

15 februari 1972

Dags att deklarera

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



Information från



RIKSSKATTEVERKET

Under 1970-talet satsades stort på statlig och kommunal samhällsinformation. Nämnden för samhällsinformation (NSI) bildades och drev på utvecklingen.

Informatörer anställdes på myndigheterna och ute i kommunerna.

Nämnden ordnade utbildning för såväl verkschefer som informatörer.

För skatteförvaltningens del kom informationsverksamheten igång 1972 då hushållsbroschyren "Dags att deklarerera" kom ut första gången.

Attityder till skattesystemet och Skatteverket

12.1 Inledning

Skatteverket har sedan mitten av 1980-talet genomfört stora enkätundersökningar riktade till allmänheten om deras inställning till skattesystemet, skattefusket och skattekontrollen samt till skattemyndigheternas sätt att arbeta. Den senaste undersökningen till allmänheten genomfördes under hösten/vintern 2004. Företagens attityder har undersökts fyra gånger, 1997, 1999, 2002 och 2003.¹

Undersökningarna har flera syften:

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

I det här kapitlet redovisas några intressanta resultat från allmänhetsundersökningen som utfördes 2004. Undersökningen bestod av två enkäter med slumpmässiga

urval på 3 000 respektive 20 220 män och kvinnor i åldrarna 18-74 år, bosatta i Sverige. Svarefrekvenserna var 64 respektive 65 procent. Den större enkäten med frågor om Skatteverkets sätt att arbeta kan redovisas ända ner på skattekontorsnivå i vissa skatteregioner.

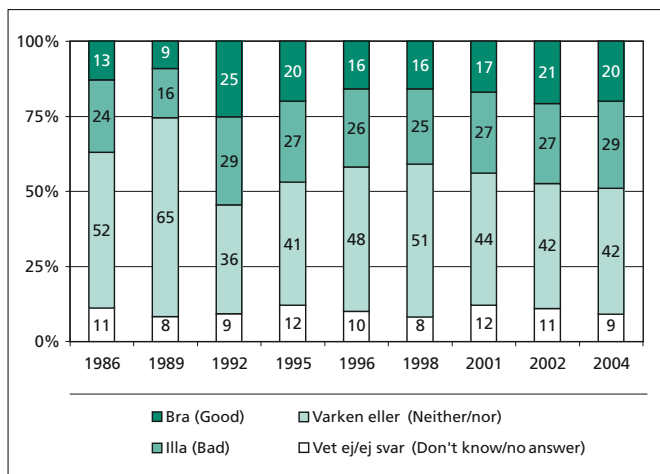
Deltagarna i undersökningarna har haft att på en femgradig skala där siffran 5 motsvarar attityden "instämmer helt" och siffran 1 motsvarar "instämmer inte alls" ta ställning till en rad påståenden om Skatteverket, skattefusk etc.

Ökande andel utan uppfattning

Ett problem med undersökningarna är att fler och fler medborgare väljer att inte svara eller anser att de inte vet tillräckligt mycket för att kunna ta ställning till påståendena i enkäterna. Detta kan bero dels på en allmän trötthet på den ökande mängden enkätundersökningar som genomförs i samhället och dels på komplexiteten i frågornas sakområden. Jämfört med föregående undersökning har exempelvis andelen tillfrågade utan åsikt ökat vid drygt hälften av påståendena vid regionenkäten. Men vi kan fortfarande dra slutsatser ur materialet.

12.1 Diagram
Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning? jämförelse åren 1986-2004, procent
What is your opinion in general of the tax system, i.e. the size of taxes and the tax rules? the general public 1986-2004, percent

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7



¹ Vid tidpunkten för tryckning av årets upplaga av *Skatter i Sverige* (november 2005) pågår en ny företagsundersökning, men resultatet från denna är ännu inte känt.

