

Jämställdhetsintegrering och bemötande i kontrollen

Analysrapport, Dnr. 8-1030781

2022-09-12



Förord

Syftet med denna rapport är att undersöka om kvinnor och män bemöts lika i kontrollen. Bemötande undersöks utifrån användning av klarspråk vid skriftliga kontakter, handläggarnas beteende under kontrollerna och vilka beslut som fattas.

Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Birgitta Bader, Gülay Özcan, Yuwei Zhao De Gosson De Varennes och Sharareh Behrooz.

Ett stort tack riktas till Skatteverkets vetenskapliga råd för de synpunkter vi fått på tidigare utkast till rapport. Rapportens analys och slutsatser svarar dock Skatteverkets analysenhet för.

Sundbyberg i september 2022

Eva Samakovlis
Chef för analysenheten

Sammanfattning

I den här rapporten undersöks om kvinnor och män bemöts lika i kontrollen. Bemötandet undersöks för skriftliga kontakter, handläggarens beteende under kontrollen och vilka beslut som fattas.

Frågeställningar som besvaras med analysen är:

- Finns det skillnader i användning av klarspråk i förfrågningar och beslut avseende kvinnor respektive män?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning ärenden avseende kvinnor respektive män avmarkeras utan utredning?
- Finns det skillnader i hur mycket underlag som Skatteverket efterfrågar av kvinnor respektive män?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning reseavdrag inte godkänns och skattetillägg tas ut för kvinnor respektive män?

I analysen undersöks också om det finns könsskillnader i personernas deltagande vid en kontrollsituation. Frågeställningar som besvaras här är:

- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män svarar på Skatteverkets förfrågningar?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män skickar in underlag och hur omfattande underlagen är?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män har telefonkontakt med Skatteverket?

Analysen utgår från en del av de kontroller¹ av avdrag för resor till och från arbetet som genomfördes under inkomstbeskattningen för år 2017 och 2018. Denna undersökning har genomförts på 10 919 kontroller. Två metoder används i analysen. Dels genomförs textanalys av skriftliga korrespondenser i dessa kontroller, inklusive förfrågningar, beslut, tjänsteanteckningar samt de svar som inkommit. Dels genomförs regressionsanalyser för att undersöka om det finns statistiskt signifikanta skillnader i bemötande mellan könen som inte förklaras av andra observerbara faktorer. Analysresultaten gäller endast den typ av kontroll som studeras här.

Bemötande vid skriftliga kontakter

För att undersöka om bemötandet vid skriftliga kontakter i kontrollen skiljer sig åt mellan kvinnor och män analyseras användning av klarspråk i förfrågningar och beslut. I analysen jämförs klarspråksanvändning utifrån ett antal mått som har tagits fram med utgångspunkt i Skatteverkets styrdokument för kommunikation,² Myndigheternas skrivregler, Skatteverkets interna bemötandeutbildning samt i samtal med Skatteverkets språksamordnare. Dessa mått avser bland annat läsbarhet, tonalitet och ordval.

Generellt sett bemöter Skatteverket kvinnor och män på ett jämställt sätt vid skriftliga kontakter i kontrollsituationer. Till skillnad från tidigare undersökningar finns det inga tecken på att kvinnor bemöts på ett sämre sätt än män. Analysen visar dock att män bemöts mindre bra i vissa avseenden ur ett klarspråksperspektiv. Till exempel, förkortningar används i högre utsträckning i såväl förfrågningar som beslut till män. Dessutom används laghänvisningar i

¹ Skriftliga förfrågningar som skickas ut av Skatteverket för att kontrollera uppgifter i en deklARATION.

² Skatteverket 2018-12-19, "Riktlinjer för språk och tonalitet".

något större omfattning i beslutstexter som skickas till män. Vidare visar analysen av delar av analyspopulationen att könsskillnader är mer förekommande och finns i fler av klarspråksmåttens bland personer som tillhör en låg socioekonomisk klass, till exempel, låginkomsttagare och de som bor i områden med högre andel utrikesfödda. Det finns dock inget stöd för att kvinnor bemöts sämre än män eller vice versa på ett systematiskt sätt inom dessa grupper.

Handläggarnas beteende

Skillnader i handläggarnas beteende under kontrollens gång undersöks utifrån fyra olika aspekter. För det första undersöks om handläggare väljer att avmarkera ärenden i olika utsträckning beroende av kön. Av olika skäl kan en handläggare godkänna avdraget utan att påbörja en kontroll trots att ärendet skapats av urvalen. För det andra undersöks om mängden av underlag som efterfrågas skiljer sig åt mellan könen. Detta görs genom att jämföra antalet frågor som ställs i förfrågningar. För det tredje undersöks om längden på tjänsteanteckningar som skrivs av handläggare är olika beroende på vilket kön den kontrollerade personen har. För det sista undersöks om handläggningstiden skiljer sig åt mellan kontroller avseende kvinnor respektive män.

Analysen visar inga tecken på att handläggare behandlar ärenden olika i de fyra ovannämnda aspekterna. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad i vare sig sannolikheten att få ett ärende avmarkerat eller antalet frågor som ställs i förfrågan mellan könen. Till skillnad från den tidigare undersökningen (Skatteverket, 2007) finns det inget stöd för att tjänsteanteckningar till män är längre än till kvinnor. Det finns inte heller skillnad i handläggningstiden för kontroller avseende kvinnor respektive män. Vidare visar analysen att det inte finns könsskillnader i någon av de delpopulationer som studeras.

Personernas deltagande

I analysen undersöks också om det finns skillnader i hur kvinnor och män responderar vid kontrollsituationen. I den tidigare undersökningen (Skatteverket, 2007) framgår det att männen är mer benägna att kommunicera med Skatteverket via telefon än kvinnor. Kvinnor, å andra sidan, är bättre på att svara och skicka in underlag via post eller mejl. Liknande frågor studeras i den nuvarande analysen. Resultaten visar, till skillnad från den tidigare undersökningen, att kvinnor och män kommunicerar med Skatteverket på ett likartat sätt. Sannolikheten att kommunikation skett via telefon skiljer sig inte mellan könen. Däremot visar den nuvarande analysen, liksom den tidigare undersökningen, att kvinnor i högre utsträckning än män svarar på Skatteverkets förfrågningar. Givet att personen har svarat på förfrågan finns det ingen könsskillnad i hur mycket underlag som skickats in eller om personen skickar in tidsvinstblanketten³ eller inte. Vidare visar analysen att bemötandet vid den första kontakten påverkar personens deltagande därefter. Ett mindre bra bemötande, till exempel mindre trevlig tonalitet, minskar personens benägenhet att svara på förfrågan och skicka in underlag eller ha telefonsamtal med Skatteverket.

När analysen görs för de olika delpopulationerna visar det sig att det inte finns någon könsskillnad i sannolikheten att svara bland personerna som bor i ett område med en låg andel utrikesfödda.

³ Blankett 2802, Redovisning av resor till och från arbetet.

Beslutsfattande

Handläggarnas beslutsfattande undersöks med avseende på om det begärda reseavdraget godkänns eller sänks (helt eller delvis) samt om personen får ett skattetillägg utöver det att avdraget sänks. Resultaten visar inga könsskillnader för sannolikheten att reseavdrag sänks när hänsyn tas till personens deltagande, det vill säga mängd av underlag som skickas in, om tidvinstblanketten har skickats in och om telefonsamtal har skett under kontrollens gång. Vidare visar analysen att det inte finns könsskillnader i någon av de delpopulationer som studeras.

Analysen indikerar att kvinnor har högre sannolikhet för att få skattetillägg (i samband med sänkt reseavdrag) jämfört med män. Detta gäller särskilt för personer som är låg och medelinkomsttagare. Detsamma gäller för personer som bor på postnummerområden med hög andel utrikesfödda. Vidare visar analysen att könsskillnaden i sannolikheten att få skattetillägg är endast statistiskt säkerställd bland de ärenden som handlagts av kvinnliga handläggare.

Skillnader mellan könen i sannolikheten att få skattetillägg kan inte förklaras med den information som kan hämtas från Skatteverkets register eller har analyserats utifrån de skriftliga korrespondensmaterialen med hjälp av textsökning. Dock kan det inte uteslutas att de kan förklaras av andra faktorer som inte kunde observeras i denna analys, till exempel, kvalitet av inskickade underlag eller samtal som skedde via telefon. Därför bör resultaten om könsskillnaden i sannolikheten att få skattetillägg tolkas med försiktighet. För att förstå anledningen till könsskillnaderna behöver vidare analyser genomföras.

Slutsatser

Skatteverkets bemötande vid kontroll (av reseavdraget) är jämställt avseende de flesta frågor som studeras här och de olikheter i bemötandet som konstaterades 2007 finns inte enligt den nuvarande analysen.

I analysen uppmärksammas det dock att det finns vissa skillnader i bemötande ur ett klarspråksperspektiv. Till exempel, användning av klarspråk är bättre för kvinnor än för män i vissa avseenden och könsskillnader förekommer i flera mått som studeras här bland personer som tillhör en låg socioekonomisk klass. Det finns dock inget stöd för att könsskillnaderna i bemötande är systematiska inom dessa grupper. Det framgår också att klarspråk i sin helhet kan förbättras. Resultaten bör användas som ett underlag i utvecklingen av bemötandet i kontrollen.

Vidare indikerar analysen att kvinnor har en högre sannolikhet att få skattetillägg vilket inte kan förklaras med den information som hämtats från Skatteverkets register eller har analyserats utifrån de skriftliga korrespondensmaterialen med hjälp av textsökning. För att förstå anledningen till skillnad i resultat mellan könen bör vidare analyser genomföras. Information som finns i korrespondensmaterial som inte har kunnat tolkas med hjälp av textsökning eller samtal som skedde via telefon bör i så fall ingå i en framtida analys.

De viktigaste resultaten är följande:

- Generellt sett är Skatteverkets bemötande i kontrollen av reseavdrag jämställt mellan könen.
- Kvinnor svarar på Skatteverkets förfrågningar i högre utsträckning än män. Bland de personer som har svarat finns det ingen skillnad mellan könen när det gäller att skicka in underlag.
- Ett mindre bra bemötande vid första kontakt minskar personens benägenhet att svara på förfrågan och skicka in underlag.
- Kvinnor får skattetillägg i högre utsträckning än män i de undersökta kontrollerna. Dessa skillnader kan inte förklaras med den information som kan hämtas från register och korrespondensdokument.
- Skatteverkets fortsatta arbete:
 - Skillnaderna i vilken omfattning skattetillägg tas ut behöver undersökas vidare för att förstå anledningen till skillnaderna.
 - Analysresultaten om klarspråk behöver lyftas in i det fortsatta arbetet med att utveckla bemötandet i kontrollen.

