinhämtning om den egna verksamheten blir Skatteverket bättre på att möta allmänhetens behov och önskemål.

I denna rapport presenteras aggregerade resultat från undersökningarna riktade till privatpersoner 2015-2020, med fokus på 2020 års resultat. Svarsfrekvensen i 2020 års undersökning uppgår till 50 procent.

De förändringar i resultat mellan olika år som kommenteras i rapporten är statistiskt säkerställda på risknivån 5 procent (sett till medelvärdet) om inget annat anges. Det innebär att det är mindre än 5 procents risk att slutsatsen om en verklig skillnad är fel, det vill säga att den observerade skillnaden kan förklaras enbart av slumpen. Med andelen privatpersoner som instämmer i ett påstående avses den andel som har en uppfattning i frågan.

Vid tolkning av skillnader i resultat mellan kvinnor och män är det viktigt att tänka på att de uppmätta skillnaderna kan bero dels på könsskillnader i attityder och dels på att beskattningen kan te sig olika för kvinnor och män. Skattereglerna i Sverige är könsneutrala, men generellt sett har män högre inkomster och mer komplicerade inkomstförhållanden än kvinnor vilket kan resultera i skillnader i inställning till vissa av påståendena i enkäten.

Samtliga resultat presenteras i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015 - 2020. I bilaga 1 Kvalitetsdeklarationen finns information om statistikens ändamål, innehåll, tillförlitlighet, aktualitet, tillgänglighet och jämförbarhet. I bilaga 2 Statistikens framställning, som är ett komplement till dokumentet Kvalitetsdeklarationen, beskrivs hela produktionsprocessen.

2 Medborgarnas uppfattning om Skatteverket

Nästan alla medborgare kommer någon gång under året i kontakt med Skatteverket. Det kan exempelvis röra sig om att lämna in en inkomstdeklaration eller göra en flyttanmälan. Det är i kontakten med medborgarna som en relation och ett förtroende kan skapas. Det

är därför viktigt att Skatteverkets tjänstemän ger ett gott bemötande, att det är enkelt att lämna uppgifter samt att informationen på webbplatsen är informativ och lätt att hitta.

2.1 Förtroende

Resultaten från 2020 års attitydundersökning visar på ett oförändrat högt förtroende för Skatteverket bland privatpersoner. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad jämfört med 2019. Samtidigt har förtroendet för myndigheter i allmänhet ökat de senaste två åren.

Tabell 1 visar att cirka 80 procent av de tillfrågade privatpersonerna uppger att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift och cirka 83 procent instämmer i att de med förtroende kan vända sig till Skatteverket om de behöver hjälp. Hela cirka 87 procent säger sig ha förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör dem.

TABELL 1 Redovisning av påståenden kring förtroende, medelvärde samt andel i procent

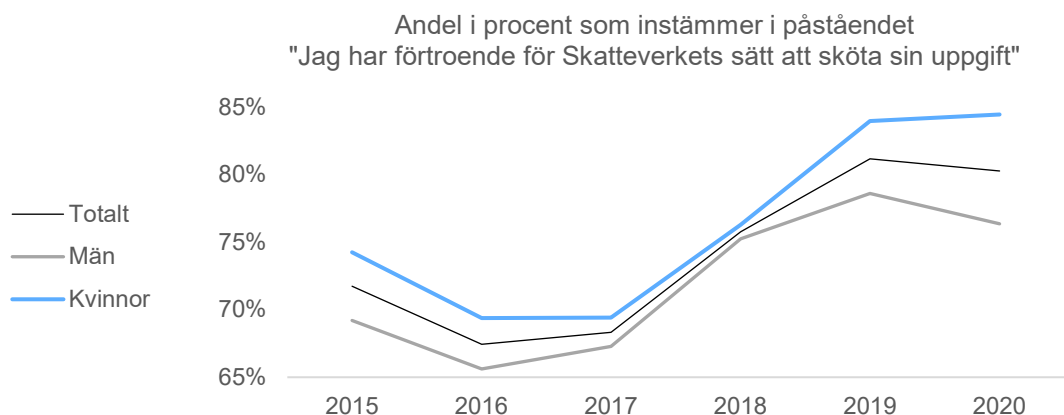
Redovisning av fråga/påstående ³	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift
Medelvärde totalt¹	4,21	4,23	4,05	3,89	3,90	3,99
- varav Män	4,07	4,14	4,03	3,83	3,81	3,93
- varav Kvinnor	4,36	4,32	4,08	3,96	3,98	4,04
Instämmer (4+5)²	80	81	76	68	67	72
- varav Män	76	79	75	67	66	69
- varav Kvinnor	84	84	76	69	69	74
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet
Medelvärde totalt¹	3,87	3,79	3,61	3,50	3,46	3,44
- varav Män	3,74	3,71	3,55	3,41	3,47	3,42
- varav Kvinnor	4,01	3,87	3,66	3,60	3,45	3,46
Instämmer (4+5)²	67	64	58	53	51	49
- varav Män	62	62	57	50	53	49
- varav Kvinnor	72	66	58	56	47	50
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig
Medelvärde totalt¹	4,42	4,32	4,25	.	.	.
- varav Män	4,33	4,24	4,22	.	.	.
- varav Kvinnor	4,53	4,40	4,29	.	.	.
Instämmer (4+5)²	87	84	84	.	.	.
- varav Män	84	82	84	.	.	.
- varav Kvinnor	90	86	85	.	.	.

¹ Medelvärde givet att svarande haft en uppfattning. Medelvärdet kan anta värden mellan 1-5. Svaren är viktade på ålder och kön.

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, Varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020.

Diagram 1 Skillnad mellan kön i förtroendet för Skatteverket

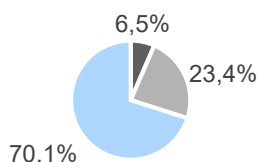


Överlag instämmer kvinnor i något större utsträckning än män i de påståenden som rör förtroendet för Skatteverket och för myndigheter i allmänhet. Värt att notera, vilket illustreras i Diagram 1, är en ökad skillnad mellan könen i andel som instämmer i påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift". Från att inte ha varit någon skillnad 2018 är skillnaden 2020 cirka 8 (+/-4,5) procent.