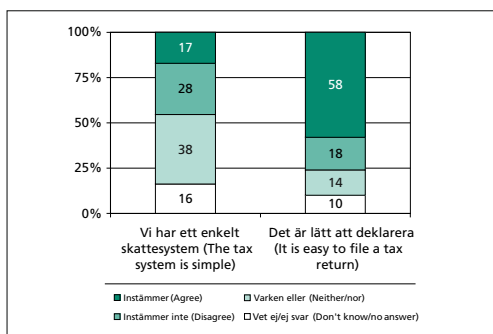
12.2 Inställningen till skattesystemet och förutsättningar att göra rätt för sig

12.2.1 Runt hälften tycker illa om skattesystemet

Allmänhetens attityd till skattesystemet har fluktuerat något vid Skatteverkets mätningar sedan 1986. Före skattereformen 1990/91 var allmänheten inte nöjd, men efter reformen syntes en markant förändring i Skatteverkets undersökningar (se 12.1 Diagram). Sämst tycker egenföretagare och höginkomsttagare om skattesystemet.

Endast 17 procent tycker att skattesystemet är enkelt (se 12.2 Diagram). I genomsnitt tycker allmänheten att det är lätt att deklarerat, men åsikterna går isär beroende på vem man frågar (se 12.3 Diagram).

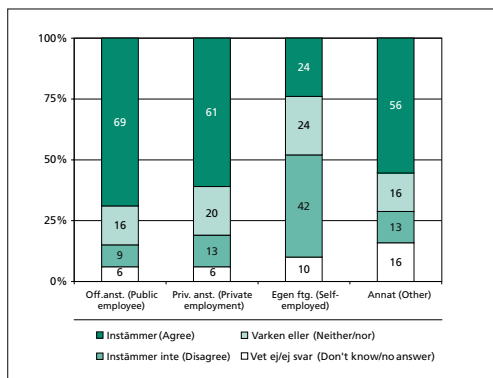
12.2 Diagram Åsikter om skattesystemet och om det är lätt att deklarerat år 2004, procent Opinions on the taxation system and filing tax returns in 2004, percent



Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

12.3 Diagram

Det är lätt att deklarerat, jämförelse mellan olika grupper år 2004, procent
It is easy to file tax returns, comparison between different groups in 2004, percent

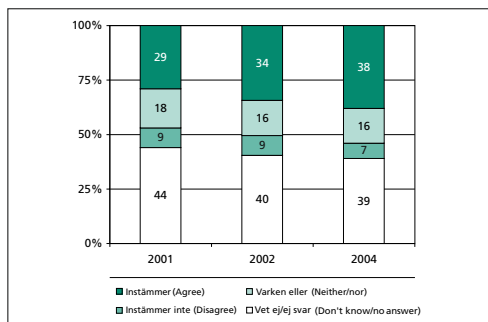


Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

12.2.2 Skattekontot fungerar bra

Skattekontot infördes för löntagare 1999, och det är tydligt att fler och fler tycker att systemet med skattekonto är bra (se 12.4 Diagram).

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

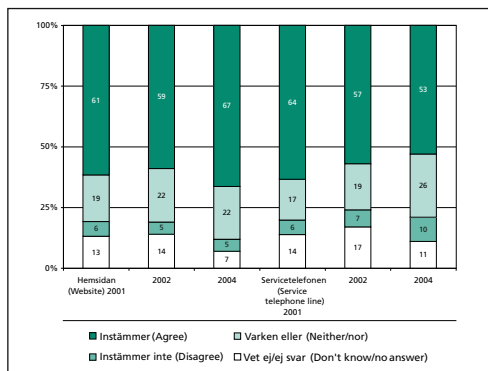


Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

Skatteverkets hemsida, www.skatteverket.se, respektive servicetelefonen, 020 - 567 000, från vilken man kan beställa broschyrer och blanketter, har båda funnits sedan 1996. Arbetet med att modernisera förvaltningen har pågått sedan dess, bl.a. har en stor del av allmänheten kunnat deklarerat via Internet eller SMS sedan 2003. Det är en ökande andel som har åsikter om hemsidan respektive servicetelefonen. Men medan allmänheten är ökat positiv till hemsidan är tendensen något negativ för servicetelefonen (se 12,5 Diagram).