Innehåll

1	Introduktion	7
2	Tidigare studier om jämställt bemötande på Skatteverket.....	9
3	Beskrivning av analyspopulation och datakällor	11
4	Metod	13
4.1	Textanalys.....	13
4.1.1	Bemötande vid skriftliga kontakter	14
4.1.2	Handläggarnas beteende	15
4.1.3	Personernas deltagande.....	15
4.2	Regressionsanalys.....	16
5	Analysresultat	17
5.1	Bemötande vid skriftliga kontakter	17
5.2	Handläggarnas beteende	21
5.3	Personernas deltagande.....	23
5.4	Beslutsfattande efter kontroll.....	25
5.4.1	Sänkt avdrag	25
5.4.2	Skattetillägg.....	27
6	Sammanfattande kommentarer	28
6.1	Användning av klarspråk	28
6.2	Handläggarnas beteende	29
6.3	Personernas deltagande.....	29
6.4	Sänkt avdrag och skattetillägg	30
6.5	Hur kan resultatet användas?	30
7	Referens	32
8	Bilaga	33
8.1	Teknisk bilaga för textanalys	33
8.1.1	Klarspråk.....	33
8.1.2	Frågor som ställs i förfrågningar	34
8.1.3	Personers deltagande vid kontroll.....	34
8.2	Stödtext till Skatteverkets förfrågan	35
8.3	Tidsvinstblankett.....	36
8.4	Regressionsresultat.....	37
8.5	Heterogenitetsanalys.....	40

1 Introduktion

Skatteverket deltog 2013 som en av 18 pilotmyndigheter som fick i uppdrag av regeringen att ta fram en plan för jämställdhetsintegrering och redovisa den för regeringen. Regeringen gav sedan de 18 myndigheterna i uppdrag att genomföra planen under 2014. Arbetet har fortsatt i utvecklingsarbetet jämställdhetsintegrering i myndigheter, JiM. Antalet deltagande myndigheter uppgår idag till mer än 50.

Syftet med utvecklingsarbetet är att åtgärda jämställdhetsproblem i den egna verksamheten och bidra till att öka jämställdheten i samhället, specifikt nämns jämställdhet mellan kvinnor och män samt flickor och pojkar.⁴ Det framgår även i Skatteverkets regleringsbrev att arbetet med jämställdhetsintegrering ska utvecklas i syfte att bidra till de jämställdhetspolitiska målen.⁵

Skatteverket färdigställde en omarbetad bemötandebildning under våren 2017. I samband med omarbetningen breddades avsnittet om jämställdhet till att också fördjupa ämnen om normer och normkritik, privilegier samt tillgänglighet och inkludering.⁶ Dessutom ingår jämställdhetsperspektivet i flera av utbildningens övriga avsnitt, både i filmer och i diskussionsmaterial.⁷

Syftet med analysen är att undersöka om det finns skillnader i bemötandet av kvinnor och män i samband med kontroll inom de områden som studeras. Resultatet ger kunskap som kan användas för att bedöma om Skatteverket lever upp till krav på att åtgärda eventuella jämställdhetsproblem i verksamheten i enlighet med JiM och kan användas för att identifiera områden som behöver undersökas vidare.

I analysen undersöks bemötande utifrån tre olika aspekter: 1) Bemötande vid skriftliga kontakter; 2) Handläggarnas beteende; och 3) Beslutsfattande.

Mer specifikt besvaras följande frågeställningar:

- Finns det skillnader i användning av klarspråk i förfrågningar och beslut som Skatteverket skickar till kvinnor respektive män?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning ärenden avseende kvinnor respektive män avmarkeras utan utredning?
- Finns det skillnader i hur mycket underlag som Skatteverket efterfrågar av kvinnor respektive män?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning reseavdrag inte godkänns och skattetillägg tas ut för kvinnor respektive män?

Vidare undersöks om det finns skillnader i hur kvinnor och män svarar vid kontrollsituationer. Personers deltagande i en kontrollsituation kan påverka utfallet av kontroll. Därför bör eventuella könsskillnader i dessa aspekter beaktas för att säkerställa att de skillnader som undersöks för de beslut som fattas inte förklaras av andra faktorer än kön.

Frågeställningar som undersöks här är:

- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män svarar på Skatteverkets förfrågningar?

⁴ <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/10/fortsatt-utveckling-av-jamstalldhetsintegrering-i-myndigheter/>

⁵ <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=21430> för 2021, regleringsbrevet för 2020 innehåller krav på återrapportering av åtgärder som vidtagits.

⁶ För definitionen av jämställdhet se hemsidan för jämställdhetsmyndigheten; <https://www.jamstalldhetsmyndigheten.se/om-jamstalldhet/vad-ar-jamstalldhet>

⁷ Skatteverket "Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015-2018, Återrapportering om vad som skett hittills".

- Finns det skillnader i hur omfattande underlag kvinnor respektive män skickar in?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män skickar in tidsvinstblanketten?
- Finns det skillnader i vilken utsträckning kvinnor respektive män har telefonkontakt med Skatteverket?

Analysen genomförs för en population bestående av 10 919 privatpersoner som valdes ut för kontroll av reseavdrag⁸ som de gjorde avdrag för i inkomstdeklarationen för inkomståren 2017 och 2018. Kontrollerna genomfördes under 2018 och 2019. Anledning till att reseavdraget studeras i denna analys är följande:

- Reseavdrag är det avdrag som görs av flest privatpersoner. Det är ett avdrag som avser enbart den person som handläggaren har kontakt med. Reseavdrag görs både av kvinnor och män och det är därför lämpligt att undersöka om det finns skillnader i bemötandet av kvinnor och män.
- Det finns en stor variation av hur mycket och vilket underlag som lämnas av personerna som kontrolleras och handläggarna gör en samlad bedömning av underlaget. Tidigare erfarenhet från kontroller visar att reseavdrag ofta är felaktiga och det slutliga avdragsbeloppet beror på handläggarens bedömning. Det är därför intressant att undersöka om det finns skillnader i bedömningen som inte förklaras av underlaget.
- Ett stort antal kontroller av reseavdrag genomförs varje år på många skattekontor inom stora delar av landet och av ett stort antal handläggare. Det går därmed att dra mer generella slutsatser som gäller för hela verksamheten.
- Det finns ett stort analysmaterial som går att bearbeta maskinellt. Förfrågningar och övriga underlag finns lagrade som elektroniska dokument i Skatteverkets handläggningssystem och går att analysera med Skatteverkets befintliga verktyg. Det beloppsmässiga resultatet av kontrollerna finns även lagrat i Skatteverkets register.⁹

Liknande undersökningar av bemötande på Skatteverket har genomförts tre gånger tidigare. Då uppmärksammades vissa skillnader i bemötande (se avsnitt 2 för en översikt av tidigare undersökningar). Den nuvarande analysen genomförs med ett betydligt större datamaterial, ett annat tillvägagångsätt och bidrar med en mer uppdaterad bild av hur bemötandet ser ut på Skatteverket under den senaste tiden. I denna studie analyseras bemötande vid skriftliga kontakter med hjälp av textanalyser av de dokument som skickats till personen eller lämnats till Skatteverket för att förklara avdraget. Textanalysen möjliggör att fler faktorer än registerdata kan inkluderas i regressionsanalysen, dessutom kan ett större antal observationer studeras jämfört med det som är möjligt i kvalitativa analysmetoder. Istället för att jämföra genomsnitt av gruppen kvinnor med gruppen män används statistiska metoder där hänsyn även tagits till andra faktorer som påverkar utfall och samvarierar med kön, till exempel, personernas bakgrund och deltagande vid kontroll, handläggare fixa effekt (FE) med mera. På så sätt går det

⁸ Privatpersoner kan under vissa förutsättningar få avdrag för utgifter för att resa till och från arbetet. Det finns krav på ett visst avstånd och om resan görs med bil även ett krav på viss tidsvinst jämfört med kollektivtrafik. Förutom att kunna redogöra för hur resan har skett behöver den som gör avdraget kunna förklara hur avdragsbeloppet har beräknats och även skicka in underlag för avdraget om Skatteverket begär det.

⁹ På Skatteverket genomförs varje år ett stort antal olika skriftliga kontroller. De kan avse både företag och privatpersoner och genomföras antingen som revisioner eller som en kontroll där handläggaren skickar en skriftlig fråga och ber om underlag för att kontrollera ett avdrag i en deklaration. Företag kan kontrolleras både genom revision och genom skriftliga kontroller. Vid en revision genomförs bland annat en granskning av företagets bokföring och valda delar av underlaget. Vid skriftliga kontroller finns förfrågan, underlag som lämnats i svaret och övervägandet samt beslut lagrade i Skatteverkets register.

med större säkerhet att säga om det finns skillnader som inte kan förklaras av andra observerbara faktorer än kön.

Rapporten disponeras enligt följande. Avsnitt 2 ger en översikt av tidigare studier om jämställt bemötande på Skatteverket. Avsnitt 3 beskriver analyspopulation och data som används i analysen. Avsnitt 4 redogör för analysmetoder. Analysresultaten redovisas i avsnitt 5. Slutligen sammanfattas rapportens slutsatser i avsnitt 6.

2 Tidigare studier om jämställt bemötande på Skatteverket

Studier av bemötandet genomfördes 2007, 2014 och 2018. I studien 2007¹⁰ undersöktes bemötandet i samband med 387 fysiska möten vid tre av Skatteverkets expeditioner och det skriftliga bemötandet i samband med 173 kontroller av avdrag för resor till och från arbetet som genomfördes på ett skattekontor. I studien 2014¹¹ undersöktes bemötandet i samband med 216 fysiska möten vid tre servicekontor samt bemötandet i samband med 225 telefonsamtal till Skatteupplysningen. I studien 2018¹² undersöktes bemötandet i samband med 450 fysiska möten vid fyra servicekontor.

Bemötandet på expeditioner och servicekontor

Undersökningarna av bemötandet vid besök på expeditioner och servicekontor genomfördes på ett likartat sätt vid alla tre tillfällen. Bakgrundsfaktorer som till exempel kön och ålder följdes upp. Observatören bedömde också om besökaren hade inrikes eller utrikes bakgrund främst baserat på språkkunskaper. Handläggarens kön och mötets längd följdes också upp såväl som om besökaren kom själv eller i ett sällskap.

Bemötandet följdes upp genom att observera kroppsspråket men även genom att dokumentera vilka ord och tonlägen som användes. Observatören noterade också om handläggaren hade ögonkontakt och vem handläggaren talade med om besöket bestod av flera personer. Dessutom bedömdes hur engagerad handläggaren var och hur mycket kringinformation som handläggaren lämnade, om broschyrer delades ut samt om besökaren fick hjälp att fylla i blanketter eller deklARATIONER.

