



UiO : Universitetet i Oslo

## Automatisk skatt og borgerne

**Guri Verne**

30.10.2014

NOKIOS

Trondheim



**1** For personlige skatsetyere *Ryge* **Selvangivelse for Inntektsåret 1958**  
 Les nøye den vedlagte rettleiding for utfyllingen

Navn (etternavn og fornavn)		Fødselsdag og -år 1902	Privattelefon 38 98 24
Bopel og postadresse 1. november 1957		Bopel og postadresse 1. november 1958 Samme	
Sivilstand (Seri X i <input type="checkbox"/> som passer) <input checked="" type="checkbox"/> Ugift <input type="checkbox"/> Gift <input type="checkbox"/> Separert <input type="checkbox"/> Skilt <input type="checkbox"/> Enkel(mann)		Stilling (yrke)	Branje
Arbeidsgivers navn <i>egne</i>		Nærings (kontor) adresse	Nærings (kontor) telefon
Ektefelles navn	Ektefelles fødselsdag og -år	Sender ektefellen egen selvangivelse? Oppgi i så fall til hvilken kommune.	Har De giftet Dem etter 1. november 1957. Oppgi i så fall datoen
Hustrus navn og bopeladresse før ekteskapet (fylles bare ut hvis ekteskapet er inngått etter 1. november 1957)			
Barn, adoptivbarn, pleiebarn som ble forærget av skattyteren pr. 1/11 1958		Andre personer som det kreves klassefradrag for	
Navn, fødselsdag og -år (må oppgis)	Navn, fødselsdag og -år (må oppgis)	Navn, fødselsår, bopel og postadresse	
Har ektefellen eller noen som De krever klassefradrag for formue? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		Navn på den som har formue	Tar De denne formue og/eller denne inntekt med i Deres selvangivelse? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Har ektefellen eller noen som De krever klassefradrag for hett inntekt siste året? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		Navn på den som har hatt inntekt	Post nr. I selvangivelsen hvor dette er medtatt

**Formue**

I Faste eiendommer av enhver art, herunder skog				Beløp i hele kroner	Skriv ikke i denne kolonnen
Hva slags (gårdsbruk, bolighus, forretningsgård, enebolig)	Eiendommens navn g. nr., b. nr., skyld, gate, husnummer	Kommune	Offentlig takst Hva slags og beløp		
<i>Gårdsbruk</i>		<i>Oslo</i>	<i>skatt 1943</i>	<i>90000</i>	
<i>Skog</i>				<i>10000</i>	
<b>2 Buskap, maskiner, varer o. l.</b>					
a) Buskap, herunder også travhøster, pelsdyr og fjerfe				<i>53720</i>	
b) Maskiner, redskap, yrkesbiler, inventar o. l.				<i>30700</i>	
c) Beholdning av råstoffer og varer og avling for salg				<i>0</i>	
<b>3 Skip og andre fartøyer, båter, garn-, not- og linebruk og annen fiskeredskap</b>					
<b>4 Utestående fordringer, herunder innskudd på postgirokonto</b> <small>Om spesifisering av beløp på kr. 1000 eller mer, se rettleidingen</small>					
5 Pantobligasjoner og andre gjeldsbrev <i>Andelen i F.S.</i>				<i>830</i>	
6 Innskudd i innenlandske banker og spareinnskudd i samvirkelag m. v. Overført fra post 48 A				<i>21121</i>	
7 Ihendehaverobligasjoner av enhver art. Spesifiser antall, pålydende, år og kurs i særskilt bilag					
8 Aksjer i melerier og jernbaner. De nødvendige spesifiseringer gis i særskilt bilag.				<i>440</i>	
9 Aksjer i utenlandske selskaper.					
Sum. Overføres til side 2				<i>1878021</i>	

Skriv ikke her. Plass for ligningskontorets notater



04001

03 11 63 003 31 1

**Skattedal likningskontor**  
Postboks 2213, 3332 Skattedal TF 99 99 99 99

## Selvangivelse 2004

for lønnsutøvere og pensjonister osv.

Nordmann Ola  
Strødet 15-A  
3333 Skattevig

Fødselsnummer **031163 003 31**  
Skatteklasser **1E**  
Ektefelles fødselsnummer **10 06 62 434 60**

Leser selvangivelsen så godt som mulig! Skatte §64 nr 30, april.  
Om besvring, se 1030 106.  
Har du spørsmål om skatt, kontakt likningskontoret.  
E-postadressen finner du på [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no)

Kontrollér beløpene nøye! Sett riktig sum for felt og skriv det korrekte beløpet i kolonne ved siden av. Bruk punkt 5.0 for eventuelle tilleggsoplysninger. Se vedlegg 10.