Diagram 2 Vilken betydelse har följande haft för förtroendet, andel i procent ¹

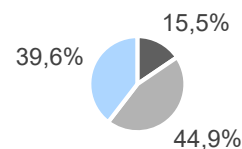
Egna upplevelser med Skatteverket

- Ingen betydelse
- Liten betydelse
- Stor betydelse



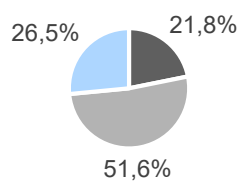
Intryck från vänner/familj/arbetskamrater

- Ingen betydelse
- Liten betydelse
- Stor betydelse



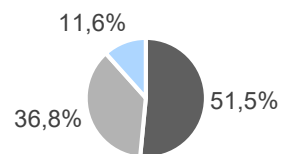
Media/Press

- Ingen betydelse
- Liten betydelse
- Stor betydelse



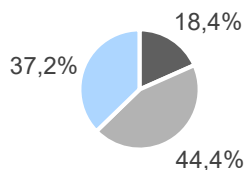
Sociala medier

- Ingen betydelse
- Liten betydelse
- Stor betydelse



Erfarenhet från andra myndigheter

- Ingen betydelse
- Liten betydelse
- Stor betydelse



¹ Diagrammen visar ett medelvärde av andelar för åren 2018-2020

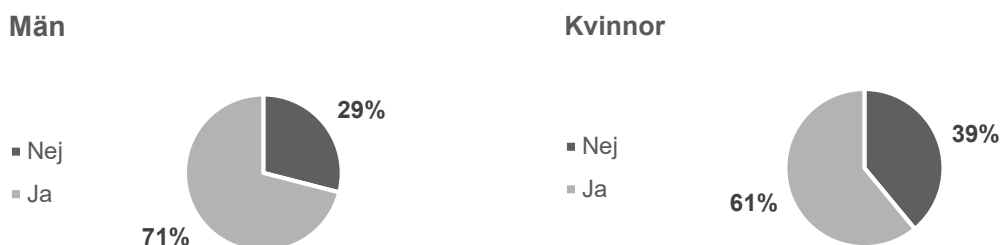
I enkäten ingår även en fråga om vilka faktorer som påverkar förtroendet för Skatteverket. Faktorerna presenteras i Diagram 2, som visar ett medelvärde av fördelningen för åren 2018-2020. Svaren pekar på att egna upplevelser i kontakt med Skatteverket är den källa som har störst betydelse för privatpersoners förtroende för Skatteverket. Intryck från vänner/familj/arbetskamrater och erfarenheter av andra myndigheter kommer på andra respektive tredje plats, medan sociala medier tycks ha minst påverkan. Här finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kön.

2.2 Skatteverkets webbplats

Privatpersonerna i undersökningen tillfrågas också om huruvida de besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna. De som svarar ja får ta ställning till om de anser att det var enkelt att hitta och att använda webbtjänster på webbplatsen samt om informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa deras problem.

Diagram 3 visar ett medelvärde för åren 2018 -2020 rörande fördelningen mellan kvinnor och män som besökt webbplatsen de senaste 12 månader. Noteras bör att män i högre utsträckning än kvinnor besöker webbplatsen. 2020 svarade cirka 71 procent av männen att de hade besökt webbplatsen, vilket är cirka 9 (+/- 4) procentenheter mer än kvinnorna.

Diagram 3 Har du besökt webbplatsen de senaste 12 månaderna? ¹



¹ Diagrammen visar ett medelvärde av andelar i procent för svarsalternativen för åren 2018-2020

Av de cirka 66 procent som år 2020 svarar att de besökt Skatteverkets webbplats de senaste tolv månaderna, anser cirka 72 procent att den är lätt att hitta på. Det är en ökning från 2018. Kvinnorna instämmer i något större utsträckning än män i påståendet att webbplatsen är lätt att hitta på. Vid en jämförelse mellan åldersgrupperna noteras en skillnad mellan 30–39-åringar och 70–79-åringar, där 70–79-åringarna i större utsträckning upplever att det är enklare att hitta på webbplatsen.

Tabell 2 visar att mellan 2018-2020 förbättrades även privatpersonernas inställning till om informationen på webbplatsen är tillräcklig för att lösa deras problem. Cirka 79 procent instämmer i detta 2020.

En i stort sett oförändrad andel privatpersoner upplever att det är enkelt att använda e-tjänsterna på webbplatsen, kvinnor i något större utsträckning än män. Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan en statistiskt säkerställd skillnad noteras mellan de yngsta i undersökningen (18-29 år) och de som är 40-49 år på så sätt att de yngre i större utsträckning instämmer i att det är enkelt.

TABELL 2 Redovisning av påståenden kring webbplatsen, andel i procent

Redovisning av fråga/påstående ³	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats						
Instämmer (4+5)²	72	72	63	65	66	69
- varav Män	69	70	64	66	68	63
- varav Kvinnor	76	75	62	63	64	75
- varav 18-29 år	79	66	58	57	56	71
- varav 30-39 år	65	65	60	59	62	65
- varav 40-49 år	74	74	63	64	64	72
- varav 50-59 år	71	77	67	70	80	63
- varav 60-69 år	69	80	65	77	74	74
- varav 70-79 år	77	86	77	74	78	70
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden						
Instämmer (4+5)²	79	75	73	73	76	73
- varav Män	75	75	75	74	77	73
- varav Kvinnor	83	74	72	71	76	73
Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerera, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis						
Instämmer (4+5)²	86	83	85	.	.	.
- varav Män	82	81	84	.	.	.
- varav Kvinnor	90	86	86	.	.	.
- varav 18-29 år	80	77	80	.	.	.
- varav 30-39 år	85	81	86	.	.	.
- varav 40-49 år	89	86	88	.	.	.
- varav 50-59 år	90	87	85	.	.	.
- varav 60-69 år	85	87	88	.	.	.
- varav 70-79 år	86	87	84	.	.	.

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, Varken eller och Instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

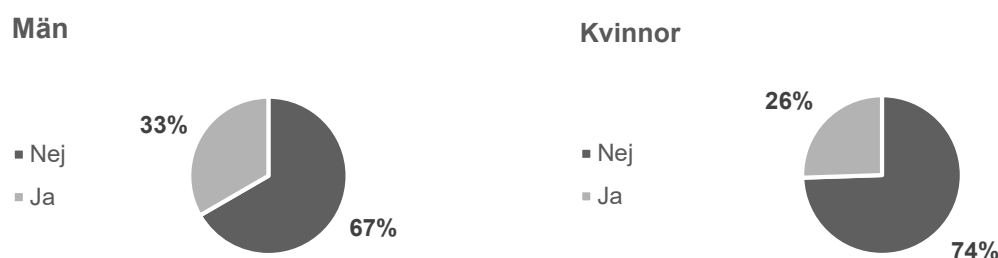
³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020.

2.3 Kontakt och bemötande

I undersökningen tillfrågas privatpersonerna om de haft kontakt med Skatteverket de senaste tolv månaderna. De som svarar ja får vidare ett antal frågor om bemötandet från myndighetens anställda och om det varit enkelt att komma i kontakt med Skatteverket.

Cirka 30 procent av privatpersonerna uppger att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna, vilket är i nivå med föregående års resultat. Diagram 4 visar att en större andel män än kvinnor haft kontakt Skatteverket, vilket är ett mönster som känns igen från frågan ”Har du besökt webbplatsen de senaste 12 månaderna”. Väger man samman båda kontaktfrågorna, det vill säga ”Har du besökt webbplatsen?” och ”Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?”, så pekar det på att män i högre grad än kvinnor tar kontakt med Skatteverket.