Undersökningen 2007 visade att bemötandet inte alltid var jämställt och att kvinnor och män i viss utsträckning bemöttes på olika sätt. Bland annat fick män mer utförlig hjälp än kvinnor, sakkunniga tillkallades snabbare om kunden var en man samt fler broschyrer delades ut till män än till kvinnor. Kvinnors besök var tidsmässigt kortare och män fick i större utsträckning hjälp med att fylla i blanketter.

Den följande undersökningen 2014 konstaterade att det har skett förbättringar jämfört med 2007. Korta möten som handlar om att få en blankett utskriven där ingen kunskap förmedlas var mest jämställda. Det konstaterades att skillnader fortfarande fanns när det gäller följdfrågor som ställs, att lämna extra information utanför servicekontorets område och kontakt med serviceguide. Kundens bakgrund bedömdes ha påverkan på bemötandet och slutsatsen drogs att en bakgrund i områden som uppfattas som rikare regioner leder till ett bättre bemötande än om bakgrund bedöms vara från fattigare regioner vilket innebär att män med inrikes bakgrund får fler fördelar.

Den senaste undersökningen, 2018, konstaterade att förbättringar skett men också viss tillbakagång jämfört med tidigare analyser. Det fanns inga skillnader när det gäller besökarens

¹⁰ Skatteverket, 2007.

¹¹ Kontigo, 2014.

¹² Kontigo, 2018.

ålder och kön, språket var mer jämlikt och inkluderande och handläggarna använde överlag klarspråk. Vissa skillnader i bemötande uppmärksammades till fördel för personer med inrikes eller västeuropeisk härkomst eller till fördel för män. Det handlar till exempel om vem som får ögonkontakt, leenden, extra information eller positiv feedback. Dessutom uppmärksammades att män får mer relaterad intern information, följdfrågor på sitt ärende, extern information utanför ärendet och kallprat jämfört med kvinnor.

Bemötandet vid telefonsamtal

Undersökningen av bemötandet vid telefonsamtal genomfördes som medlyssning under 2014. Bemötandet följdes upp genom att bland annat observera samtalstiden, om medarbetaren var drivande i ärendet, om följdfrågor ställdes, vilken information som gavs, om medarbetaren kallpratade med kunden och om ärendet löstes.

Analyserna visade att medarbetarna var mer drivande i samtal med män och skillnaden var statistiskt signifikant. Följdfrågor ställdes i högre grad till män och mer information inom Skatteverkets område gavs också till män. Däremot fanns ingen signifikant skillnad mellan kvinnor och mäns samtalstider, mellan extra extern information, huruvida medarbetaren kallpratade under samtalet med kunden eller om ärendet löses. När det gäller utländsk härkomst framkom att medarbetare är mer drivande i samtal med män som upplevs ha inrikes bakgrund samt att mer information inom Skatteverkets eget område ges till män med upplevd inrikes bakgrund.

Bemötandet i kontrollen

Det skriftliga bemötandet som undersöktes 2007 studerades genom att gå igenom 173 ärenden som avsåg utredningar av avdrag för resor till och från arbetet i inkomstdeklarationen. Utredningarna hade genomförts av tre kvinnliga handläggare på Skattekontoret i Uppsala. I studien ingick 53 kvinnor och 120 män. Materialet som studerades bestod av inkomstdeklarationen och förfrågan samt all korrespondens som fanns i ärendet.

Analysen visade ingen skillnad i hur förfrågan var uppbyggd och formulerad eller i svarstid mellan kvinnor och män. Endast ett fåtal förfrågningar besvarades inte. Ibland besvarades förfrågan enbart med telefonsamtal. Ibland ställde privatpersonen frågor till handläggaren via mejl eller telefon. Svar som lämnades bestod av tidsvinstblankett och/eller brev, uträkningar och kopior på intyg, protokoll, fakturor och annat som förklarade avdraget.

Något fler män än kvinnor, procentuellt sett, fick avdraget godkänt där det inte tydligt framgår varför de åker bil. Alla kvinnor lämnade underlag för sina avdrag för bilresor och skickade in tidsvinstblanketten. Knappt 75 procent av männen som uppgav tidsvinst redovisade på tidsvinstblanketten. Inga personer som reste kollektivt lämnade underlag för sina kostnader.

Vad Skatteverket godtog som svar varierade mellan kvinnor och män. När det gäller tidsvinst och frånvaro av kollektiva alternativ var det betydligt fler män än kvinnor där avdrag godkändes utan att ha skickat in underlag för kostnaderna eller redogjort för tidsvinsten.

Kvinnor och män hanterades inte heller på samma sätt i några fall där de hade mer än en arbetsplats och hade rätt till avdrag för resor till någon men inte alla arbetsplatser.

Det uppmärksammades även att tjänsteanteckningarna var längre för män och hade en högre detaljeringsgrad samt att ordvalen skiljde sig åt. Skillnaden visade sig i mer formella och tyngre ord till män jämfört med kvinnor. Ett liknande mönster uppmärksammades i besluten.

3 Beskrivning av analyspopulation och datakällor

Denna analys utgår från ärenden som avser privatpersoners reseavdrag i inkomst av tjänst inkomståren 2017 och 2018. I rapporten används begreppet *kontroller* för att särskilja ärenden där det finns korrespondens mellan Skatteverket och personen från andra ärenden.

Privatpersoner kan under vissa förutsättningar få avdrag för utgifter avseende resor till och från arbetet.¹³ De ärenden som ingår i denna analys är framförallt ett resultat av ett riskbaserat¹⁴ urval det vill säga ett urval där individer som uppfattas ha högre risk för att begära reseavdrag de inte är berättigade till identifieras. Detta urval gjordes utifrån riskparametrar med hjälp av Skatteverkets urvalsverktyg. Dock ingår det även ett litet urval som valdes ut slumpmässigt.¹⁵ De som även träffas av andra urval vid samma deklaration exkluderas. Antalet ärenden som ingår i undersökningen är 10 919, varav 3 897 avser kvinnor och 7 022 avser män.

De ärenden som skapas av urval fördelas till ärendesystemet för handläggning. Handläggare som arbetar med ärenden som avser reseavdrag avgör först och främst om det finns skäl att kontakta personen. I vissa fall leder förgranskning till att ärendet avmarkeras utan en kontakt. I de flesta fall inleds kontrollen med att handläggaren kontaktar personen som begär avdrag. En sådan kontakt kan ske via telefonsamtal eller en skriftlig *förfrågan*.¹⁶ Ibland ringer personen till Skatteverket innan en förfrågan har skickats ut och ibland ringer handläggaren upp personen. Oavsett om kontakt sker via telefon eller förfrågan ber handläggaren personen att redogöra för avdraget och även skicka in underlag som förklarar vad kostnaden består av och hur den beräknats. Om den första kontakten sker via en skriftlig förfrågan lagras detta dokument i ärendesystemet. De inskickade underlagen samt skriftliga svar via mejl lagras som *svar* i ärendesystemet. Om personen inte har rätt till avdrag skickar handläggaren oftast ett *övervägande* där det framgår varför svaret inte godtas. Om några nya förklaringar eller andra underlag inte lämnas skickar handläggaren ett *beslut* där det framgår varför avdraget inte godkänns. Om personen inte svarar på Skatteverkets förfrågan har personen inte gjort sannolikt att hen har rätt till avdrag. Handläggaren fattar då ett beslut att sänka avdraget helt eller delvis (om det finns utrymme för ett skäligt avdrag). Under kontrollens gång skriver handläggare i vissa fall *tjänsteanteckningar* av olika skäl till exempel i samband med telefonsamtal, besök eller om handlingar arkiveras utan att skannas in i ärendesystemet. Även tjänsteanteckningar lagras i ärendesystemet.

För personerna som ingår i analyspopulationen hämtas all korrespondens som förekom under kontrollens genomförande enligt beskrivningen ovan. Korrespondens som analyseras i denna undersökning är förfrågningar, tjänsteanteckningar, svar och beslut. Korrespondens hämtas in genom ett maskinellt uttag från myndighetens ärendehanteringssystem där alla dokumenten för ärenden inom inkomstbeskattning lagras.

Tabell 3-1 visar antal ärenden uppdelade på olika typer av korrespondens och personernas kön. Utav 10 919 ärenden finns det 9 765 stycken med någon typ av korrespondens. Med andra ord

¹³ Vid resor med kollektivtrafik krävs det att avståndet är minst två kilometer. Vid bilresor krävs det att avståndet är minst fem kilometer och att resan med bil innebär en tidsvinst på minst två timmar per dag jämfört med kollektivtrafik. Den som gör avdraget behöver kunna redogöra för hur resan har skett och med vilken bil, dessutom behöver det framgå hur långt bilen kört under året samt finnas underlag för kostnaderna om Skatteverket begär det. Tidsvinst och resväg kan beskrivas på Blankett 2802, Redovisning Resor mellan bostad och arbetsplats men kan också lämnas på annat sätt. Om blanketten skickas in bevaras denna i ärendehanteringssystemet. Vilka underlag som kan lämnas framgår i bilaga 8.2.

¹⁴ Kön är inte en parameter i urval.

¹⁵ Dessa kontroller ingår i samma urvalsnummer och därmed går det inte att särskilja vilka individer som ingått i slumpurval respektive riskurval. Det ska dock inte utgöra några problem i analysen eftersom det går att kontrollera för urvalsindikationer för riskgruppsurvalet. Dessa indikatorer kommer inte redovisas här på grund av sekretessskäl, men det framgår när de inkluderats i analysen.

¹⁶ Frågorna som kan ingå i denna framgår i bilaga 8.2.

påbörjades kontroller för dessa 9 765 ärenden och 1 154 ärenden avmarkerades efter förgranskning. Bland de 9 765 kontrollerna finns det 9 453 stycken med skriftliga förfrågningar, 6 978 stycken med svar, 4 982 stycken med tjänsteanteckningar och 9 581 stycken med beslut.