			Inntekt/Tillegg	Betalt sk.	Ferme/tjell	Betalt sk.
<b>2.1</b>	<b>Lønn og tilsvarende ytelser</b>		<b>377 000</b>			
2.1.1	Lønn, løstøkk og	Boks 111-A	290 000	_____		
2.1.2	Ar betalt	Boks 118-A	20 000	_____		
2.1.4	Bonus og betydelige gaver	Boks 115-A	600	_____		
	Som grunnlag trykkesoppl. (T.P.N.)	1TT 300				
	Som grunnlag trykkesoppl.	1TT 300				
<b>2.A/4.3</b>	<b>Bolig og annen fast eiendom</b>		<b>8 000</b>		<b>430 000</b>	
2.A.1/4.3.2	Bolig i Skattedal		8 000	_____	290 000	_____
2.A.2/4.3.3	Annent fast i bol		1500	_____	80 000	_____
<b>2.1/4.5/4.5</b>	<b>Borger, pensjonist, vedligehold, andre kapital-</b>		<b>11 425</b>		<b>211 000</b>	
	<b>inntekter osv.</b>					
2.1.2/4.5.1	Borger/rentekost i tjenestebest		625	_____	170 000	_____
2.1.2/4.5.1	Borger/rentekost i tjenestebest	Boks 112000	100	_____	10 000	_____
2.1.3/4.5.2	Adgang til/rent i A's forsikring		1500	_____	12 000	_____
2.1.4/4.5.2	Adgang til/rent i andre skatte i vedlegg 10		125	_____	10 000	_____



# Automatisk skatt i Norge

- Datainnsamling og skatteberegning er automatisert
- Leveringsfritak for selvangivelsen

Ikke automatisert:

- Kontrollere og endre egne opplysninger
- Holde orden på dokumentasjon
- Å forstå, fortolke og anvende reglene til egen personlig økonomi



# Bakteppe

”Skatteetatens nettsider sto for 51,3 millioner sidevisninger første halvår i 2011.”

”I 2011 har Skatteopplysninga hatt 1 987 764 samtalar med personar som ynskjer hjelp og rettleiing frå Skatteetaten.”

”Ifølge kanalstrategien er det ønskelig å få flere til å benytte nettsidene i stedet for å ringe Skatteopplysningen eller møte opp i publikumsmottak.”

# Skatteopplysningen (SOL)

- Medlytt til telefoner fra borgerne
- Jeg har studert automatiseringen på avtrykket hos SOL