12.5 Diagram Skatteverkets hemsida är bra respektive Skatteverkets servicetelefon är bra, procent The Swedish Tax Agency's homepage is good/The service telephone line is good, percent

The Swedish Tax Agency's homepage is good/The service telephone line is good, percent



Anm: Basen utgörs av de som använt hemsidan respektive servicetelefonen någon gång de senaste 12 månaderna

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

12.3 Broschyrer och blanketter

Majoriteten av allmänheten har genom åren tyckt att SKM skickar ut broschyrer och blanketter i god tid samt att dessa innehåller den information man behöver. Det man tycker sämst om är begripligheten.

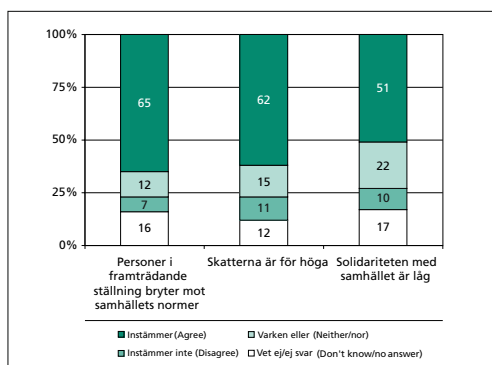
12.4 Allmänheten och skattefusk

I 2004 års riksenkät till allmänheten fick de svarande för tredje året i följd ta ställning till tio påstådda orsaker till varför det finns skattefusk. Som främsta orsak rangordnades att personer i framträdande ställning bryter mot samhällets normer, tätt följt av för höga skatter (se 12.6 Diagram).²

12.6 Tabell

Fråga: Varför finns det skattefusk?, procent

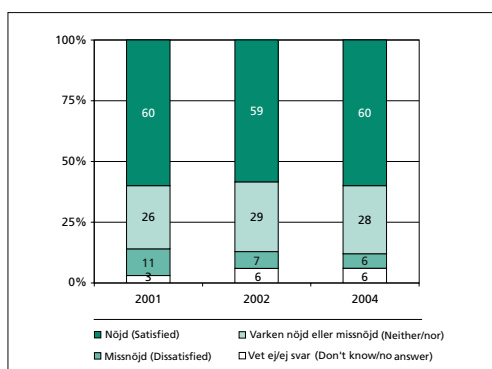
Question: Why do tax evasion exist?*, percent



* From left to right: "Prominent people are breaking the norms of society", "Taxes are too high" and "Limited solidarity with the rest of society".

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

Allmänhetens acceptans av skattefusk har varit relativt låg i Skatteverkets undersökningar, och tendensen i den senaste undersökningen i ett flertal frågor går mot ännu



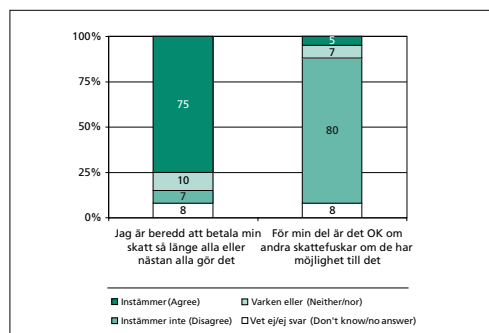
² De övriga orsakerna var (i rangordning efter medelvärde): Solidariteten med samhället är låg, Man spekulerar – man vill "testa" om ett avdrag "går igenom", Skatterna går till "fel" saker, Sanktionerna/straffen är otillräckliga, Upptäcktsrisken är låg, Andra orsaker, Skattereglerna är krångliga samt Man tror att "alla andra" fuskar.

något lägre tolerans. Det är däremot relativt få som inte är beredda att betala sin skatt, så länge andra gör det (se 12.7 Diagram).

12.7 Diagram

Tolerans mot andras skattefusk respektive viljan att betala skatt, år 2004, procent

Tolerance with other peoples tax evasion and willingness to pay ones taxes in 2004*, percent



* From left to right: "I am prepared to pay my tax as long as everyone, or almost everyone, does so", "From my point of view, it is OK if other people evade tax if they can".