Tabell 3-1 Antal ärenden uppdelade på typ av korrespondens samt kön

	Kvinnor	Män	Total
Ärenden	3 897	7 022	10 919
Kontroll med någon typ av korrespondensdokument	3 449	6 316	9 765
Kontroll med förfrågningar¹⁷	3 349	6 104	9 453
Kontroll med svar	2 570	4 408	6 978
Kontroll med tjänsteanteckningar	1 741	3 241	4 982
Kontroll med beslut	3 388	6 193	9 581

Källa: Skatteverkets register

Vidare hämtas deklara-tions- och bakgrunds-uppgifter för personerna i analyspopulationen från Skatteverkets egna dataregister. Bakgrunds-uppgifter som används i analysen är kön, ålder, folkbokförings-län och -kommun samt postnummer till folkbokföringsadress. Deklara-tions-uppgifter som används är inkomst av tjänst, först inlämnade (det vill säga det begärda) samt aktuellt (det som är godkänt) belopp när det gäller avdrag för resor till och från arbetet. Dessutom används uppgift om personen söker reseavdrag för första gången.¹⁸

Andel utrikesfödda per postnummerområde från SCB används för att skapa en variabel som indikerar om personen bor i ett område med relativt hög andel utrikesfödda. Variabeln indikerar om andelen utrikes födda är högre än 75:e percentilen på fördelningen av andel utrikesfödda på alla postnummerområden i Sverige (motsvarar 43 procent utrikesfödda). Denna variabel kan ses som en så kallad proxyvariabel (dock ingen perfekt indikation) för om personen är född i Sverige eller inte.¹⁹ Enligt undersökningen 2007 fanns variation i bemötandet beroende på upplevd härkomst. Denna variabel kan också tolkas som en socioekonomisk indelning av det område som personen bor i eftersom den demografiska segregationen i boendeområden (utifrån andelen utrikesfödda) samvarierar med den socioekonomiska segregationen (Finansdepartementet, 2016).

Tabell 3-2 visar dels beskrivande statistik av bakgrunds- och deklara-tions-uppgifter för kvinnor respektive män, dels egenskaper för de handläggare som hanterade ärendena. Kvinnor har i genomsnitt en lägre inkomst av tjänst än män och begär i genomsnitt ett lägre belopp på reseavdrag. Skillnaderna är statistiskt signifikanta. Däremot finns det inte en statistiskt signifikant skillnad i det aktuella beloppet på reseavdrag, det vill säga det slutgiltiga beloppet enligt beslutet efter kontrollen. Det finns inte heller några skillnader i bakgrundsvariablerna mellan kvinnor och män förutom att kvinnor i större utsträckning bor i storstäder och i områden med en högre andel utrikesfödda.

¹⁷ De 312 kontroller som har någon typ av korrespondens men där förfrågan inte skickats ut innehåller tjänsteanteckningar, meddelande, överväganden eller beslut.

¹⁸ Från Skatteverkets databaser hämtas även information om riskparametrarna vilka inkluderas i analysen men inte redovisas av sekretesskäl.

¹⁹ Lag (2001:182) om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet reglerar direktätkomst till folkbokföringsuppgifter. Skatteverket har tidigare gjort bedömningen att uppgiften om inflyttning från utlandet inte behövs genom direktätkomst för beskattningsverksamheten. I arbetet med denna analys bedöms att uppgiften inte kunnat lämnas ut och istället hämtas uppgifter från SCB.

Tabell 3-2 Beskrivande statistik av egenskaper uppdelade på kön²⁰

	Kvinnor	Män	Differens
Personernas egenskaper (alla ärenden)			
Inkomst av tjänst (genomsnitt i kronor)	349 186	370 831	-21 313***
Först begärda avdrag (genomsnitt i kronor)	44 546	46 418	-1 872***
Aktuella avdrag (genomsnitt i kronor)	22 799	22 170	629
Ålder	42,39	42,12	0,18
Andel som bor i storstäder	0,75	0,74	0,02*
Andel förstagångsavdrag	0,37	0,37	0,00
Andel som bor i områden med högre andel utrikesfödda	0,28	0,21	0,07***
Antal ärenden	3 859	6 946	
Handläggarnas egenskaper²¹ (gäller endast för ärenden med korrespondens)²²			
Andel där handläggaren är kvinna	0,72	0,72	0,00
Handläggarens ålder	33,81	33,68	0,13
Antal anställningsår på Skatteverket	3,00	3,04	-0,04
Antal ärenden	3 287	6 043	-

Not: *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tidigare studier visar att det kan finnas en skillnad i de beslut som fattas beroende på om handläggaren är kvinna eller man.²³ Om handläggares kön spelar roll kan det vara relevant att belysa detta. För att undersöka om så är fallet hämtas bakgrundsuppgifter om handläggarna som handlade ärendena från Skatteverkets register. Uppgifterna som används är handläggarnas kön, ålder och antal anställningsår på Skatteverket.

I Tabell 3-2 framgår det att det inte finns några signifikanta skillnader i handläggarnas egenskaper som behandlade kvinnors respektive mäns ärenden i analyspopulationen.

4 Metod

Analysen genomförs med hjälp av två metoder: kvantitativ textanalys och regressionsanalys. Textanalys används för att skapa variablerna som avser bemötande vid skriftliga kontakter, handläggarnas beteende och personernas deltagande. Dessa variabler används sedan i regressionsanalys som utfalls- eller förklarande variabler för att undersöka könsskillnader i de olika aspekterna.

4.1 Textanalys

I studien genomförs kvantitativa textanalyser²⁴ av de olika korrespondensunderlagen, dvs. förfrågningar, beslut, tjänsteanteckningar och svar som innehåller både inskickade underlag och mejlväxling mellan personen och handläggaren.

²⁰ Beskrivande statistik som visas här gäller för de ärenden som har värden på de variabler som används i analysen. Antal ärenden är färre än det som redovisas i Tabell 3-1 eftersom ett antal observationer saknar värden i registerdata.

²¹ Med handläggarnas egenskaper avses ålder, kön och anställningstid.

²² Ett antal ärenden, cirka 497 av de 1 154 stycken som inte har korrespondens saknar uppgifter om handläggare. Dessa ärenden exkluderas därför i beskrivande statistik om handläggares egenskaper.

²³ Se exempelvis Försäkringskassan 2015:7 samt Arai M., Gartell M., Rödin M. och Özcan G., 2021.

²⁴ I en kvantitativ textanalys undersöks hur ofta förekommande något är i en text, dels hur frekvent en viss kategori förekommer i en text och dels hur stort utrymme kategorin får i texten.

4.1.1 Bemötande vid skriftliga kontakter

Skatteverket ska använda klarspråk i all kommunikation med interna och externa målgrupper. Med klarspråk menas ett tydligt, begripligt och vänligt språk som förmedlar budskapet på ett sätt som läsaren kan ta till sig och känner sig väl bemött av. Språket ska vara modernt och så enkelt som möjligt såväl som jämställt, jämlikt och inkluderande. Det är särskilt viktigt att välja ett språk som inte diskriminerar eller exkluderar mottagarna. Skatteverkets riktlinje för språk och tonalitet²⁵ utgår från Myndigheternas skrivregler från Språkrådet.²⁶ Detta gäller kommunikation i alla kanaler och syftet är att alla ska få ett bra skriftligt bemötande oavsett situation eller vilka de är.²⁷

Att undersöka klarspråk i sin helhet har inte varit möjligt med de verktyg som används av Skatteverket idag. Det går däremot att undersöka om ord och uttryck som är mer eller mindre lätta att ta till sig förekommer i texter som skickas ut. För att undersöka om det finns könsskillnader i bemötande vid skriftliga kontakter analyseras användning av klarspråk i förfrågningar och beslut.

Med utgångspunkt i det som framkommer i Skatteverkets styrdokument för kommunikation²⁸, Myndigheternas skrivregler, Skatteverkets interna bemötandeutbildning samt i samtal med Skatteverkets språksamordnare har följande mått valts ut för att jämföra klarspråksanvändning mellan könen.²⁹

- läsbarhetsindex (LIX)³⁰
- förekomst av passiva verb
- förekomst av svåra, abstrakta eller ålderdomliga ord
- förekomst av ord med avgränsad betydelse
- förekomst av ord eller fraser i svarta listan³¹
- förekomst av förkortningar
- förekomst av ord som används endast en gång
- förekomst av hälsningsfraser
- förekomst av du/dig
- frekvens av laghänvisningar
- användning av ord som tyder på en mindre trevlig tonalitet
- användning av formella ord eller ord som ger mer tyngd åt individen³²

Exempel på att skriva med klarspråk är om texten har ett lägre läsbarhetsindex³³, innehåller aktiva i stället för passiva verb, till stor del består av vanliga och välkända ord som används i

²⁵ Skatteverket 2018-12-19 "Riktlinje för språk och tonalitet".

²⁶ <https://www.isof.se/download/18.41318b851483519095290e/1529494038220/Mynd-skrivreg2014-1.pdf>

²⁷ Skatteverket 2019-01-11 "Bilaga till Riktlinje för språk och tonalitet".

²⁸ Skatteverket 2018-12-19 "Riktlinje för språk och tonalitet".

²⁹ Det finns andra mått som kan användas i bedömning av klarspråk men på grund av teknisk komplexitet ingår inte dessa i denna studie.

³⁰ Läsbarhetsindex (LIX) är ett mått på hur avancerad en text är. Carl-Hugo Björnsson introducerade metoden 1968. LIX-talet beräknas efter ett system där antalet långa ord och antalet meningar i texten viktas mot antalet ord i hela texten på följande sätt. Björnsson, C. H. (1968). LIX beräknas enligt följande formel: $LIX = \frac{\text{Antal ord}}{\text{Antal mening}} + \frac{\text{antal långa ord}}{\text{antal ord}} \cdot 100$.

³¹ <https://www.regeringen.se/49b6b2/contentassets/7ea8845f72304d098640272782e5bc26/svarta-listan---ord-och-fraser-som-kan-ersattas-i-forfattningssprak>.

³² Skatteverket 2007, åt män jämfört med kvinnor, olikheter i ord som förekom i tjänsteanteckningar och beslut.

³³ Ett index under 30 anses mycket lättläst (barnböcker), 30 - 40 lättläst (skönlitteratur samt populärtidningar), 40 - 50 medelsvår (normal tidningstext), 50 - 60 svår (normalt värde för officiella texter) och över 60 mycket svår (byråkratsvenska). <https://larare.at/it-verktyg/lix/lasbarhetsindex.html>.

gångse betydelse och inte innehåller förkortningar. Hälsningsfraser samt förekomst av sambandsord underlättar också. Laghänvisningar rekommenderas inte att användas ofta ur klarspråksperspektiv. Vidare bör ord från svarta listan (SB PM 2011:1) undvikas. Om en text i hög grad använder samma ord om och om igen brukar den i regel vara lättare att läsa. Om den däremot ofta byter ord, så att andelen för texten nya ord blir hög, är den i regel svårare att läsa. Vissa ord kan tyda på en trevligare tonalitet än andra. En text med fler sådana ord innebär ett bättre bemötande. I bilaga 8.1.1 redovisas detaljerna kring textanalyser ur klarspråksperspektiv.