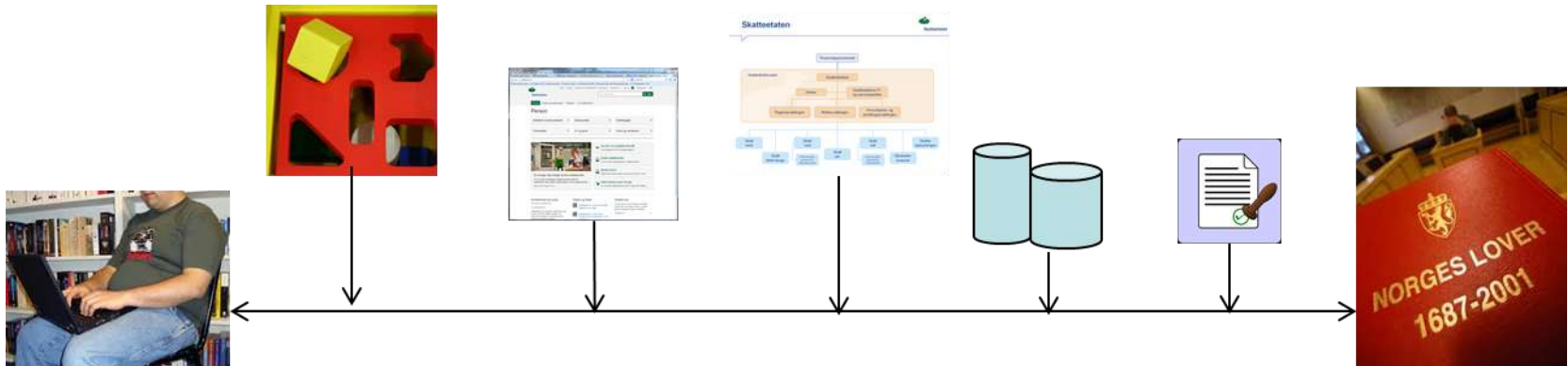




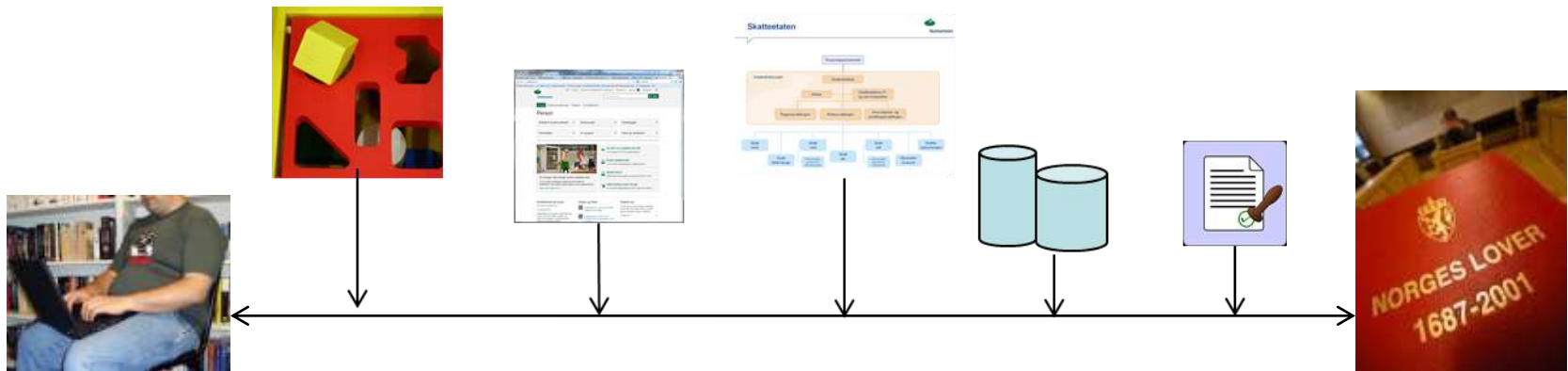
Ingen  
klar  
overens-  
stemmelse



# Hva blir vanskelig?

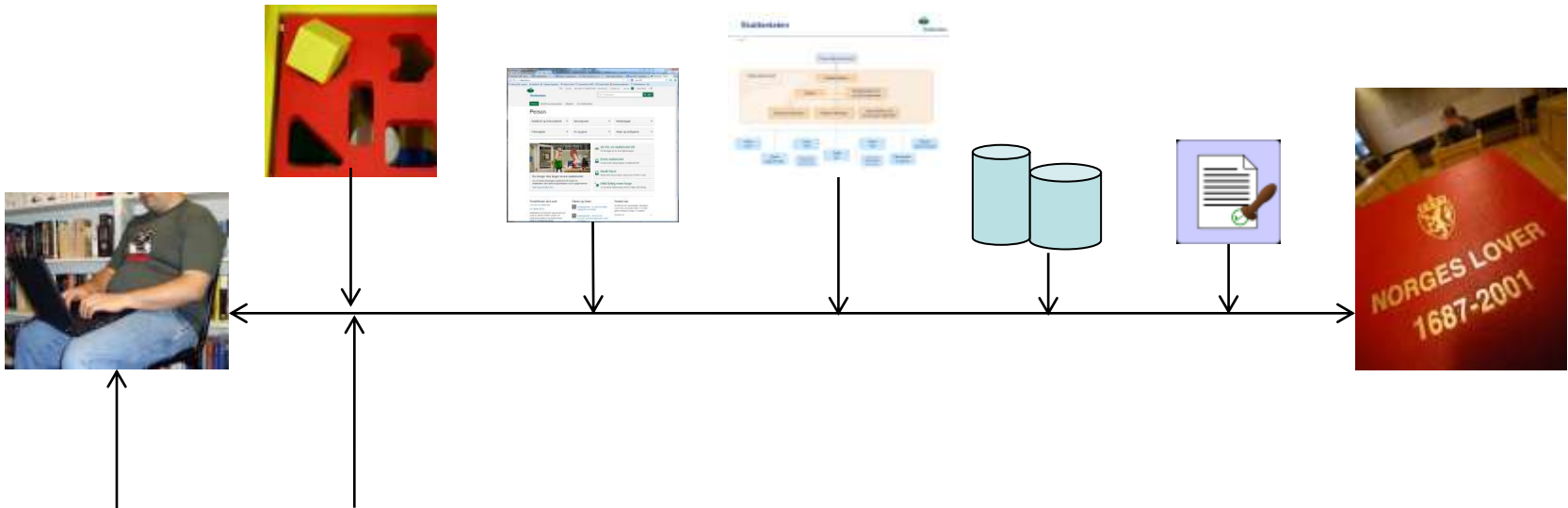


# Eksempel 1



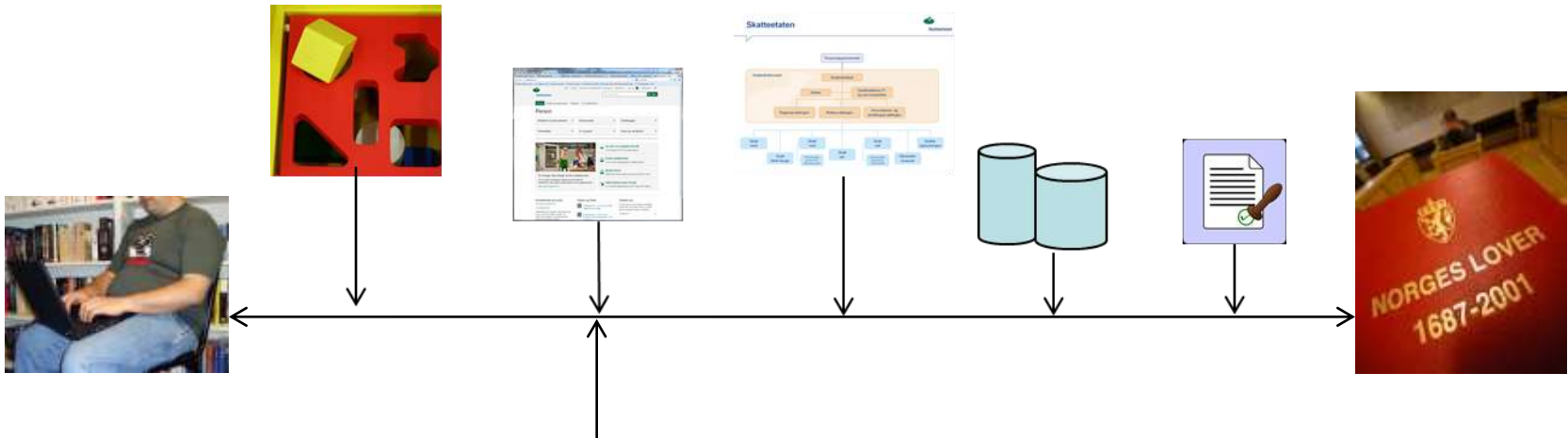
En mann opplyser å være enslig forsørger for to barn og arbeidsledig. Det er «noe med skattekortet» hans. Han jobber i barnehage, og er på overgangsstønad. Han hadde blitt trukket skatt når han ikke skulle, og han var ikke i klasse 2. Per ber om personnummeret hans, og tar opp skattekortet i forskuddsystemet. Per sier at "du skal helst gi oss beskjed om dette via elektronikken", men han hjelper. Han ber om bekreftelse på at det er overgangsstønad, taster, og sier han vil sende et frikort. Per avslutter med å si at han har vært snill og gitt ham et frikort, og det vil gå en gjenpart til NAV. «Når det gjelder neste år må du ta grep selv». (20111031-2)