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:7

12.5 Synen på Skatteverkets sätt att arbeta

12.5.1 En majoritet är nöjd med kontakten med Skatteverket

Om medborgarna är nöjda eller missnöjda med kontakten med Skatteverket kan ses som ett sammanfattande omdöme om Skatteverkets sätt att arbeta. I årets undersökning till allmänheten är 60 procent av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket nöjda med kontakten. Endast 6 procent är missnöjda. Var tredje är varken nöjd eller missnöjd. Betyget har legat på samma nivå över åren.

12.8 Diagram

Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent

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

Anm: Beräknas på en bas som utgörs av de som har haft kontakt med Skatteverket.

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:6

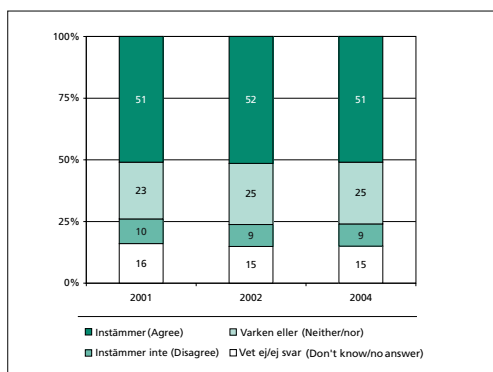
12.5.2 Oförändrat hög andel har förtroende för Skatteverket

Hälften av medborgarna har enligt årets mätning förtroende för Skatteverket. Endast 9 procent saknar förtroende för Skatteverket. 27 procent är neutrala. Resultatet är oförändrat jämfört med tidigare undersökningar. Andelen som har förtroende för Skatteverket är högre bland medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna, (54 procent). Enligt årets riksenkät ligger förtroendet för myndigheter i allmänhet på 36 procent.

Högre förtroende för Skatteverket har bl. a. medborgare som haft ett folkbokföringsärende, åldersgruppen 25-34 år och personer med en eftergymnasial utbildning på minst tre år. Egenföretagare, personer med minst sex kontakter med Skatteverket och åldersgruppen 45-54 år har jämförelsevis något lägre förtroende för Skatteverket. Regressionsanalysen visar att frågor relaterade till service har störst inverkan på förtroendet för Skatteverket, tätt följt av kontroll.

12.9 Diagram

Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket 2001-2004, procent
Overall I have confidence in the Tax Authority 2001-2004, percent



Anm: Beräknas på en bas som utgörs av samtliga respondenter.

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:6

12.5.3 Skatteverkets sätt att arbeta

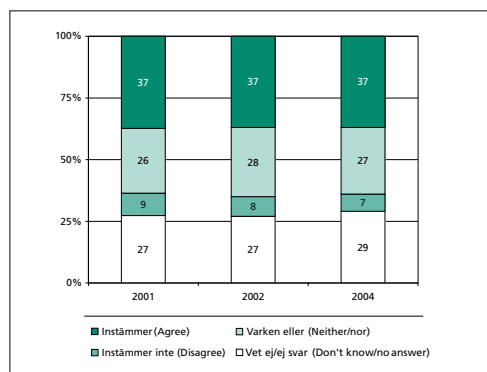
Andelen som tycker att Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt ligger stabilt över åren på 37 procent. Endast sju procent av medborgarna tycker inte att Skatteverket gör ett bra jobb. Årets resultat ligger i linje med föregående undersökningar. Medborgarna som haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna är i högre utsträckning nöjda med hur Skatteverket sköter sin uppgift jämfört med alla svaranden.

Svarsmönstret skiljer sig inte nämnvärt mellan grupperna.

12.10 Diagram

Totalt sett utför Skatteverket sina uppgifter på ett bra sätt 2001-2004, procent

The Tax Authority performs its duties in a satisfactory way 2001-2004, percent



Anm: Beräknas på en bas som utgörs av de som har haft kontakt med Skatteverket.