Förfrågningar som studeras här utgår från stödtexter som har arbetats fram för att förenkla handläggningen av ärenden. Stödtext för förfrågan framgår i bilaga 8.2. Handläggaren tar in stödtexten i sin förfrågan för att sedan anpassa texten till det enskilda ärendet. Det resulterar i att förfrågningar till stor del har en likartad struktur och till stor del innehåller likartade ord och fraser men det förekommer trots detta variationer mellan handläggare och det går att undersöka både tonalitet och övriga klarspråksmått i förfrågningarna.

Besluten följer ett fastställt format som inleds med uppgifter om personen. Därefter följer beslutet samt motiveringen. I beslutet skriver handläggaren resultatet av kontrollen, om personen ska betala skattetillägg och med vilket belopp i så fall. I denna del är texten formell och ger litet utrymme för personlig variation, tonalitet analyseras därför inte. I motiveringen beskriver handläggaren först det som framkommit under handläggningen, det vill säga vilka underlag som lämnats, därefter vilka lagregler som gäller och sedan Skatteverkets bedömning. Till handläggarens hjälp finns dryga tio-talet stödtexter som är utformade för att beskriva vanliga orsaker till att avdraget inte godkänns. Handläggarna anpassar stödtexten till varje enskilt ärende. I motiveringen av beslutet undersöks klarspråksmått förutom tonalitet.

Analysen tar inte ställning till om handläggarna skriver klarspråk men redogör för ovan beskrivna kvantitativa mått som sammantaget kan visa på texternas svårighetsgrad, läsbarhet samt tonalitet och om det finns skillnader i korrespondensen med kvinnor respektive män.

4.1.2 Handläggarnas beteende

Förfrågningar analyseras också för att belysa om det finns skillnad i hur mycket underlag handläggare efterfrågar från kvinnor och män. Detta görs genom att räkna antal frågor handläggare ställer till personerna i förfrågningar. Dessa frågor framgår i text i form av en nummerad lista av särskilda mönster. Med hjälp av sökningar av dessa mönster kan antal frågor i varje förfrågan räknas ut. I bilaga 8.1.2 framgår vilka mönster som söks för att räkna antal frågor som ställs i förfrågningarna.

Vidare räknas antal ord i tjänsteanteckningar för att undersöka om det finns skillnad i hur mycket handläggare antecknar för ärenden avseende kvinnor respektive män.

4.1.3 Personernas deltagande

Tjänsteanteckning och svar analyseras för att identifiera eventuella skillnader i hur kvinnor respektive män reagerar i en kontrollsituation. För att undersöka om kvinnor och män kommunicerar med Skatteverket via telefon i olika utsträckning söks nyckelord som tyder på att telefonsamtal har skett i tjänsteanteckning (se bilaga 8.1.3 för de nyckelord som söks för att identifiera telefonsamtal).

För att undersöka om det finns skillnader i hur kvinnor och män svarar på handläggarens förfrågan analyseras svaren. För det första undersöks om personen har svarat eller inte. För det andra undersöks om personen har skickat in tidsvinstblanketten. Detta görs genom att söka efter ett antal nyckelord som vanligtvis förekommer på tidsvinstblanketten. Listan av dessa

nyckelord finns i bilaga 8.1.3. För det tredje skapas ett mått som säger hur mycket underlag som har skickats in genom att räkna antal sidor i fritextbrev exklusive mejlväxling.³⁴

4.2 Regressionsanalys

För att undersöka om det finns statistiskt signifikanta skillnader i utfall som inte förklaras av andra observerbara faktorer än kön skattas följande linjära regressionsmodeller:³⁵

$$Utfall_i = \alpha + \beta kvinnai + \gamma kontrollvariabler + \text{År}_i + \text{Kommun}_i + \text{Handläggare}_i + \varepsilon_i$$

Tre olika uppsättningar av utfall studeras här för att belysa olika aspekter i bemötande. Den första uppsättningen av utfall består av de mått som används för att jämföra bemötande i skriftliga kontakter. De indikerar om bemötande är mer eller mindre bra ur klarspråksperspektiv (se listan av dessa mått i avsnitt 4.1.1). Den andra uppsättningen av utfall indikerar om det finns olikheter i hur handläggare behandlar en kontroll avseende kvinnor respektive män. Dels undersöks ett utfall som indikerar om en person har fått godkänt för sitt reseavdrag utan att en kontroll påbörjas trots en urvalsträff. Detta innebär att handläggaren har godkänt avdraget utan att begära ytterligare handlingar från personen. Dels undersöks hur många frågor som ställs i förfrågan. Detta mått belyser eventuella skillnader i hur mycket underlag som efterfrågas från kvinnor respektive män. Den tredje uppsättningen består av utfallsvariabler avseende besluten som fattades i slutet av kontrollen. Dels undersöks ett utfall som indikerar om en person fått sänkt reseavdrag jämfört med vad hen gjorde avdrag för i deklARATIONEN. Dels undersöks om en person har fått skattetillägg vilket kan tolkas som ett ytterligare utfall jämfört med att enbart få sänkt reseavdrag.

Parametern β är skillnaden i de ovannämnda utfallsvariablerna mellan kvinnor och män. Kontrollvariabler inkluderas i regressionsmodeller för att ta hänsyn till andra faktorer som kan påverka utfall och samtidigt samvarierar med personens kön. Dessa faktorer är personens egenskaper³⁶, personens deltagande vid kontrollsituation³⁷, och även de indikatorer som avgör om en person kommer med i riskurvalet. Efter att ha tagit hänsyn till dessa observerbara faktorer kan parametern β visa ett samband mellan kön och den eventuella skillnaden i utfallsvariabeln som inte kan förklaras av de inkluderade kontrollvariablerna. Det är dock viktigt att påpeka att denna analys inte kan påvisa kausala samband. Med andra ord går det inte att säga att eventuella könsskillnader beror just på personens kön. Det kan fortfarande finnas faktorer som inte kontrolleras för i regressionerna, exempelvis kvalitén i det underlag som lämnats av personen, eller muntliga konversationer som har skett mellan handläggaren och personen.

³⁴ Mejlväxling kan innehålla både inkommande svar eller frågor till Skatteverket såväl som förtydliganden och följdfrågor som skickas till personen i samma dokument. Det har därför varit svårt att avgöra om det är korrespondens från personen eller från Skatteverket och dessa underlag exkluderas i studien.

³⁵ I modellen ingår både, så kallade, ”fixed effects” för kommun och handläggare. Individer som bor i olika kommuner kan ha olika förutsättningar att göra reseavdrag då distans till arbetsställen och tillgång till kollektivtrafik kan variera. Kommuntillhörighet kan därmed vara relaterad i modeller som avser personers deltagande och handläggares beteende. Handläggare-fixed-effects tar hänsyn till både observerbara och icke-observerbara konstanta skillnader mellan handläggare som i sin tur kan påverka utfall. Modellen skattas med ett begränsat urval där handläggare som handlagt mer än ett ärende ingår. Detta innebär ett bortfall av 84 ärenden. Modellerna har även skattats med ett begränsat urval där handläggare handlagt minst 4 ärenden. Resultaten ändras inte märkbart.

³⁶ Kontrollvariabler avseende personernas egenskaper är ålder, inkomst, hemvist i stora städer samt om det är första gången reseavdrag görs. Det finns tidigare forskning som visar att kvinnor och män kan skilja sig i risktagande (Charness och Gneezy, 2012). Tidigare kontakt med Skatteverket via kontroll och beslutsutfall ingår dock inte i kontrollvariabler för personernas egenskaper eftersom endast cirka 200 personer utav de 10 919 personerna i analyspopulation fått ändring av reseavdrag under de fyra föregående åren.

³⁷ Kontrollvariabler avseende personens deltagande är om personen har lämnat svar, antal sidor i inskickade underlag, om personen har skickat in tidsvinstblankett och om telefonsamtal har skett mellan personen och handläggaren

Liknande regressionsanalyser som beskrivs ovan görs även för att undersöka om det finns skillnader i personens deltagande vid kontrollsituation som inte förklaras av andra faktorer än kön. Tre utfallsvariabler studeras här. Den första indikerar om personen har haft telefonsamtal med Skatteverket. Den andra utfallsvariabeln är antal sidor som lämnats i svar på förfrågan. Detta indikerar hur mycket underlag personen har skickat in för att styrka sitt avdrag. Den tredje utfallsvariabeln indikerar om personen lämnat in tidsvinstblanketten. Kontrollvariablerna som ingår i modellerna är personens egenskaper, variabler avseende användning av klarspråk i förfrågan samt urvalskriterierna.

5 Analysresultat

5.1 Bemötande vid skriftliga kontakter

I detta avsnitt presenteras analysresultaten om Skatteverkets bemötande vid skriftliga kontakter ur ett klarspråksperspektiv.

Tabell 5-1 visar beskrivande statistik av de utfall som avser bemötande ur klarspråksperspektiven i förfrågningar och beslut uppdelade på kön utan hänsyn tagen till andra förklarande faktorer. Det framgår i tabellen att det inte finns några skillnader i de flesta klarspråksmått som analyseras här mellan gruppen bestående av kvinnor respektive män. Detta gäller dock inte användning av förkortningar i förfrågningar och laghänvisningar i beslut. Andel förfrågningar med förkortningar som skickas till kvinnor är 3 procentenheter lägre än andelen till män. Det genomsnittliga antalet laghänvisningar i beslutstexter är något lägre bland gruppen bestående av kvinnor än män. Skillnaden är dock liten och ligger endast på 0,12 stycken.

Tabell 5-1 visar också att passiva verb förekommer i alla beslut och att svåra ord förekommer i alla förfrågningar. Ord i den så kallade svarta listan används varken i förfrågningar eller i beslut oavsett kön.

De allra flesta förfrågningarna har en trevlig tonalitet. Andelen som har en mindre trevlig tonalitet ligger på cirka 10 procent och andelen skiljer sig inte åt mellan könen. Personliga pronomen används i nästan alla förfrågningar (96 procent) och mer än 85 procent av alla beslut oavsett kön på den kontrollerade. Däremot används sällan hälsningsfraser i förfrågningar och detta gäller till kvinnor såväl som till män.

Vidare visar tabellen att andel beslut med ord som ger mer tyngd åt personernas deltagande är 1,3 procentenheter lägre för kvinnor än män. Skillnaden är dock precis statistiskt säkerställd på 10-procentnivån.