## Example 2



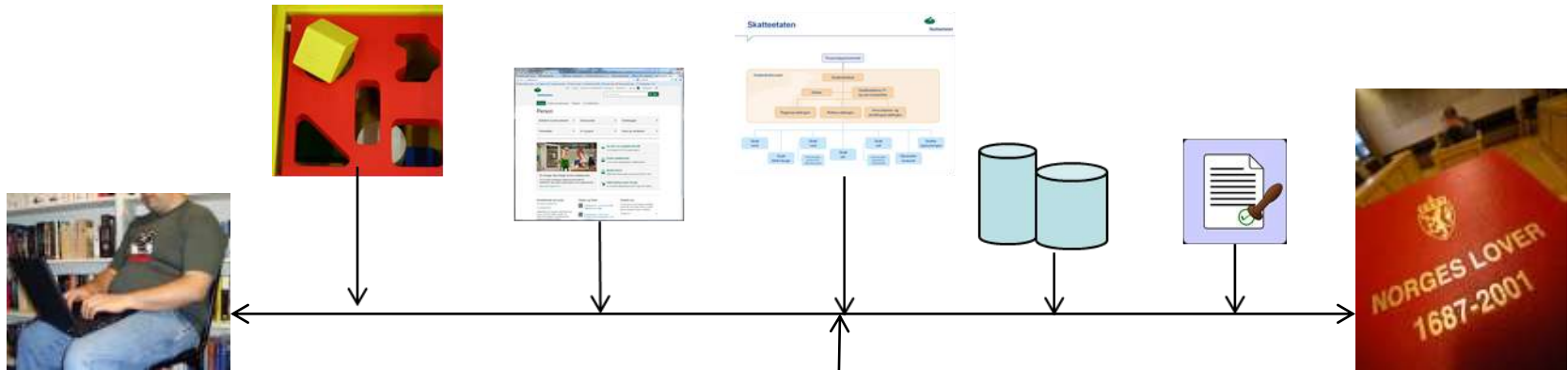
Innringer går av med pensjon fra oktober. Hun snakket med en veileder i SOL på fredag, og hun har fått skjema for endring av skattekort. «Hva skal være med i inntekt? Inn i post 5.1?» «Kostnadene til refinansiering er fradragsberettiget», opplyser Kathrine. Innringer har mer penger i banken, hun må sjekke bil, kanskje har hun høyere renteinntekter, hun må også sjekke "Andre inntekter". Innringer sier "Dette er ikke så lett, jeg hadde ikke fått det til uten dere". (20111017-16)

# Example 3



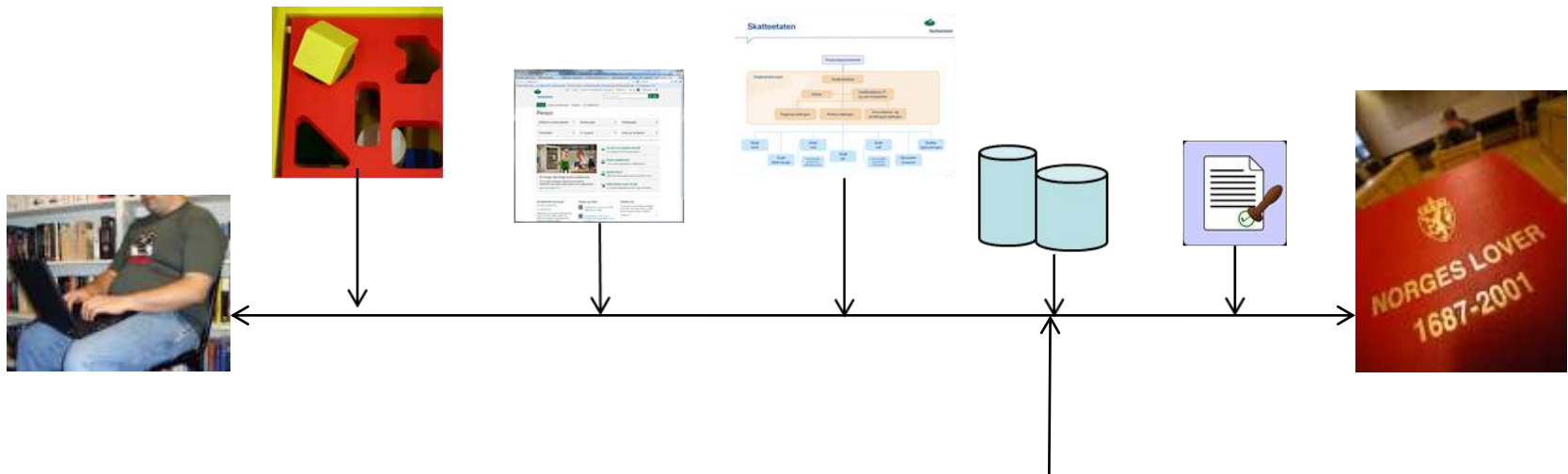
Innringer forteller at hun har bedt om skattekort for en tid siden. Hun forteller at hun har logget seg inn med PIN-koder. Morten logger seg inn på forskudds-systemet og kan se at ingen endringer er foretatt hos henne. Han gir henne info om hva som påvirker forskuddet. Hun opplyser om tall for lønnen sin, og Morten tar fram en kalkulator, regner litt og legger inn endringene. Han gjør litt folkeopplysning om tabellkort versus prosentkort, og bestiller et kort til henne. (20110128-1)