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:6

12.5.4 Personalens attityder i kontakt med medborgarna får bra betyg

I årets undersökning har tre nya påståenden tillkommit vilka syftar till att belysa personalens attityder gentemot medborgarna. I påståendet att skattetjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att medborgarna vill smita undan beskattning (A-attityd) instämmer endast 12 procent av dem som haft kontakt med Skatteverket. Över hälften avvisar påståendet. I påståendet att tjänstemännen är reserverade, strikta och mekaniskt följer reglerna oavsett vad det leder till (B-attityd) instämmer däremot 27 procent. Andelen som inte tycker att detta stämmer uppgår till 30 procent. Attityd C, vilken är den mest önskvärda innebärande att tjänstemännen lyssnar på medborgarna och är villiga att hjälpa dem att lösa sina problem, får 44 procent instämmande av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket. 17 procent upplever det inte på det sättet.

En jämförelse av resultaten mellan de svarande som varit i kontakt med Skatteverket och alla svaranden visar att Skatteverket får bättre betyg av medborgarna som haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. En rimlig slutsats är att kontakter med Skatteverkets tjänstemän tydligen förändrar attityderna

varvid den önskade attityd C ökar och den negativa attityd A minskar.

12.5.5 Fler besöker Skatteverkets hemsida

Skatteverkets hemsida har utvecklats till en viktig informationskanal för företag och allmänhet. Efter kontakt via telefon är hemsidan den viktigaste kontaktkanalen och följs av brevkontakt. I årets undersökning uppger 43 procent av dem som varit i kontakt med förvaltningen att de har besökt Skatteverkets hemsida minst en gång. Detta är en avsevärd ökning mot 34 procent som hade besökt verkets hemsida vid föregående mätning. Klart färre har använt Skatteverkets servicetelefon vilken utnyttjades av 22 procent av dem som har haft kontakt med förvaltningen. Andelen som varit i kontakt med Skatteverket i någon form är oförändrad jämfört med förra mätningen och ligger på 48 procent.

12.5.6 Återkommande svarsmönster

Grupper som oftare än andra är nöjda i årets mätning är: kvinnor, personer som haft kontakt i ett folkbokföringsärende, personer i åldern 65-74 år, offentligtanställda, personer uppväxta utanför Sverige samt boende i hyresrätt. Jämförelsevis mindre nöjda grupper är: män, personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr, villaägare, privatanställda, personer med ett skatteärende och boende på landsbygden.

12.5.7 Personer med invandrabakgrund mest nöjda med Skatteverket

För första gången ställdes frågan om var intervjupersonerna huvudsakligen hade vuxit upp. Totalt har 946 personer svarat att de huvudsakligen har vuxit upp utanför Sverige

(8 procent). Av dessa har 528 varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Sammanfattningsvis ger undersökningen följande resultat:

I frågan om förtroendet för Skatteverket, om Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt samt om man är nöjd med kontakten med Skatteverket på det hela taget uppvisar personer med en uppväxt utanför Sverige, och särskilt utanför Europa, avsevärt högre andel instämmande än personer som vuxit upp i Sverige. Även när det gäller de olika kvalitetsområdena (tillgänglighet, bemötande, snabbhet, personalens

sakkunskap, kommunikation och kontroll) uppvisar personer med invandrabakgrund högre andel instämmande än svenskar på i stort sett samtliga delfrågor. Mest nöjda är återigen personer med en uppväxt utanför Europa. När det gäller att bedöma personalens attityder gentemot medborgarna upplever personer som vuxit upp utanför Sverige och särskilt utanför Europa i högre utsträckning än andra grupper att Skatteverkets tjänstemän är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen i fråga känner till lagar och regler (attityd B).

Varför personer med invandrabakgrund är mer nöjda med Skatteverket kan vi inte ta ställning till. Troligen har aspekter som den kulturella bakgrunden, upplevelser från hemländerna eller psykologiska faktorer vid svarandet av enkätfrågorna någon betydelse i det sammanhanget. För att kunna belysa orsakerna på ett acceptabelt sätt skulle det behövas en separat undersökning.

12.5.8 Hur ser allmänheten på de olika kvalitetsområdena?

De kvalitetsområden som allmänheten är mest nöjda med, rangordnat efter andelen instämmande, är: information, bemötande, personalens sakkunskap, tillgänglighet och kommunikation (samt de två övergripande områdena förtroendet för Skatteverket och om Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt på det hela taget).