Diagram 4 Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna? ¹



¹ Diagrammet visar ett medelvärde av andelar i procent för svarsalternativen för åren 2019-2020

Cirka 96 procent av privatpersonerna upplever att bemötandet från Skatteverkets tjänstemän var bra. Resultatet för denna fråga har varit tämligen stabilt de senaste fem åren.

Tabell 3 visar att cirka 63 procent instämmer i påståendet att det är lätt att komma i kontakt med Skatteverket. Av samtliga frågor om kontakt och bemötande är det denna som får minst positivt omdöme.

Andelen personer som instämmer i att Skatteverkets tjänstemän talade om för dem hur de kunde lösa sina problem uppgår till cirka 78 procent och cirka 84 procent litar på att de svar de får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta. Resultaten är i stort sett oförändrade jämfört med 2019 års undersökning och det finns några signifikanta skillnader mellan könen

Cirka 81 procent upplever att Skatteverkets tjänstemän lyssnar på dem. Andelen har inte ändrats nämnvärt från 2019, vilket även gäller den andel som upplever att Skatteverkets tjänstemän utgår ifrån att de vill göra rätt. Kvinnor instämmer i större utsträckning än män i dessa två påståenden vilket visas av tabell 3.

TABELL 3 Redovisning av påstående kring bemötande, andel i procent³

Redovisning av fråga/påstående	2020	2019	2018
Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket	.	.	.
Instämmer (4+5)²	63	69	64
- varav Män	62	71	67
- varav Kvinnor	64	66	61
Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig		.	.
Instämmer (4+5)²	81	79	77
- varav Män	77	80	81
- varav Kvinnor	86	79	73
Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem		.	.
Instämmer (4+5)²	78	77	70
- varav Män	75	80	71
- varav Kvinnor	82	73	69
Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt		.	.
Instämmer (4+5)²	87	83	85
- varav Män	84	84	85
- varav Kvinnor	91	81	84
Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta		.	.
Instämmer (4+5)²	84	82	83
- varav Män	82	82	81
- varav Kvinnor	87	82	85

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svartalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

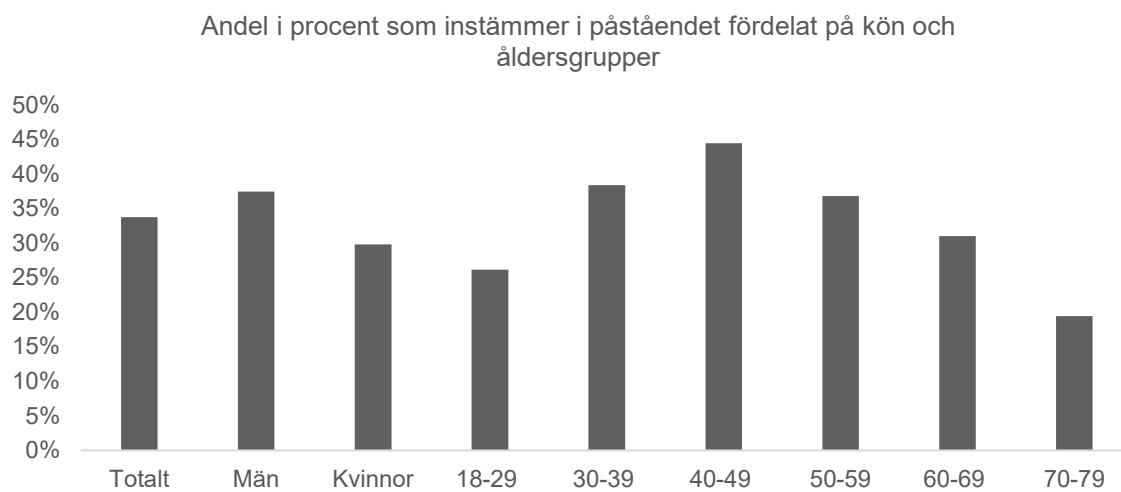
³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020.

2.4 Deklaration och fastighetstaxering

En oförändrad andel på cirka 83 procent av de tillfrågade privatpersonerna instämmer i att det är enkelt att deklarerat. Andelen har varit i stort sett oförändrad under den senaste 5-års-perioden. De yngre i undersökningen (18-29 år) är mindre positivt inställda till påståendet än till exempel 40–59-åringarna.

Ungefär en tredjedel uppger att de brukar lägga till eller ändra något i sin deklARATION. De yngsta och äldsta i undersökningen instämmer i mindre utsträckning än övriga åldrar och kvinnor i mindre utsträckning än män, vilket illustreras i Diagram 5 nedan.

Diagram 5 Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklaration



På frågan ”Äger du en eller flera fastigheter” råder det diskrepans mellan de yngre och äldre åldersgrupperna, vilket redovisas i Tabell 4. Samtidigt som synen på om det är enkelt att deklarerat varit i stort sett oförändrad från 2019, har andelen privatpersoner som tycker att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering minskat. Cirka 68 procent instämmer nu i att det är enkelt.

TABELL 4 Redovisning av fastighetsfrågor/påståenden, andel i procent³

Redovisning av fråga/påstående ³	2020	2019	2018
Äger du en eller flera fastigheter?²	.	.	.
Ja	49	51	53
- varav 18-29 år	16	15	24
- varav 30-39 år	40	51	50
- varav 40-49 år	61	60	58
- varav 50-59 år	60	62	64
- varav 60-69 år	65	63	68
- varav 70-79 år	63	61	59
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen²			.
Instämmer (4+5)	68	74	73
- varav Män	67	73	73
- varav Kvinnor	70	76	74
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande²			.
Instämmer (4+5)	59	59	61
- varav Män	55	56	56
- varav Kvinnor	64	63	66

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020.

Andelen fastighetsägare som anser taxeringsvärdet på deras fastighet är rättvisande uppgår till oförändrade cirka 59 procent. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad i inställning mellan könen för dessa frågor.

3 Medborgarnas attityder kring skattesystemet och fusk

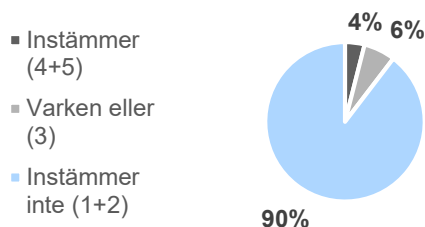
Skattemoral är den vilja vi har att betala skatt och bidra. Att Skatteverket har ett gott anseende bland allmänheten är viktigt för att upprätthålla en hög skattemoral. Skattemoralen respektive skattefusket påverkas till viss del av vad man tror att andra människor gör. Om de flesta anser att det finns en fungerande skatteförvaltning och att de flesta andra betalar skatt, ökar den egna acceptansen för att betala skatt.