# Example 4



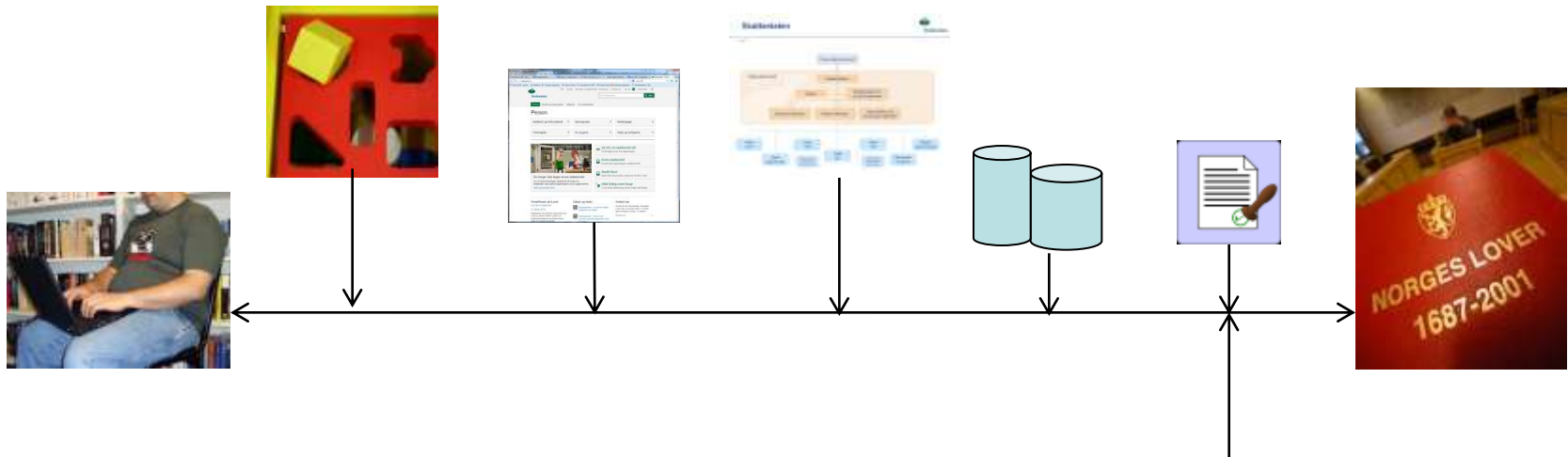
Innringer presenterer seg som Karim. Han vil gjerne betale skatt. Kathrine gir ham telefonnummeret til kemnerkontoret i kommunen der han bor. (20101104-1)

# Example 5



”Skal det være skatt på minstepensjon?” Innringer husker ikke personnummeret sitt, men oppgir fødselsdato og navn. Per slår opp i FR, finner personnummeret og slår opp skattekortet. Han ser der at hun har skattekort med 2% trekk. Som minstepensjonist skal hun skal ha frikort. Per forteller at bare 85% av minste-  
fradraget ligger inne i beregningene. Per endrer skattekortet og skriver ut et nytt.  
(20120111-18)