Tillgänglighet: Ökad andel utan åsikt

Inom området tillgänglighet har andelen osäkra ökat jämfört med tidigare undersökningar, särskilt när det gäller telefon- och öppettiderna. Andelen som tycker att "det är lätt att komma fram på telefon" samt att "det är enkelt att få kontakt med rätt person" är mycket låg och andelen missnöjda är högre i förhållande till andra påståenden.

Bemötande: Personalen är trevlig

Inom området bemötande tycker drygt hälften av medborgarna att personalen är trevlig och hjälpsam. En tredjedel tycker att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i medborgarnas ärenden. Nästan tre av fyra saknar uppfattning i frågan om man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket. Andelen som inte tycker att man får en ursäkt ligger på 13 procent mot 9 procent som anser att man får en ursäkt.

Snabbhet: Snabbt besked på frågor

Inom området snabbhet och handläggning tycker 40 procent av medborgarna att de får snabbt besked på sina frågor. I övrigt saknar de i hög grad uppfattning. Andelen som saknar uppfattning har ökat kontinuerligt sedan 2001.

Personalens sakkunskap: Bra betyg överlag

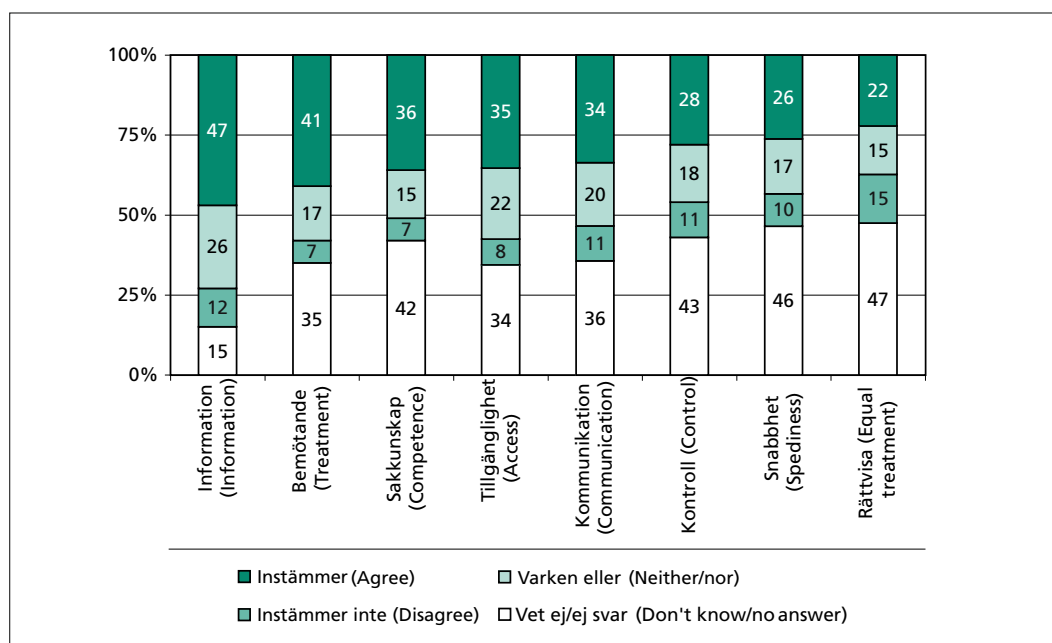
Ganska bra betyg får samtliga delfrågor inom området personalens sakkunskap. Andelen nöjda är som högst 37 procent och andelen missnöjda som högst 9 procent inom detta område.

Kommunikation: Personalens talspråk är bättre än deras skriftspråk

Inom området kommunikation är medborgarna mest nöjda med personalens talspråk. Jämfört med andra delfrågor får skriftspråket ett sämre betyg. Andelen nöjda ligger på 26 procent och missnöjda på 18 procent. När det gäller frågan om Skatteverkets förmåga att motivera sina beslut på ett bra sätt saknar varannan svarande en åsikt. Andelen missnöjda är 13 procent, vilket efter skriftspråket är den högsta andelen missnöjda inom området kommunikation.