3.1 Svartarbete

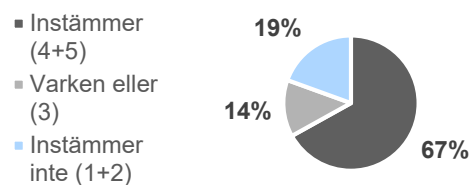
En oförändrat låg andel privatpersoner, cirka 4 procent, instämmer i påståendet ”Det är ok att folk arbetar svart”. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan kön eller åldersgrupper. Cirka 66 procent tror att personer i deras omgivning skulle tycka att de gjorde fel om de arbetade svart, vilket inte heller innebär någon nämnvärd förändring från tidigare år.

Diagram 5 Påståenden kring svartarbete, andel i procent ¹

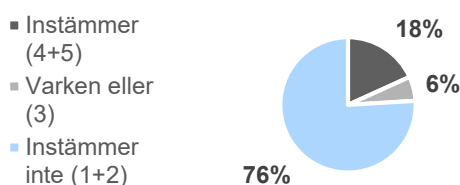
Det är ok att folk arbetar svart



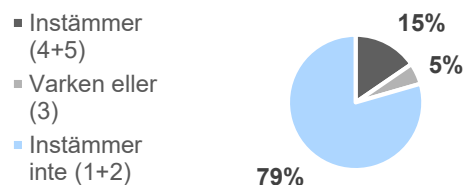
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart



Jag känner någon som arbetat svart de senaste året



Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft de senaste året



¹ Diagrammet visar ett medelvärde av andelar för svarsalternativen för åren 2019-2020. Andel i procent på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom ().

Cirka 18 procent av privatpersonerna i 2020 års undersökning uppger att de känner någon som arbetat svart under det senaste året, vilket innebär en minskning jämfört med 2015-

2018. Även andelen som uppger att de känner någon som anlitat svart arbetskraft, cirka 15 procent, har minskat jämfört med 2015-2018

Det går inte att fastställa någon statistiskt signifikant skillnad mellan kön eller ålder i attityder kring svartarbete. Diagram 5 visar ett medelvärde över andelarna i påståendena kring svartarbete för åren 2019-2020.

3.2 Skattefusk

Tabell 5 visar på en oförändrat negativ inställning till påståendena ”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster” och ”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag”. Endast cirka 6 respektive 8 procent av de personer som har en uppfattning instämmer i dessa påståenden. Dock är andelen som inte har någon uppfattning i frågorna relativt hög, cirka 30 procent. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad i inställning mellan könen till möjligheterna att undanhålla inkomst, men män instämmer i större utsträckning än kvinnor till att det finns stora möjligheter att göra felaktiga avdrag.

Det är fortsatt få privatpersoner som uppger att de skulle kunna tänka sig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om de visste att det inte skulle upptäckas. Hela cirka 93 procent av de tillfrågade personerna instämmer i att de känner en moralisk plikt att hålla sig till skattereglerna, en siffra som varit förhållandevis stabil sedan 2015. Kvinnor instämmer i större utsträckning än män i påståendet.

Tabell 5 visar även andelen privatpersoner som instämmer i påståendet ”I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska” som i årets undersökning uppgår till cirka 41 procent, en i stort sett oförändrad siffra jämfört med 2019. Personer i åldrarna 18-39 år är mer positiva till detta än de som är över 50 år.

Resultaten pekar även på en fortsatt låg personlig kännedom om skattefusk och andelen privatpersoner som instämmer i att de personligen känner någon eller några som skattefuskar uppgår endast till cirka 6 procent. Det är ingen nämnvärd förändring jämfört med 2019 men en minskning från 2018. Instämmandegraden är något högre bland män än bland kvinnor.

Endast cirka 12 procent av privatpersonerna anser att man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen. Här finns ingen väsentlig skillnad i inställning mellan könen. Personer över 60 år instämmer i något större utsträckning än övriga åldersgrupper (se Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015 – 2020). Exempelvis anser cirka 25 procent i åldrarna 70-79 år att det är ok att chansa, jämfört med personer i åldrarna 18-29 år där endast cirka 5 anser att det är ok att chansa.

TABELL 5 Redovisning påstående kring skattefusk, andel i procent³

Redovisning av påstående	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster²
Instämmer (4+5)	6	5	9	8	8	9
- varav Män	6	6	10	10	10	11
- varav Kvinnor	5	4	7	6	7	6
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag²
Instämmer (4+5)	8	7	12	14	11	10
- varav Män	10	8	14	15	14	12
- varav Kvinnor	6	5	9	13	7	9
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna²
Instämmer (4+5)	93	92	90	90	89	91
- varav Män	90	89	87	86	86	89
- varav Kvinnor	95	95	93	95	92	92
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar²
Instämmer (4+5)	6	6	10	10	11	11
- varav Män	8	8	10	13	13	15
- varav Kvinnor	5	4	10	7	9	7
Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen²
Instämmer (4+5)	12	14	15	16	.	.
- varav Män	13	16	17	17	.	.
- varav Kvinnor	11	11	12	15	.	.
Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas²
Instämmer (4+5)	4	4	6	.	.	.
- varav Män	5	7	8	.	.	.
- varav Kvinnor	2	2	4	.	.	.
I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska²
Instämmer (4+5)	41	39	35	.	.	.
- varav Män	37	37	33	.	.	.
- varav Kvinnor	45	41	38	.	.	.

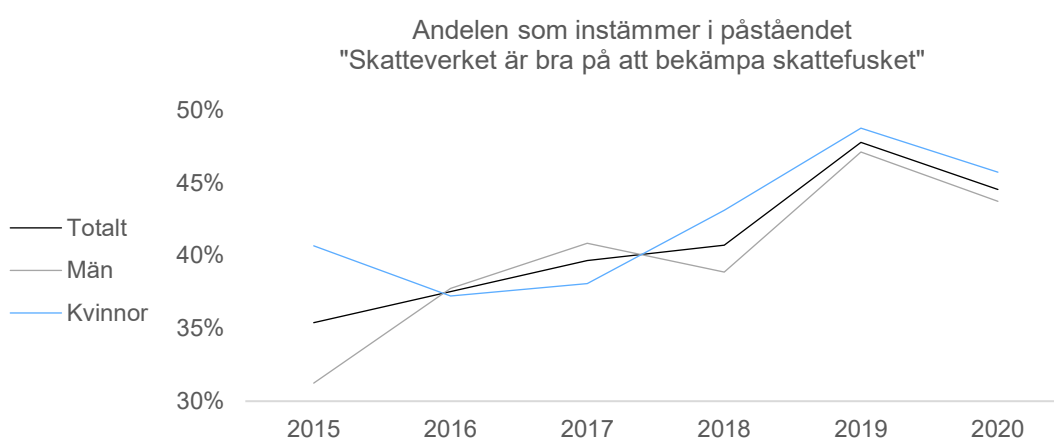
² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020.

3.3 Skatteverkets skattekontroll

Av de personer som har en uppfattning i frågan anser cirka 45 procent att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Jämfört med resultaten för de flesta andra frågor som rör Skatteverkets verksamhet, är det ett förhållandevis svagt omdöme. Dock är det en hög andel, närmare 50 procent, som inte har någon uppfattning i frågan. Emellertid bör det noteras, som illustreras i Diagram 6, att andelen som instämmer i påståendet har ökat över tid. 2015 instämde endast 35 procent i påståendet och då var också skillnaden mellan män och kvinnor som störst. Andelen som inte har en uppfattning i påståendet har legat runt 50 procent över hela perioden.