Tabell 5-1 Beskrivande statistik avseende användning av klarspråk i förfrågningar och beslut

	Förfrågan			Beslut		
	Kvinnor	Män	Differens	Kvinnor	Män	Differens
LIX (genomsnitt)	51,250	51,280	-0,030	49,150	49,060	0,005
Andel med passiva verb	0,938	0,945	-0,008	1	1	0
Andel med sambandsord	0,947	0,951	-0,004	0,982	0,981	0,002
Andel med svåra ord	1	1	0	0,880	0,875	0,005
Andel med ord med avgränsad betydelse	0,998	0,997	0,001	0,914	0,915	-0,001
Andel ord som används endast en gång (genomsnitt)	0,605	0,604	0,001	0,687	0,685	0,002
Andel med förkortningar	0,830	0,860	-0,030 ***	0,370	0,380	-0,010
Andel där ord i myndigheternas svarta lista förekommer	0	0	0	0	0	0
Antal laghänvisningar (genomsnitt)	0	0	0	2,48	2,59	-0,12***
Andel med ord som ger större tyngd åt personernas deltagande	Ej undersökt			0,845	0,858	-0,013*
Andel med en mindre trevlig tonalitet	0,097	0,105	-0,008	Ej undersökt		
Andel med hälsningsfraser	0,111	0,107	0,004	0	0	0
Andel med personliga pronomen	0,969	0,968	0,001	0,857	0,861	-0,004
Antal personer	3 349	6 104		3 388	6 193	

Not: *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 5-2 och Tabell 5-3 visar skattade könsskillnader i klarspråksanvändning i förfrågningar respektive beslut med hjälp av regressionsmodeller. Regressionsmodeller tar hänsyn till andra förklarande variabler såsom personens egenskaper, urvalskriterier, kontrollens år och handläggarens egenskaper. För variablerna avseende beslutstexter har hänsyn även tagits till utfall i beslut och personens deltagande vid kontroll. Det saknas dock variation i vissa av de ovan beskrivna variablerna. Till exempel används passiva verb, sambandsord, svåra ord och ord med avgränsad betydelse i nästan alla förfrågningar och beslut. Ord i myndigheternas svarta lista används varken i förfrågningar eller i beslut. Personliga pronomen används i mer än 96 procent av förfrågningar oavsett kön. Dessa variabler inkluderas därför inte i regressionerna.

I Tabell 5-2 och Tabell 5-3 framgår det att könsskillnaden i användning av förkortningar i förfrågningar och laghänvisningar i beslut kvarstår när andra förklarande variabler kontrolleras för i regressionsanalysen. Könsskillnaden i användning av förkortningar hittas även för beslutstexter. Förkortningar och laghänvisningar används i något större utsträckning i texter som skickats till män än kvinnor. Skillnaden i användning av förkortningar i förfrågningar blir något mindre och ligger på 1,8 procentenheter istället för 3 procentenheter när dessa förklarande variabler tas hänsyn till. För beslutstexter ligger skillnaden i användning av förkortningar också på 1,8 procentenheter. Skillnaden i användning av laghänvisning i beslut är liten och ligger på cirka 0,1 stycken.

Vidare finns det skillnader i LIX index och tonalitet mellan förfrågningar som skickats till kvinnor och män enligt regressionsanalysen (se Tabell 5-2). LIX index är 0,1 poäng högre för

kvinnor medan sannolikheten att få en förfrågan med en mindre trevlig tonalitet är 0,6 procentenheter lägre för kvinnor jämfört med män. Skillnaderna bedöms vara triviala både storleksmässigt och utifrån statistiskt signifikansnivå.

Tabell 5-2 Regressionsanalys för utfall avseende användning av klarspråk i förfrågningar³⁸

	LIX	Förkortning finns	Mindre trevlig tonalitet	Hälsning finns	Personliga pronomen finns	Andel ord som används endast en gång
Kvinna	0,100 [*] (0,056)	-0,018 ^{***} (0,005)	-0,006 [*] (0,003)	0,004 (0,004)	-0,002 (0,002)	0,00002 (0,001)
Antal personer	9 173	9 173	9 173	9 173	9 173	9 173
Justerat R²	0,998	0,949	0,797	0,715	0,991	0,998
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper.*

Tabell 5-3 Regressionsanalys för utfall avseende användning av klarspråk i beslut³⁹

	LIX	Förkortning finns	Personliga pronomen finns	Antal laghänvisningar	Andel ord som används endast en gång	Andel med ord som ger mer tyngd
Kvinna	-0,062 (0,083)	-0,018 ^{**} (0,008)	0,003 (0,007)	-0,103 ^{***} (0,028)	0,002 (0,002)	-0,003 (0,006)
Antal personer	9 302	9 302	9 302	9 302	9 302	9 302
Justerat R²	0,995	0,729	0,903	0,870	0,988	0,919
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Beslutsutfall	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas deltagande	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper. Kontrollvariabler avseende beslutsutfall är binärvariabler som indikerar om personerna har fått ett beslut om sänkt avdrag och skattetillägg.*

Fördjupade analyser görs även för att undersöka om könsskillnader i klarspråksanvändning existerar inom vissa delpopulationer. Detta görs genom att dela upp analyspopulationen utifrån inkomstnivåer, hemvist i område med en hög andel utrikesfödda samt handläggarens kön. Resultaten för förfrågningar respektive beslut sammanställs i Tabell 5-4 och Tabell 5-5. Siffrorna i tabellerna avser skattade skillnader mellan kvinnor och män genom regressionsanalyser.

Resultaten visar att könsskillnaden i klarspråksanvändning i förfrågningar skiljer sig mellan olika delpopulationer (se Tabell 5-4). För det första är könsskillnaden i användning av förkortningar endast statistiskt signifikant för gruppen medelinkomsttagare och gruppen med personer som bor i ett område med högre andel utrikesfödda. För det andra används hälsningar och personliga pronomen i mindre utsträckning till kvinnor som bor i ett område med högre andel utrikesfödda än män som bor i samma område. Skillnaderna är dock små

³⁸ De fullständiga resultaten från regressionsanalyser finns i Tabell 8-1 i bilaga 8.4.

³⁹ De fullständiga resultaten från regressionsanalyser finns i Tabell 8-2 i bilaga 8.4.

och ligger på 1,8 procentenheter respektive 0,6 procentenheter. För det tredje finns det skillnader i tonalitet mellan könen inom gruppen låginkomsttagare, gruppen med personer som bor i ett område med högre andel utrikesfödda och gruppen med kvinnliga handläggare. För dessa grupper har kvinnor lägre sannolikheter att få mindre trevlig tonalitet i förfrågningar jämfört med män inom samma gruppen. Skillnaderna är statistiskt signifikanta och ligger på 1,8 procentenheter för gruppen låginkomsttagare, 1,5 procentenheter för de som bor i ett område med en högre andel utrikesfödda och 1 procentenhet för de som har kvinnliga handläggare.

Tabell 5-4 Könsskillnad i klarspråksanvändning i förfrågningar inom olika delpopulationer⁴⁰

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i postnummerområde		Handläggarens kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
LIX	0,073 (0,121)	0,075 (0,075)	0,099 (0,114)	0,100 (0,128)	0,094 (0,063)	0,098 (0,072)	0,131 (0,082)
Förkortningar finns	-0,016 (0,010)	-0,023*** (0,007)	-0,012 (0,011)	-0,014 (0,010)	-0,024*** (0,006)	-0,017*** (0,006)	-0,022** (0,010)
Hälsning finns	-0,004 (0,008)	0,001 (0,006)	0,017* (0,010)	0,007 (0,008)	-0,018*** (0,005)	0,005 (0,005)	-0,001 (0,006)
Personliga pronomen finns	-0,003 (0,005)	0,0005 (0,003)	0,002 (0,003)	-0,0003 (0,005)	-0,006** (0,003)	0,0001 (0,003)	-0,006 (0,004)
Mindre trevlig tonalitet	-0,018** (0,008)	-0,001 (0,004)	-0,003 (0,007)	-0,004 (0,008)	-0,015*** (0,004)	-0,009** (0,004)	0,004 (0,005)
Andel ord som används en gång	0,002 (0,001)	0,00005 (0,001)	-0,001 (0,002)	-0,0003 (0,001)	0,001* (0,001)	0,001 (0,001)	-0,003** (0,001)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper.

Vidare visar resultaten att könsskillnaden i klarspråksanvändning i beslut också skiljer sig åt mellan olika delpopulationer i vissa avseenden (se Tabell 5-5). För det första finns könsskillnader i användning av förkortningar endast inom gruppen låginkomsttagare och gruppen med kvinnliga handläggare. För det andra är könsskillnader i antal laghänvisningar statistiskt signifikanta för alla delgrupper förutom gruppen med personer som bor i ett område med en låg andel utrikesfödda och gruppen med manliga handläggare. Skillnaderna är små. För det tredje är LIX-index av beslutstexter som skickas till kvinnor som bor i ett område med en hög andel utrikesfödda något högre än beslut som skickas till män som bor i samma område. Skillnaden är dock liten och ligger på 0,25 enheter. För det fjärde finns det könsskillnader i hur ofta nya ord används i beslut till låginkomsttagare och personer som bor i områden med en hög andel utrikesfödda. Andel ord som används endast en gång är högre bland kvinnor än män i dessa två delgrupper. Skillnaderna är dock små och ligger på cirka en procentenhet respektive 0,6 procentenheter. För det sista finns det en skillnad i användning av ord med större tyngd mellan kvinnor och män inom gruppen låginkomsttagare, gruppen höginkomsttagare samt gruppen med personer som bor i ett område med en högre andel utrikesfödda.

⁴⁰ Fullständiga resultat finns i tabell 8-7 – 8-12 i bilaga 8-5.

Tabell 5-5 Könsskillnader i klarspråksanvändning i beslut inom olika delpopulationer⁴¹

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i postnummerområde		Handläggarens kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
LIX	-0,157 (0,158)	0,011 (0,119)	-0,231 (0,184)	-0,151 (0,165)	0,252*** (0,096)	-0,137 (0,098)	0,066 (0,158)
Förkortning finns	-0,032** (0,016)	-0,008 (0,011)	-0,011 (0,016)	-0,019 (0,017)	-0,014 (0,009)	-0,025*** (0,009)	-0,012 (0,015)
Personliga pronomen finns	0,003 (0,014)	0,008 (0,010)	-0,011 (0,014)	-0,001 (0,013)	0,014* (0,008)	-0,002 (0,008)	0,011 (0,014)
Antal laghänvisningar	-0,102* (0,057)	-0,084** (0,041)	-0,131** (0,060)	-0,082 (0,057)	-0,098*** (0,033)	-0,117*** (0,034)	-0,062 (0,055)
Andel ord som används endast en gång	0,011*** (0,004)	-0,002 (0,003)	-0,001 (0,004)	-0,0001 (0,004)	0,006*** (0,002)	0,003 (0,002)	-0,002 (0,003)
Ord som ger mer tyngd	0,021* (0,012)	-0,003 (0,009)	-0,027* (0,014)	-0,006 (0,011)	0,016** (0,007)	-0,002 (0,007)	-0,006 (0,013)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Beslutsutfall	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas deltagande	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser. *** p<0,01, ** p<0,05, * p<0,1. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende beslutsutfall är binärvariabler som indikera om personerna har fått ett beslut om sänkt avdrag och skattetillägg.*

Sammanfattningsvis finns det inga stora könsskillnader i bemötande vid skriftliga kontakter ur ett klarspråksperspektiv. Det finns inte heller tecken på att kvinnor i allmänhet bemöts på ett sämre sätt än män. Dock förekommer könsskillnader i fler av de mått som analyseras här bland personerna som tillhör en låg socioekonomisk klass, till exempel, låginkomsttagare och de som bor i områden med högre andel utrikesfödda.