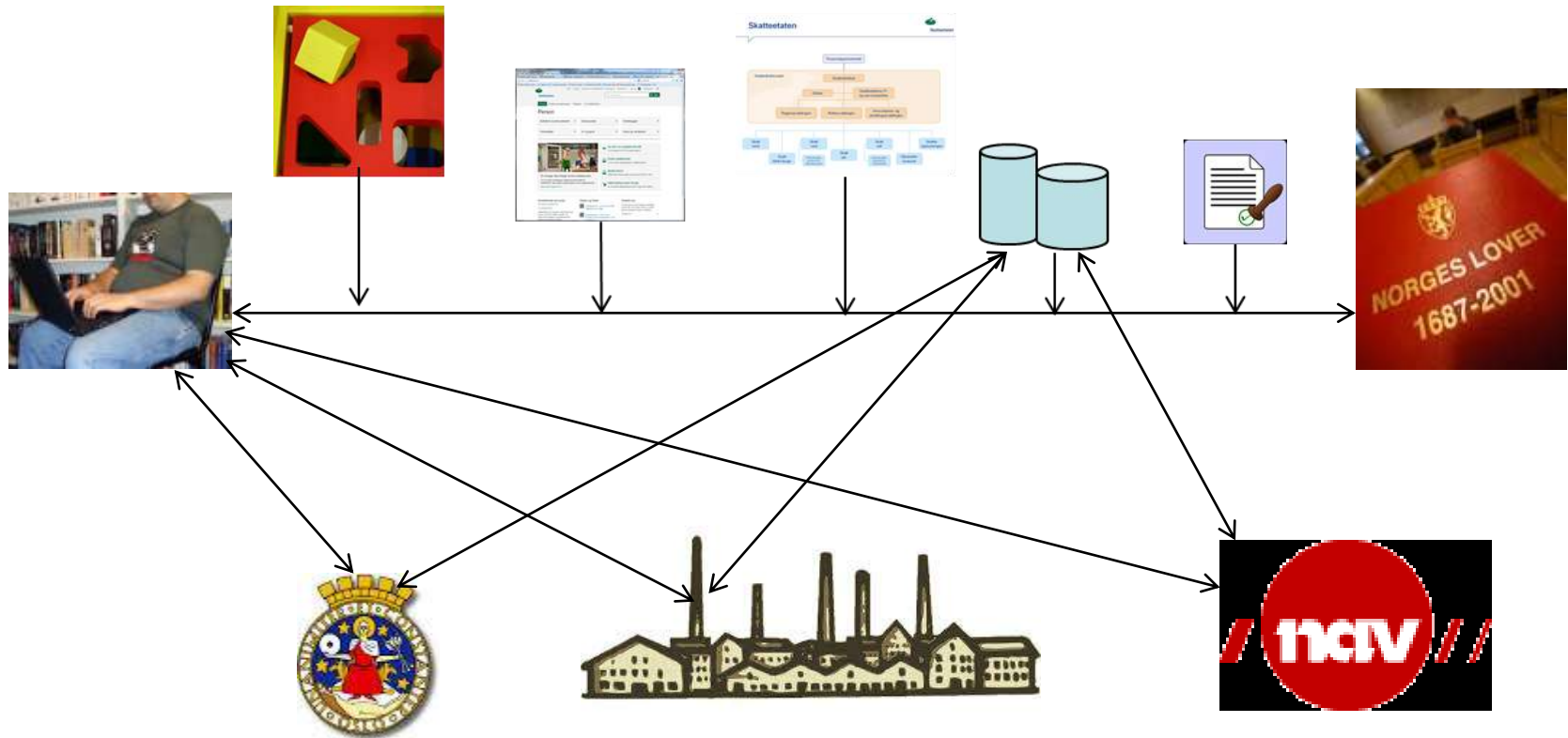
# Example 6



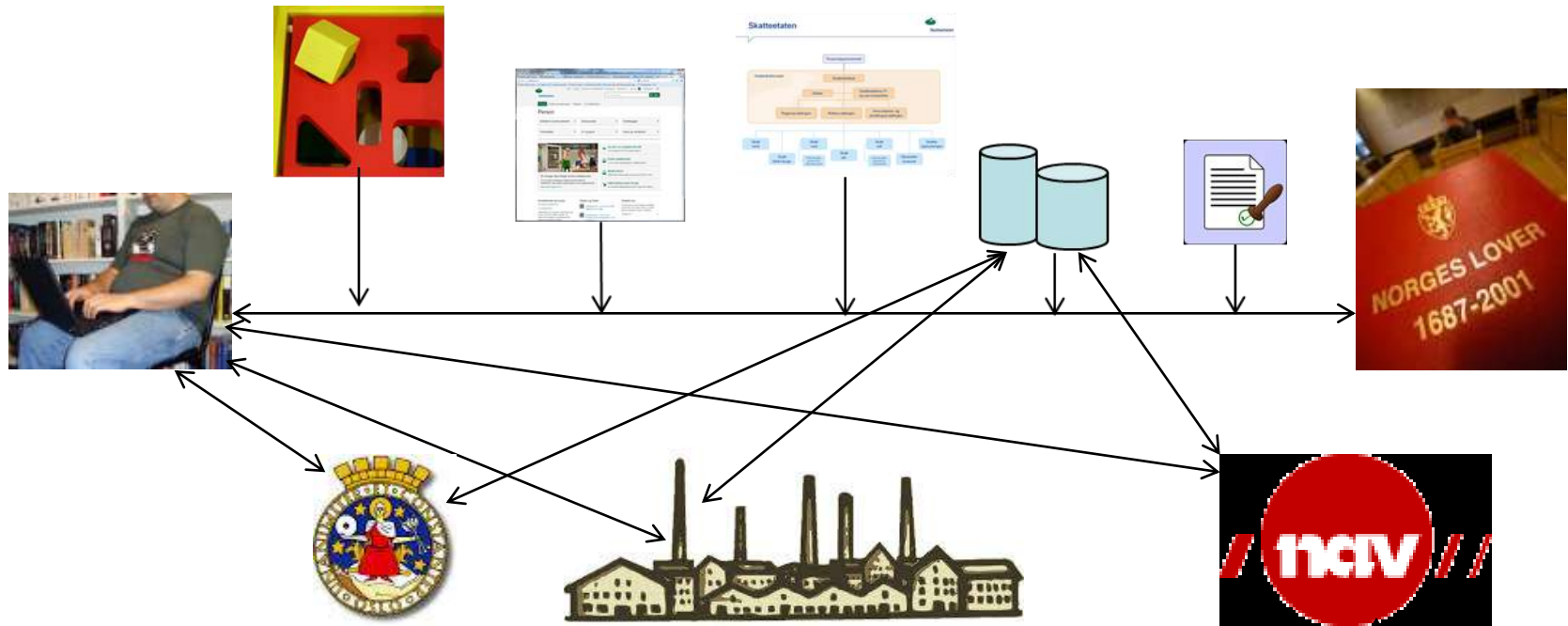
En mor ringer for datter som har fått restskatt. Datteren har klaget på ligningen. Siden datteren fikk tilsendt en giro hvor beløpet for restskatt var halvert, trodde de at resultatet av klagen var at beløpet ble halvert. Men så fikk hun en giro til, og dette hadde hun ikke råd til. Måtte ta opp lån for den forrige giroen. Hun er eller har vært sykemeldt, nå har hun fått fast jobb. Datteren har flyttet hjemmefra og moren oppgir en annen adresse enn den som står i FR. Nils sjekker at det er kommet inn en klage. Den er kommet elektronisk. Mor synes klagebehandlingen går vel tregt, Nils forteller at det er viktig med oppdatert adresse for å kunne svare hvis de ber om flere opplysninger under klagebehandlingen. Og han ber moren sjekke opp hva datteren faktisk har gjort for å dokumentere klagen sin. Det er noe med fradrag pga pendling, og sykefravær. Nils sier også til moren "Det er ikke alt jeg kan oppgi til deg". Han vil ikke si til henne hvilken adresse som datteren har registrert i FR.