Diagram 6 Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, andel i procent 2015-2020



Tabell 6 visar att en oförändrad andel på cirka 88 procent av privatpersonerna upplever att de själva blivit rättvist behandlade av Skatteverket. Samtidigt instämmer bara cirka 66 procent i att myndigheten behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt. Det är dock betydligt fler som inte har någon uppfattning i frågan om hur andra behandlats jämfört med i frågan om hur de själva blivit behandlade.

Cirka 59 procent av privatpersonerna tror att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning skattefuskar, vilket är en oförändrad andel jämfört med 2019 men en förbättring jämfört med 2018. Kvinnor instämmer i större utsträckning än män i påståendet och 18–29-åringarna är mer positivt inställda än till exempel 50–59- och 70–79-åringar. Cirka 71 procent tror att det blir allvarliga konsekvenser för någon som skattefuskar och upptäcks, en andel som inte ändrats nämnvärt sedan 2018 då frågan infördes. Kvinnor instämmer i större utsträckning än män också i detta påstående. Även för dessa frågor är det en jämförelsevis hög andel av de tillfrågade som inte har någon uppfattning.

För flera av frågorna som rör Skatteverkets skattekontroll är det många som anger att de har någon uppfattning och omdömena är generellt svagare för dessa frågor. Liten kännedom och sämre omdöme tycks alltså ha ett visst samband.

TABELL 6 Redovisning påstående kring Skatteverkets skattekontroll, andel i procent ³

Redovisning av påstående	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket
Instämmer (4+5)	88	88	87	.	.	.
- varav Män	86	84	85	.	.	.
- varav Kvinnor	90	91	88	.	.	.
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt
Instämmer (4+5)	66	65	59	49	44	51
- varav Män	61	63	58	45	40	49
- varav Kvinnor	73	69	61	54	50	53
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade
Instämmer (4+5)	59	58	49	.	.	.
- varav Män	54	52	44	.	.	.
- varav Kvinnor	65	66	56	.	.	.
- varav 18-29 år	70	70	58	.	.	.
- varav 30-39 år	54	56	41	.	.	.
- varav 40-49 år	57	63	48	.	.	.
- varav 50-59 år	57	49	54	.	.	.
- varav 60-69 år	56	56	46	.	.	.
- varav 70-79 år	53	56	47	.	.	.

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

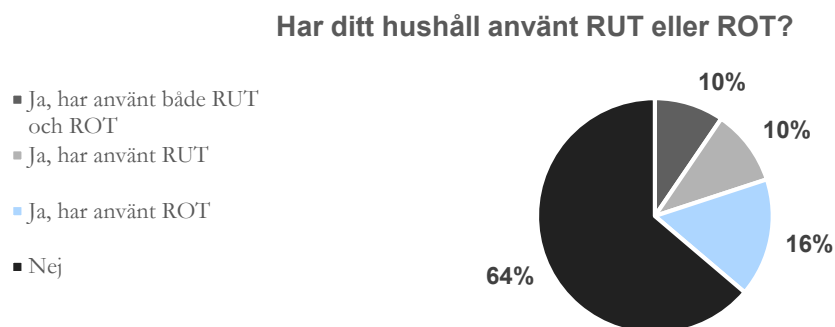
³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020

3.4 Rut och rot

Diagram 7 visar att ungefär en av tio privatpersoner uppger att de nyttjat RUT eller ROT de senaste tolv månaderna. Cirka 10 procent har använt bara RUT och cirka 16 procent bara ROT. Andelarna har inte ändrats nämnvärt sedan 2019 då frågorna infördes i enkäten. Det finns inte några nämnvärda skillnader mellan könen. Cirka 73 respektive 79 procent anser att det är bra med en skattereduktion för RUT- respektive ROT-tjänster. Cirka 14 respektive 11 procent anser att det är dåligt. Överlag indikerar resultaten att det finns en acceptans för avdragen i samhället.

Tabell 7 visar att det stora flertalet inte instämmer i påståendena att det är ok att folk köper RUT- respektive ROT-tjänster svart. En viss förändring i svarsalternativen har gjorts jämfört med 2019¹ vilket gör att resultaten inte är jämförbara mellan åren.

Diagram 7 Fråga kring användningen av RUT eller ROT, andel i procent 1



¹ Diagrammet visar ett medelvärde av andelar för svarsalternativen för åren 2019-2020.

TABELL 7 Redovisning påståenden kring RUT och ROT tjänster, andel i procent ³

Redovisning av påstående	2020 ¹	2019 ¹
Det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster ²	.	.
Instämmer (4+5)	73	76
Varken eller (3)	13	.
Instämmer inte (1+2)	14	24
Det är OK att folk köper RUT-tjänster svart ²	.	.
Instämmer (4+5)	2	17
Varken eller (3)	4	.
Instämmer inte (1+2)	94	83
Det är bra med en skattereduktion för ROT-tjänster ²	.	.
Instämmer (4+5)	79	80
Varken eller (3)	10	.
Instämmer inte (1+2)	11	20
Det är OK att folk köper ROT-tjänster svart ²	.	.
Instämmer (4+5)	2	16
Varken eller (3)	3	.
Instämmer inte (1+2)	95	84

¹ Svarsalternativen hade en omvänd ordning 2019 samt saknades alternativet "Varken eller". 2019 års alternativ har i denna redovisning kodats om så att det motsvarar 2020 års svarsalternativ.

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

³ Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020

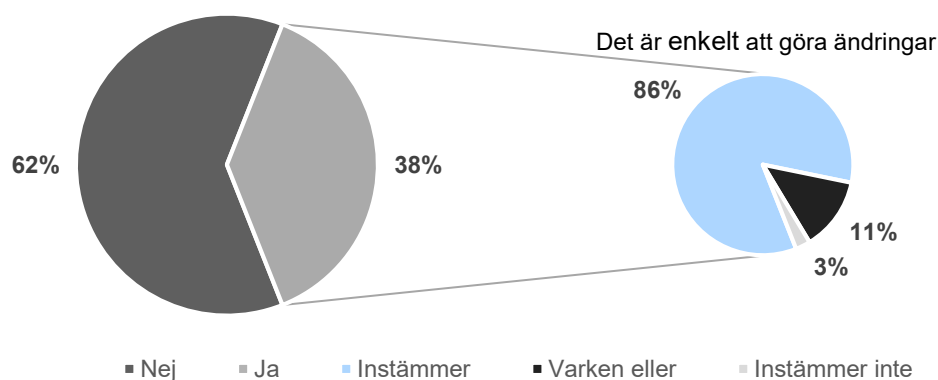
¹ Svarsalternativen har omvänd ordning jämfört med 2019 och alternativet "varken eller" har lagts till för 2020.