12.11 Diagram

Jämförelse mellan totalbetygen för de olika kvalitetsområdena 2004, Procent
Comparison between the overall mark for different quality areas 2004, Percent



Anm: Beräknas på en bas som utgörs av de som har haft kontakt med Skatteverket.

Källa: Skatteverket, SKV Rapport 2005:6

Information: Informationsverksamhet får bra betyg

Nästan varannan svarande som varit i kontakt med Skatteverket upplever att förvaltningen informerar bra. De som haft kontakt med Skatteverket tycker i högre utsträckning än samtliga svarande att Skatteverket informerar bra. 12 procent är av motsatt uppfattning och andelen som saknar uppfattning är låg. Resultatet överensstämmer med det från föregående undersökning.

Kontroll: Bekämpning av skattefusket får lågt betyg

Inom området kontroll är medborgarna mest missnöjda när det gäller frågan om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Endast 15 procent tycker att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket mot 27 procent som inte tycker det. 38 procent saknar uppfattning. Jämfört med tidigare undersökningar får Skatteverket ett något bättre betyg i år när det gäller

påståendet ”under senare år har kontrollen blivit effektivare så att skattefusket i högre grad upptäcks”. När det gäller frågan om sannolikheten att det egna skattefusket upptäcks och om konsekvenserna blir allvarliga är andelen som upplever det ganska hög. I fråga om Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen saknar en majoritet av medborgarna uppfattning (58 procent). Andelen som instämmer ligger på 13 procent och andelen som inte instämmer på 15 procent.

Rättvisa: Stor osäkerhet

En hög andel saknar uppfattning om Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling. Endast 22 procent av medborgarna upplever att Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling medan 15 procent är av motsatt uppfattning.

12.5.9 Förbättringsområden

Trots att medborgarna är nöjda med Skatteverket inom de flesta områdena finns det dock en del områden där Skatteverket har fått sämre betyg upprepade gånger. Detta innebär att Skatteverket behöver förbättra sig på dessa områden:

- att det blir lättare för medborgarna att komma fram på telefon, särskilt i storstadsområdena
- att det blir enklare för medborgarna att få kontakt med rätt tjänsteman, särskilt i storstadsområdena
- att medborgarna får en ursäkt ifall fel begåtts av Skatteverket
- att skriftspråket blir enklare så att medborgarna lättare förstår det
- en effektivare bekämpning av skattefusket och fusket med folkbokföringen

12.5.10 Regionala jämförelser

De regionala skillnaderna har minskat under perioden 2001-2004. Region Växjö, men även Västerås och Linköping, får bättre betyg än övriga regioner inom flera områden. Storstadsregionerna (Stockholm, Malmö och Göteborg) får något sämre betyg inom en del områden men de får också bättre betyg vid några påståenden jämfört med de övriga regionerna. När det gäller förtroendet för Skatteverket totalt sett och om Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt finns det inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

12.12 Tabell

Regionala skillnader 2004*

Comparison between the different Tax Regions 2004

Kvalitetsområde Quality areas	Mer Positiva more Positive	jämfört med compared with:	Regioner regions
Bemötande (Treatment)	Linköping, Växjö, Gävle, Luleå		Stockholm, Malmö
Kommunikation (Communication)	Linköping		Malmö
Sakkunskap (Competence)	Linköping, Växjö		Stockholm, Malmö, Göteborg
Tillgänglighet (Access)	Linköping, Växjö		Stockholm
Information (Information)	Inga sig. skillnader		-
Snabbhet (Speediness and processing)	Inga sig. skillnader		-
Kontroll (Control)	Inga sig. skillnader		-
Rättvisa (Equal treatment)	Växjö, Linköping		-
Förtroende (Confidence)	Inga sig. skillnader		-
SKM utför sin uppgift på ett bra sätt (Overall performance)	Inga sig. skillnader		-

* Områdena ovan är i form av helhetsfrågor, t ex ” På det hela taget är bemötandet bra”



Källor och lästips:

Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, SKV Rapport 2004:7

Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, SKV Rapport 2004:8

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

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

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