5.2 Handläggarnas beteende

I detta avsnitt presenteras analysresultaten avseende handläggarnas beteende vid kontrollsituationen. För det första analyseras om det finns en könsskillnad i att avmarkera ett ärende avseende kvinnor respektive män. Det kan hända i vissa fall då handläggaren vid förgranskning anser att det inte finns behov att kontrollera avdraget trots att ärendet tagits fram av en urvalsfråga. För de ärenden som inte blivit avmarkerade i ett första steg analyseras om det finns skillnader i hur många underlag som efterfrågas från kvinnor respektive män. Även skillnaden i antal ord i tjänsteanteckningar analyseras här. Enligt tidigare undersökning skriver handläggare längre tjänsteanteckningar för män. Sist men inte minst analyseras om det finns skillnader i handläggningstid för kontroller avseende kvinnor respektive män.

Tabell 5-6 visar jämförelser av andel avmarkerade ärende (Kolumn (1)), antal frågor i förfrågningar (Kolumn (2)), antal ord i tjänsteanteckningar (Kolumn (3)) och antal handläggningsdagar (Kolumn (4)) inom gruppen bestående av kvinnor respektive män utan hänsyn tagen till andra förklarande variabler. Andelen avmarkerade ärenden bland kvinnor är 11,5 procent och bland män 10,5 procent. Skillnaden som är en procentenhet är statistiskt signifikant. Antal frågor som ställs är i genomsnitt 6,65 för de personer som fick en förfrågan.

⁴¹ Fullständiga resultat finns i tabell 8-13-8-18 i bilaga 8.5.

Antal frågor är marginellt högre för gruppen bestående av män än kvinnor. Skillnaden är endast 0,03 och inte statistiskt signifikant. I genomsnitt är tjänsteanteckningar längre för män än kvinnor. Skillnaden ligger på cirka 9 stycken ord och är statistiskt säkerställd på 5-procents signifikansnivå. Handläggningstiden ligger i genomsnitt på 46,7 dagar. Skillnaden mellan kontroller avseende kvinnor och män ligger på under en halv dag och är inte statistiskt signifikant.

Vidare genomförs regressionsanalyser för att undersöka om det finns samband mellan kön och dessa tre utfall avseende handläggares beteende när hänsyn tagits till andra förklarande variabler (se Tabell 5-7). För det första visar resultaten att det inte finns en statistiskt signifikant skillnad i sannolikheten att få sitt ärende avmarkerat utan att bli kontaktad av Skatteverket mellan könen när personernas egenskaper och urvalskriterierna kontrolleras för i regressionsmodellen. För det andra bekräftar resultaten från regressionsanalysen att antal frågor som ställs inte skiljer sig i förfrågningar till kvinnor respektive män. För det tredje visar resultaten, till skillnad från den tidigare undersökningen, att det inte finns någon skillnad i antal ord i tjänsteanteckningar av kontroller som kan härledas till kön. Det är framförallt personernas beteende, till exempel telefonsamtal, mängd av inskickade underlag och inskickade tidsvinstblanketter, som förklarar skillnader i antal ord i tjänsteanteckningar. För det sista visar resultaten att det inte finns könsskillnad i hur lång handläggningstiden är.

Tabell 5-6 Beskrivande statistik avseende handläggarnas beteende

	Andel ärende som avmarkeras	Antal frågor som ställs	Antal ord i tjänsteanteckningar	Handläggningstid (dagar)
Alla	0,106	6,65	154,00	46,7
Kvinna	0,115	6,63	148,12	46,5
Man	0,105	6,66	157,24	46,9
Skillnad	0,010***	-0,03	9,12 **	-0,4
Antal	10 919	9 453	4 982	9 453

Not: *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 5-7 Regressionsresultat avseende handläggarnas beteende

	Sannolikheten att ärendet avmarkeras	Antal frågor som ställs i förfrågningar	Antal ord i tjänsteanteckningar	Handläggningstid
Kvinna	0,010 (0,006)	-0,032 (0,043)	-3,122 (3,669)	-0,074 (0,527)
Antal personer	10 805	9 173	4 847	9022
Justerat R ²	0,075	0,933	0,726	0,846
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Nej	Ja	Ja	Ja
Beslutsutfall	Nej	Nej	Nej	Ja
Personernas deltagande	Nej	Nej	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende beslutsutfall är binärvariabler som indikera om personerna har fått ett beslut om sänkt avdrag och skattetillägg.

Sammantaget visar analysen att det inte finns några oförklarliga skillnader i handläggarnas beteende när de behandlar ärenden avseende kvinnor respektive män i de fyra aspekter som studeras här.

5.3 Personernas deltagande

I detta avsnitt undersöks om kvinnor och män svarar olika vid en kontrollsituation. Hur personen svarar på Skatteverkets förfrågan kan påverkas av handläggarens bemötande i förfrågningar och kan i sin tur ha påverkan på själva beslutet som fattas i slutet av en kontroll. Därför bör bemötande i förfrågningar tas hänsyn till när skillnader i personens deltagande studeras.⁴²

Den tidigare undersökningen (Skatteverket, 2007) visade att det fanns olikheter i personers deltagande mellan kön. Till exempel valde män att kommunicera med Skatteverket via telefon i högre utsträckning än kvinnor. Kvinnor besvarade Skatteverkets förfrågning oftare än män och alla kvinnor skickade in tidsvinstblanketten.⁴³ Liknande frågeställningar undersöks här med en större population, ett nyare dataunderlag och en annan metod. De aspekter som studeras här är svarsfrekvensen, mängd av underlag som skickas in, hur ofta tidsvinstblanketten skickas in och hur ofta kommunikationen sker via telefon.⁴⁴

Tabell 5-8 visar jämförelser av personernas deltagande mellan gruppen bestående av kvinnor respektive män. Jämförelsen tar inte hänsyn till andra förklarande faktorer. I tabellen framgår det att kvinnor besvarar förfrågan i högre utsträckning än män. Svarsfrekvensen bland kvinnor är cirka 4,9 procentenheter högre än för män. Skillnaden i svarsfrekvensen innebär i sin tur att antal sidor i inskickade underlag och andelen som skickat in tidsvinstblanketten är högre bland kvinnor än bland män. När jämförelsen görs för de som svarat Skatteverkets förfrågan skiljer antal sidor i underlag och andelen som skickat in tidsvinstblanketten inte åt mellan könen.

Tabell 5-8 Beskrivande statistik avseende deltagande

	Andelen som svarat Skatteverket	Antal sidor i underlag		Skickat in tidsvinstblankett		Haft telefonsamtal
		Alla ärenden	Av de som svarat	Alla ärenden	Av de som svarat	
Alla	0,717	11,6	16,17	0,25	0,35	0,412
Kvinna	0,749	12,4	16,52	0,27	0,36	0,406
Man	0,700	11,2	15,96	0,25	0,35	0,416
Skillnad	0,049 ***	1,2 ***	0,56	0,02 **	0,01	-0,010
Antal personer	8 453	8 453	6 065	8 453	6 065	6 065

Not: *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$

Vidare görs regressionsanalyser för att undersöka om det finns oförklarliga könsskillnader när hänsyn tagits till andra förklarande variabler såsom personernas egenskaper, handläggarnas egenskaper, urvalskriterierna samt bemötande vid den första kontakten med Skatteverket. Resultaten sammanställs i Tabell 5-9.

För det första visar analysen att det finns en könsskillnad i svarsfrekvensen. Liksom undersökningen 2007 svarar kvinnor i högre utsträckning än män och skillnaden skattas till 5,5 procentenheter. Könsskillnaden i svarsfrekvensen innebär i sin tur könsskillnader i hur mycket underlag som skickas in och i vilken utsträckning tidsvinstblanketten skickas in. Om analysen endast görs för de som har svarat Skatteverkets förfrågningar finns det dock inga statistiskt signifikanta skillnader i varken mängd av underlag eller sannolikheten att skicka in

⁴² Det finns fall där fler än en förfrågan har skickats till personer. Förfrågningar som skickas efter den första är vanligtvis till för att begära ytterligare underlag efter det att handläggaren har haft kontakt med personen. För att skatta ett ensidigt orsakssamband mellan bemötande och deltagande görs analysen enbart för kontroller med en förfrågan.

⁴³ Blankett 2802, Redovisning Resor mellan bostad och arbetsplats. Tidsvinstblanketten bifogas i den förfrågan som skickas ut i samband med kontroll av avdrag för resor till och från arbetet. Där finns utrymme att redogöra för arbetstid, flexitid samt beskriva resväg med bil respektive allmänna kommunikationer.

⁴⁴ Gäller telefonsamtal som skedde på både personers och handläggares initiativ.

tidsvinstblanketten mellan könen. Det är också värt att notera att ett mindre bra bemötande, till exempel, mindre trevlig tonalitet, användning av förkortningar och högre LIX-index⁴⁵ i förfrågningar kan leda till en minskad sannolikhet att personen svarar eller skickar in tidsvinstblanketten samt färre inskickade underlag (se Tabell 8-4 i bilaga 8.4). Detta tyder på att bemötandet vid skriftliga kontakter kan påverka personers deltagande. Liknande resultat finns även i de Neve med flera (2021).

För det andra visar analysen, till skillnad från tidigare den undersökningen år 2007, att kvinnor och män kommunicerar med Skatteverket via telefon i lika stor utsträckning. En förfrågan med mindre trevlig tonalitet minskar dock sannolikheten att personer kommunicerar med Skatteverket via telefon med 7,3 procentenheter. Däremot innebär ett högre LIX-index (sämre läsbarhet) en högre sannolikhet att telefonsamtal sker under kontrollens gång (se Tabell 8-4 i bilaga 8.4).