# Hva blir vanskelig? 2



# Example 8



Neste telefon kommer fra miljøarbeidstjenesten i en kommune. Hun "sitter med en kar med arbeidsavklaringspenger fra NAV". Han trekkes 50% og da har han ikke nok penger igjen fra trygda. Kathrine tror at dette skjer nå fordi NAV nå rydder opp i systemene sine og ikke finner skattekortet. Hun får navn og personnummer og registrerer opplysningene i skattekortsystemet. Miljøkonsulenten opplyser om trygd og andre ting, og Kathrine taster det inn. Klienten, skattyteren, vil få tilsendt skattekortet i posten, c/o miljøkonsulenten. NAV vil få nytt skattekort automatisk fra skatt. (20100428-4)

# Oppsummering

- Automatiseringen gir rester av manuelle arbeidsoppgaver for borgerne
  - Overstyre defaulten
  - Nøste opp en sak
  - Tilpasse eget liv til puttekassen
  - Finne ut når trengs ekstra dokumentasjon
- Særlig når endringer eller noe uforutsett skjer
- Automatisering gir også nye oppgaver

# Ikke bare de eldre



- Morten: “Særlig unge mennesker, de som aldri har sett en selvangivelse”
- Unge mellom 20-29 år er den aldersgruppen som ringer mest

# Diskusjon

- Det vil alltid være manuelle rester
- Skatteetaten kan gjøre arbeidsfordelingen tydeligere
- Kan digitalisering gjøre skatt mindre abstrakt?
- Hvordan skal vi lære skatt?
  - Leveringsfritak først når man er 25 år?
- Kan vi tenke oss «yr» for skatt?

# Digital kommunikasjon

- Vi er ikke enten digitale eller ikke digitale
- Det kommer an på livssituasjon og omstendigheter
- Puttekassen blir ikke lettere på nett

**Takk!**



# Papers:

- Bratteteig, T. and G. Verne (2012a). "Conditions for Autonomy in the Information Society: Disentangling as a public service." Scandinavian Journal of Information Systems **24(2)**.
- Bratteteig, T. and G. Verne (2012b). "Creating a space for action within sociomaterial entanglements." Scandinavian Journal of Information Systems **24(2)**.
- Verne, G. (2013a). What's in a category? Telephone log as a record of citizens' questions. Scandinavian Workshop on eGovernment, Feb 5.-6., Oslo.
- Verne, G. (2013b). Phone or Web? Conditions for self-service and autonomy when doing tax. IRIS 2013, August, . Sanner Hotell.
- Verne, G. (2013c). Two faces of autonomy. Learning from non-users of an e-service. Paper accepted to the journal 'Systems, Signs and Actions'.