4 Attityder kring folkbokföring

Diagram 8 visar att cirka 38 procent av privatpersonerna uppger att de har gjort någon ändring i folkbokföringen de senaste fem åren (till exempel anmält flytt, bytt namn eller gjort hindersprövning). Av dessa anser hela cirka 86 procent att det är enkelt att anmäla ändringar. Endast cirka 3 procent instämmer inte i att det är enkelt och cirka 11 procent tyckte varken att det var enkelt eller svårt. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad i uppfattning mellan könen.

Diagram 7 Frågor/påståenden rörande folkbokföringen, andel i procent

Har du gjort någon ändring i folkbokföringen de senaste 5 åren?



En fortsatt hög andel, cirka 95 procent, anser att det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress. Äldre personer instämmer i detta påstående i större utsträckning än yngre.

Tabell 8 visar att andelen som känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress uppgår till cirka 10 procent, vilket är en minskning jämfört med 2018. Här finns en statistiskt säkerställd skillnad mellan åldersgrupperna 18-29 och 50-69 år, på så vis att de yngre i större utsträckning känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress. Endast cirka 3 procent känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande².

Mindre än hälften av de privatpersoner som har en uppfattning, cirka 44 procent, tror att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning fuskade med folkbokföringen. Liksom för frågorna om skattefusk är det dock en jämförelsevis hög andel som inte har någon uppfattning.

Cirka 59 procent har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem. Samtidigt har endast cirka 26 procent förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola. Ingen jämförelse

² Frågan ställdes för första gången i 2020 års undersökning.

går att göra med tidigare års resultat då dessa frågor ställdes första gången i årets undersökning.

TABELL 8 Redovisning påstående kring folkbokföring, andel i procent ³

Redovisning av påstående	2020	2019	2018
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress	.	.	.
Instämmer (4+5) ²	10	10	15
- varav Män	10	13	16
- varav Kvinnor	9	7	15
- varav 18-29 år	15	16	28
- varav 30-39 år	11	10	20
- varav 40-49 år	9	9	9
- varav 50-59 år	5	11	13
- varav 60-69 år	6	8	9
- varav 70-79 år	11	4	10
Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande	.	.	.
Instämmer (4+5) ²	3	.	.
- varav Män	3	.	.
- varav Kvinnor	2	.	.
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen	.	.	.
Instämmer (4+5) ²	44	.	.
- varav Män	41	.	.
- varav Kvinnor	49	.	.
Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem	.	.	.
Instämmer (4+5) ²	59	.	.
- varav Män	56	.	.
- varav Kvinnor	64	.	.
Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola	.	.	.
Instämmer (4+5) ²	26	.	.
- varav Män	28	.	.
- varav Kvinnor	25	.	.

² Andelar på en tregradig skala, givet att svarande haft en uppfattning, där en del svarsalternativ från frågeformuläret slagits ihop. Skalan är Instämmer inte, varken eller och instämmer. Svarsalternativen som slagits ihop för att bilda skalan redovisas inom (). Kan anta värden mellan 0-100. Svaren är viktade på ålder och kön.

3

Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i dokumentet Resultat attitydundersökningen för privatpersoner 2015-2020

Bilaga 1 Kvalitetsdeklaration

Undersökning

Attitydundersökningen för privatpersoner

Referenstid

2020

Producent

ESA, Analysenheten sektion 2

Kontaktperson:

Maria Billstam

maria.billstam@skatteverket.se

Relevans

Ändamål och informationsbehov

Syftet med attitydundersökningen för privatpersoner är att mäta allmänhetens förtroende för Skatteverket, attityder kring skattesystemet och kontrollverksamheten. Huvudsaklig användare av statistiken är Skatteverket som använder statistiken för att få kunskap om hur förtroendet för Skatteverket utvecklas, hur medborgarna upplever myndigheten och skattesystemet. Kunskapen används som underlag av myndighetens ledningsgrupp och verksamhetsutvecklingen.

Statistikens innehåll

De statistiska målstorheterna utgörs av andelar och medelvärde av olika variabler som mäter bland annat attityder kring medborgarnas uppfattning om Skatteverket och attityder kring fusk och kontrollverksamhet. Statistiken särredovisas på kön och ålder. Särredovisning på andra variabler såsom utbildning och sysselsättning kan också göras mot förfrågan.

Objekt och population

Intressepopulationen är alla folkbokförda privatpersoner i Sverige som är mellan 18 och 79 år under undersökningsåret. Målpopulationen utgörs av privatpersoner som är folkbokförda i Sverige och finns i Statens personadressregister. Målpopulationen täcker in intressepopulationen. Observationsobjekt och målobjekt utgörs av privatpersoner.

Variabler

Användarna är intresserade av vilka attityder som medborgarna har kring Skatteverket som myndighet samt skattesystemet. Exempel på intressevariabler är det upplevda förtroendet för Skatteverket, andelen som besökt Skatteverkets webbplats samt hur besökarna upplevde webbplatsen.

Observationsvariablerna utgörs av svaren på frågeformuläret. Målvariablerna är i princip identiska med intressevariablerna. Statistiken är uppdelad på en delområden t.ex. kontakt och bemötande. Varje delområde består av en grupp med detaljerade variabler.

Statistiska mått

Andelar i procent och medelvärde används som statistiska mått.

Redovisningsgrupper

I statistiken finns flera redovisningsgrupper såsom kön, ålder, sysselsättning och utbildning.

Referenstider

Statistikens referensår är 2020.

Tillförlitlighet

Tillförlitlighet totalt

Den totala tillförlitligheten påverkas av ett antal källor som nämns i styckena nedan. Av de osäkerhetskällorna som nämns finns enbart beräkningar på storleken av urvalsfelet.

Urvalsfelet beräknas med hjälp av standardavvikelser och redovisas i form av ett konfidensintervall i tabeller. Bortfall av privatpersoner i urvalet kan ge upphov till slumpmässiga och systematiska fel. Kalibrerade vikter tas fram för att kompensera för dessa fel.

Osäkerhetskällor

Urval

Urvalet bestod av 3 000 privatpersoner. Det slumpmässiga felet redovisas i form av ett 95-procentigt konfidensintervall, det vill säga ett intervall som med 95 procents sannolikhet innehåller det sanna värdet (förutsatt att systematiska fel inte föreligger).

Ramtäckning

Ramen för attitydundersökningen utgår från en ögonblicksbild av Statens personadressregister (SPAR). Vissa täckningsbrister finns då det kan finnas privatpersoner som är folkbokförda men som inte längre finns i Sverige. Det kan handla om dödsfall eller utvandring. Det kan också finnas personer som finns i Sverige men som ännu inte hunnit bli folkbokförda. Någon uppskattning av täckningsfelet görs inte i dagsläget. Skattningsförfarandet justerar inte för täckningsbrister.

Mätning

Datainsamlingen sker genom att företaget Institutet för kvalitetsindikatorer skickar ut ett frågeformulär. Datainsamlingen ägde rum mellan 28 augusti 2020 fram till den 1 november 2020. Mätfelet kan ha flera källor. Ett fel kan vara minnesfel där privatpersonen tror sig ha haft kontakt med Skatteverket men inte haft det. Det kan också hända att en fråga är formulerad på ett sådant sätt att den inte fångar in det som den är avsedd att mäta, vilket skulle vara ett validitetsfel. Inga utredningar kring eventuella mätfel har gjorts.

Bortfall

Som framgår av Tabell 1 uppgår det okorrigerade svarsbortfallet till drygt 50 procent. Noteras bör att bortfallsandelarna i de yngre åldersklasserna är västenligt större än i de äldre åldersklasserna. Bortfallet i åldersklassen 18-29 och 30-39 ligger på 69 respektive 65

Tabell 1. Objektbortfall fördelat på kön och åldersgrupper

Grupp	Urval	Svarande	Svarande(%)	Bortfall	Bortfall(%)
Totalt	3 000	1495	49,83	1 505	50,17
- varav Män	1 523	733	48,13	790	51,87

- varav Kvinnor	1 477	762	51,59	715	48,41
- varav 18-29	606	188	31,02	418	68,98
- varav 30-39	563	196	34,81	367	65,19
- varav 40-49	528	248	46,97	280	53,03
- varav 50-59	489	277	56,65	212	43,35
- varav 60-69	420	288	68,57	132	31,43
- varav 70-79	394	298	75,63	96	24,37

procent, vilket är något lägre jämfört med referensåret 2019 då bortfallsandelarna låg på 72 respektive 67 procent. Kalibrerade vikter baserat på populationstotaler, avseende åldersgrupper och kön, tas fram för att kompensera för dessa fel.

Bearbetning

Bearbetningsfel kan uppstå genom felaktig programkod eller felaktig inläsning. För att minska risken för bearbetningsfel kommer tydligare checklistor att skapas samt tydligare rutiner för granskning av programkod.

Aktualitet och tillgänglighet

Framställningstid

Framställningstiden är cirka 4 månader för referensåret 2020 från det att datamaterialet från Institutet för kvalitetsindikatorer kommit Skatteverket tillhanda.

Tillgång till statistiken och dokumentation

Statistiken publiceras genom en rapport och tabeller. Publicerade tabeller och rapporter finns tillgängliga på Skatteverkets hemsida, www.skatteverket.se, och intranät.

Jämförbarhet och sam användbarhet

Jämförbarhet över tid

Attitydundersökningarna genomfördes för första gången 2010. Från 2010 till 2015 skedde datainsamlingen med hjälp av telefonintervjuer. 2016 gick Skatteverket över till att enbart använda pappers och webblanletter. Under åren som gått har en del variabler lagts till och en del plockats bort. 2015 höjdes åldern för att ingå i rampopulationen från 74 år till 79 år 2015.

Jämförbarhet mellan grupper

Uppgifter från svar och register används för att bilda olika redovisningsgrupper. I regel kan statistiken jämföras mellan grupper, emellertid bör jämförelser mellan grupper med få observationer göras med viss försiktighet.

Allmänna uppgifter

A Sekretess och personuppgiftsbehandling

Insamlingsföretaget avidentifierar uppgifterna innan materialet kommer Skatteverket tillhanda. Kodnyckeln kastas, vilket innebär att uppgifterna inte kan kopplas till en levande person. Detta innebär materialet inte kan ses som personuppgifter, vilket innebär att data inte omfattas av Dataskyddsförordningen. Rådatamaterialet kommer inte att spridas utanför Skatteverket.

B Bevarande och gallring

Några föreskrifter eller beslut om gallring för undersökningen finns inte.

C Uppgiftsskyldighet

Någon uppgiftsskyldighet föreligger inte.

Bilaga 2 Statistikens framställning

Undersökning

Attitydundersökningen för privatpersoner

Referenstid

2020

Producent

ESA, Analysenheten sektion 2

Kontaktpersoner:

Maria Billstam

maria.billstam@skatteverket.se

Statistikens sammanhang

Regeringen har genom Skatteverkets regleringsbrev stipulerat att allmänheten och företag ska ha förtroende för myndighetens verksamhet och uppfatta kontrollverksamheten som ändamålsenlig och rättssäker. Attitydundersökningen för privatpersoner syftar därför till att mäta allmänhetens förtroende för Skatteverket och de presumtiva bakomliggande faktorerna som påverkar förtroendet, attityder kring skattesystemet och kontrollverksamheten. Statistiken baseras på uppgifter som insamlats från privatpersoner.

I detta avsnitt beskrivs design och genomförande av attitydundersökningen för privatpersoner. Bilagan är ett komplement till kvalitetsdeklarationen.

Undersökningsdesign

Målstorheter

De statistiska målstorheter utgörs andelar och medelvärde för olika variabler som mäter bland annat förtroendet för Skatteverket och attityder kring skattesystemet och fusk.

Ramförfarande

Målpopulationen är privatpersoner som är folkbokförda i Sverige och är mellan 18 och 79 år. Rampopulationen utgörs av Statens Person-och Adressregister (SPAR), där rampopulationen baseras på en ögonblicksbild av SPAR i augusti månad för undersökningsåret.

Urval

Ett obundet slumpmässigt urval (OSU) dras ur rampopulationen där urvalsobjekten utgörs utav privatpersoner. Urvalsstorleken för undersökningsåret 2020 var 3 000 privatpersoner.

Insamlingsförfarande

Datainsamlingen har skett med hjälp av postala enkäter med möjlighet att svara på webben. Grundutskicket bestod av en enkät, ett följebrev samt ett svarskuvert. Insamlingsperioden pågick från 28 augusti 2020 fram till den 1 november 2020 och skedde med hjälp av insamlingsföretaget *Institutet för kvalitetsindikatorer Indikator*.

Mätning

Mätinstrumentet utgörs av ett frågeformulär, i form av ett postformulär eller en webbenkät. Webbenkäten är möjlig att besvara på svenska, engelska och arabiska. Det postala utskicket finns under rubriken *Bilaga 3: Frågeformulär*.

Bortfallsuppföljning

Insamlingsföretaget gjorde fyra bortfallsuppföljningar. Påminnelse 1 bestod av ett SMS till de deltagarna med ett registrerat telefonnummer. Påminnelse 2 bestod av ett brev med bifogad

inloggningskod till webbenkät. Påminnelse 3 bestod av ett missiv samt en ny enkät och påminnelse 4 bestod av ett SMS.

Bearbetningar och granskning

För att sammanställa data från insamlade enkäter behöver de först skannas in och i vissa fall behöver enkätsvaren verifieras. *Institutet för kvalitetsindikatorer* använder det ledande programmet på marknaden för både skanning och verifiering.

Skatteverket granskar även materialet och gör vissa databearbetningar. Granskningen avser främst att alla variabler levererats från undersökningsföretaget samt en allmän genomgång av värden. Databearbetningen avser de variabler som är behäftade med villkor. Till exempel, för att svara på frågan ”Har bemötandet från SKV tjänstemän varit bra?” måste svarande ha varit i kontakt med SKV via exempelvis mejl eller telefon. Om svarande ändå svarat på frågan om bemötande trots att denne ej varit i kontakt med SKV så kommer svaret att raderas.

Skattningsförfarande

Principer och antaganden

Skattningsförfarandet utgår från undersökningens design och bortfallskompensation sker med rak uppräkningsmetod, vilket innebar att man skattar som om de svarande utgjorde det ursprungliga urvalet. I skattningsförfarandet används även hjälpinformation för att reducera bortfallsfelet.

Skattningsförfarande för målstorheter

Utgångspunkten för skattningsförfarandet i attitydundersökningen för privatpersoner är att skatta andelar och eftersom hjälpinformation används för att reducera bortfallsfelet så kommer en kalibreringsestimator att användas. En andel är ett medelvärde av indikator och skattas av

$$\hat{p}_y = \frac{1}{W} \sum_{j=1}^n w_j y_j^{(k)}$$

$$W = \sum_{j=1}^n w_j$$

där w är den kalibrerade vikten för privatperson j och y är en indikator variabel som antar värdet 1 om privatperson j svarat kategori k och 0 annars.

Vikten w är kalibrerad mot hjälpvariabel x där populationstotalerna är kända det vill säga $\sum_s w_j x_j = t_x$ där t är totalen för variabel x . Den kalibrerade vikten fås genom att minimera följande

$$\sum_s \frac{(w_j - d_j)^2}{d_k q_1}$$

med restriktion $\sum_s w_j x_j = t_x$. d är designvikten som ges av $\frac{N}{n_r}$ där r är antalet som svarat och N är ramtotalen. För en djupare förkovring och härledning kring förfarandet kan den nyfikne läsaren med fördel vända sig till Deville & Särndal (2002).

Skattningsförfarande för tillförlitlighet

Osäkerheten beror på att undersökningen är baserad på ett urval. Osäkerhetstalen redovisas i form av ett 95-procentigt konfidensintervall.

Genomförande

Kvantitativ information

Antal svar som inkom var 1 495 och antal bortfall 51 vilket innebär att svarsfrekvensen var 49,8 procent och den korrigerade svarsfrekvensen 50,7 procent. Hjälpvariabler som används för att kalibrera vikter är kön och ålder. Populationstotalerna för hjälpvariablerna hämtas från SCBs webbplats.

Avvikelser från undersökningsdesignen

Inga avvikelser från undersökningsdesignen har gjorts.

Bilaga 3 Frågeformulär

3073496585



Årlig medborgarundersökning 2020

Så här fyller du i formuläret

Frågorna besvaras genom att sätta ett kryss i en ruta . Om du skulle råka sätta ett kryss i fel ruta, fyll i rutan helt och sätt därefter ett nytt kryss i rätt ruta.

SYSSELSÄTTNING

1. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

(om du är föräldraledig, tjänstledig eller sjukskriven så markera din ordinarie sysselsättning)

- Anställd Studerande Arbetslös
 Egen företagare Pensionär Annat

UTBILDNING

2. Vilken är din högsta utbildningsnivå?

- Förgymnasial utbildning
 Gymnasial utbildning
 Eftergymnasial utbildning, kortare än 3 år
 Eftergymnasial utbildning, minst 3 år

KONTAKT OCH BEMÖTANDE

3. Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 4
 Nej → Gå till fråga 6 om "Skatteverkets webbplats" på nästa sida

4. Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

- Ja
 Nej
 Ingen uppfattning

5. Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.

Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(SNV20P) 1

SKATTEVERKETS WEBBPLATS

6. Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 7
 Nej → Gå till fråga 8 om "Deklarationen"

Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.
 Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

7.	Instämmer inte alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEKLARATIONEN

8.	Instämmer inte alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att deklarerar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklaration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Om du lämnade din senaste deklaration på papper, ange det svarsalternativ som bäst stämmer in på varför du valde detta inlämningsätt

- Min deklaration var för komplex för att lämna digitalt (via dator/surfplatta/telefon)
 Jag saknar dator och/eller är ovan vid digital teknik
 Jag tycker det känns säkrast att lämna deklarationen på papper
 Jag är van vid att deklarerar på papper
 Jag har hjälp av en redovisningsbyrå och då är det enklast att lämna på papper
 Annat:

FASTIGHETSTAXERING

10. Äger du en eller flera fastigheter?

- Ja → Gå till fråga 11
 Nej → Gå till fråga 12 om "Ärlighet och fuak med skatt"
 Vet ej → Gå till fråga 12 om "Ärlighet och fuak med skatt"

11.	Instämmer inte alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (dvs. lämna deklaration, alternativt kontrollera eller ändra förslag till nytt taxeringsvärde som du fått från Skatteverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÄRLIGHET OCH FUSK MED SKATT

12.	Instämmer inte alla					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är OK att folk arbetar svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SKATTEVERKET'S SKATTEKONTROLL

13.	Instämmer inte alla					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuscade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RUT och ROT

14. Har ditt hushåll utnyttjat RUT eller ROT, dvs. fått skattereduktion vid köp av städning, bostadsreparationer m.m, under de 12 senaste månaderna?

- Ja, har använt både RUT och ROT Ja, har använt RUT Ja, har använt ROT Nej

15.	Instämmer inte alla					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster (t.ex. städning, dats och IT-tjänster, flytt, kläd- och textilvård, reparation av vitvaror, anläggnings-, trädgårdsarbete, bemanning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Det är OK att folk köper RUT-tjänster svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är bra med en skattereduktion för ROT-tjänster (t.ex. reparera och bygga om bostad, måla och tapetsera fastighet, gräv- och markarbeten, dra in el-, vatten och avloppslinor)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är OK att folk köper ROT-tjänster svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FOLKBOKFÖRING

16.	Inatämmer Inte alla			Inatämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Har du gjort någon ändring i folkbokföringen de senaste fem åren (Lex. anmält flytt, bytt namn, gjort hindersprövning)?

- Ja → Gå till fråga 17b
 Nej → Gå till fråga 18 om "Förtroende"
 Vet ej → Gå till fråga 18 om "Förtroende"

b)	Inatämmer Inte alla			Inatämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Det är enkelt att anmäla ändringar till folkbokföringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FÖRTROENDE

18.	Inatämmer Inte alla			Inatämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Jag litar på de flesta människor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Vilka betydelser har följande källor haft för ditt förtroende för Skatteverket?

a)	Ingen betydelse			Liten betydelse		Stor betydelse		Ingen uppfattning
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Egna upplevelser i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Intryck från vänner/familj/arbetskamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Media/press	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sociala medier (Lex bloggar och forum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Erfarenhet av andra myndigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
 Skicka enkäten portofritt till:
 FRISVAR
 Institutet för kvalitetsindikatorer
 204 65 081
 400 99 GÖTEBORG