Tabell 5-9 Regressionsanalys av skillnader i deltagande vid kontrollsituation⁴⁶

	Svarat SKV	Antal sidor i underlag		Skickat in tidsvinstblankett		Haft telefonsamtal
		Hela populationen	Av de som svarat	Hela populationen	Av de som svarat	
Kvinna	0,055*** (0,010)	1,567*** (0,489)	0,863 (0,645)	0,027*** (0,010)	0,008 (0,013)	-0,003 (0,012)
Antal personer	7 929	7 929	5 712	7 929	5 712	7 929
Justerat R ²	0,090	0,046	0,037	0,096	0,017	0,035
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemötande vid första kontakt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende bemötande vid första kontakt är tonalitet, användning av förkortningar samt LIX index i förfrågningar.*

Tabell 5-10 visar de skattade könsskillnaderna i personernas deltagande för olika delpopulationer uppdelade utifrån inkomst och boendeområde. Det framgår i tabellen nedan att det inte finns statistiskt säkerställd könsskillnad i svarsfrekvensen bland personer som bor i ett område med en låg andel utrikesfödda. Även kvinnor och män med höga inkomster beter sig lika när det gäller underlag. Kvinnor svarar dock i högre uträkning än män även inom denna grupp.

⁴⁵ Dessa tre aspekter undersöks då det finns en konstaterad skillnad när det gäller förkortningar. En trevlig tonalitet och ett lågt LIX-värde är andra aspekter som kan ha betydelse för personernas deltagande.

⁴⁶ De fullständiga regressionsresultaten finns i Tabell 8-4 i bilaga 8.4.

Tabell 5-10 Könsskillnaden i deltagande vid kontrollsituation för olika delpopulationer⁴⁷

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i postnummerområde	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅
Svarat SKV	0,043*	0,067***	0,049**	-0,023	0,071***
	(0,022)	(0,015)	(0,020)	(0,025)	(0,011)
Haft telefonsamtal	-0,012	-0,002	0,017	-0,027	0,005
	(0,023)	(0,017)	(0,025)	(0,026)	(0,014)
Antal sidor i underlag	1,967**	1,740**	0,976	-0,496	2,030***
	(0,850)	(0,711)	(1,102)	(0,939)	(0,580)
Skickat in tidsvinstblankett	0,009	0,041***	0,015	-0,026	0,037***
	(0,018)	(0,015)	(0,022)	(0,020)	(0,012)
Antal personer	2 022	3 997	1 910	5 869	1 972
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemötande vid första kontakt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende bemötande vid första kontakt är tonalitet, användning av förkortningar samt LIX index i förfrågningar.*

Sammantaget visar analysen att kvinnor är mer benägna att besvara Skatteverkets förfrågningar. Givet att personerna har svarat så finns det inga skillnader i hur mycket underlag som skickas in eller om tidsvinstblanketten skickas in. Det finns inte heller någon könsskillnad i hur ofta kommunikationer sker via telefon. Analysen visar också att bemötande vid första kontakter kan påverka personernas deltagande under kontrollen. Till exempel, en mindre trevlig tonalitet, användning av förkortningar eller högre LIX-index kan leda till en minskad sannolikhet att personen svarar eller skickar in tidsvinstblanketten samt skickar in färre underlag. Ett högre LIX index kan leda till att telefonsamtal sker i högre utsträckning medan en mindre trevlig tonalitet minskar sannolikheten för telefonsamtal.

5.4 Beslutsfattande efter kontroll

I denna del av rapporten analyseras om det finns könsskillnader i besluten gällande reseavdrag. Dels undersöks om det avdrag som personen har begärt har sänkts, dels om ett skattetillägg har påförts.

5.4.1 Sänkt avdrag

Tabell 5-11 visar resultat från analysen för könsskillnaden i sannolikheten att få ett sänkt reseavdrag. Modell 1 indikerar en genomsnittlig skillnad mellan kvinnor och män utan hänsyn tagen till andra förklarande variabler. I modell 2 tas hänsyn till individegenskaper och urvalskriterierna. Resultaten visar att kvinnorna har lägre sannolikhet att få sänkt reseavdrag jämfört med män. I modell 3 tas hänsyn till underlaget som personen har skickat in till Skatteverket (tidsvinstblankett, antal sidor i underlag, svar till Skatteverket, telefonsamtal). Detta görs eftersom resultaten i föregående avsnitt visade att det fanns könsskillnader i det underlag som skickades till Skatteverket. Resultatet visar att skillnaderna mellan kvinnor och män försvinner när hänsyn till underlag tas. Resultaten indikerar vidare att skicka tidsvinstblankett, att skicka fler antal sidor i underlag samt att besvara Skatteverkets förfrågan är associerad med lägre sannolikhet att få sänkt reseavdrag (se Tabell 8-5 bilaga 8.4) och därmed med högre sannolikhet att få godkänt för det begärda reseavdraget. Att ha haft telefonsamtal med Skatteverket är däremot förknippad med högre sannolikhet att få sänkt

⁴⁷ De fullständiga regressionsresultaten finns i Tabell 8-21 i bilaga 8.5.

reseavdrag. Det ska dock tilläggas att de observerade sambanden inte är orsakssamband. Det kan exempelvis vara så att de individer som skickar in underlag i större utsträckning är sådana som begär mer skäligen avdrag redan från början och får därmed i mindre utsträckning sänkt avdrag.

Modell 4 respektive modell 5 inkluderar egenskaper hos handläggaren som har genomfört kontrollen och variabler som indikerar användning av klarspråk vid förfrågningar. Det senare är för att kontrollera för om handläggarens bemötande vid förfrågningar påverkar personens deltagande och därmed beslut om reseavdrag. Resultaten visar inga signifikanta skillnader mellan kvinnor och män för analyspopulationen i sin helhet.

Tabell 5-11 Sannolikheten att få sitt reseavdrag sänkt

	Modell 1	Modell 2	Modell 3	Modell 4	Modell 5
Kvinna	-0,017*	-0,021**	-0,007	-0,006	-0,005
	(0,010)	(0,010)	(0,009)	(0,009)	(0,009)
Konstant	0,703***	0,694***	0,839***	0,560	0,642
	(0,006)	(0,068)	(0,064)	(0,496)	(0,503)
Antal personer	9 585	9 585	9 282	9 282	9 282
Justerat R²	0,000	0,096	0,178	0,257	0,258
Kommun FE	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas deltagande	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Nej	Nej	Nej	Ja	Ja
Bemötande vid första kontakt	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende bemötande vid första kontakt är tonalitet, användning av förkortningar samt LIX index i förfrågningar.*

I nästa steg analyseras om det finns olikheter i beslutet om sänkt reseavdrag för kvinnor och män inom olika grupper i analyspopulationen, uppdelat på inkomst, postnummerområde samt handläggarens kön. Analysen visar att det inte finns könsskillnader i någon av dessa grupper (se Tabell 8-26 i bilaga 8.5).

Vidare analyseras heterogeniteten i resultaten i flera andra dimensioner. I separata regressioner (som inte visas här) har sannolikheten att få sänkt reseavdrag (samma specifikation som i Tabell 5-11, modell 5) skattats för olika grupper: personer som har svarat och inte svarat Skatteverkets förfrågan samt personer vars avdrag avser bilresor.⁴⁸

När en förfrågan skickas ut av handläggaren svarar vanligtvis personen. Om personen inte svarar är rutinen att avdraget ska tas bort helt, eller delvis om det finns skäl att godkänna del av avdraget. Men, det kan ändå finnas fall där handläggaren godkänner avdraget.

Om ett reseavdrag avser bilresor är kostnaderna och tidsvinsten svårare att bedöma för handläggaren utan bra underlag från personen. Att avgöra avdrag för bilresor är därför mer en bedömningsfråga. Tidigare studier har också visat att för reseavdrag som avsåg bilresor var det lättare för män att få reseavdraget godkänt utan att lämna alla begärda uppgifter. Resultaten i denna analys visar dock inga könsskillnader för någon del av analyspopulationen som nämns ovan.

⁴⁸ Variabeln som indikerar om ett avdrag avser bilresor har skapats via textsökning i akterna. En mindre andel av de avdrag som avser bilresor har identifierats och ingår i regressionen.

5.4.2 Skattetillägg

Skattetillägg kan, under vissa förutsättningar, tas ut när ett reseavdrag sänks. Om en individ bedöms ha deklarerat oriktig uppgift kan hen få ett skattetillägg. Handläggaren som genomför kontrollen bedömer underlaget och tar ställning till om uppgiften är oriktig.⁴⁹ Bevisbördan för oriktig uppgift ligger på Skatteverket. Detta innebär att skattetillägg kan normalt sett inte tas ut om personen i frågan inte har svarat eller lämnat underlag.

Könsskillnaden i sannolikheten att få skattetillägg undersöks för personer som kan komma i fråga för skattetillägg, det vill säga de som har fått ett beslut om sänkt avdrag och har svarat och lämnat underlag till Skatteverkets.

Tabell 5-12 Tabell 5-12 visar regressionsresultaten. Första modellen, som inte tar hänsyn till några andra variabler än kön, visar att sannolikhet för kvinnor att få skattetillägg är 3,5 procentenheter högre än för män. Resultatet kvarstår i modell 2 då hänsyn har tagits till: individegenskaper, urvalskriterier, kriterier för att få skattetillägg (skattemässig ändring överstiger 10 procent av årets prisbasbelopp) samt handläggare fixa effekter och klarspråk i förfrågningar.

Tabell 5-12 Sannolikheten att få skattetillägg⁵⁰

	Modell 1	Modell 2
Kvinna	0,035*** (0,012)	0,048*** (0,013)
Konstant	0,214*** (0,007)	
Antal personer	5 043	5 043
Justerat R²	0,001	0,112
Kommun FE	Nej	Ja
År	Nej	Ja
Urvalskriterier	Nej	Ja
Personernas egenskaper	Nej	Ja
Personernas deltagande	Nej	Ja
Handläggare FE	Nej	Ja
Kriterier för skattetillägg	Nej	Ja
Bemötande vid första kontakt	Nej	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende bemötande vid första kontakt är tonalitet, användning av förkortningar samt LIX index i förfrågningar. Kriterier för skattetillägg är en binär variabel som indikerar om den skattemässiga ändringen överstiger 10 procent av året prisbasbelopp.*

För att analysera heterogeniteten i könsskillnader för sannolikheten att få skattetillägg har modell 2 i Tabell 5-12 estimerats på delar av analyspopulationen baserad på ålder och inkomst, andel utrikesfödda i postnummerområde och handläggares kön. Tabell 5-13 Tabell 5-13 indikerar könsskillnader för gruppen med låginkomsttagare och gruppen med medelinkomsttagare där kvinnor har högre sannolikhet att få skattetillägg. Detsamma gäller för personer som bor på postnummerområden med hög andel utrikesfödda. Resultaten visar vidare att kvinnor har högre sannolikhet att få skattetillägg när handläggaren är en kvinna, inga statistiskt signifikanta könsskillnader i sannolikheten att få skattetillägg observeras i de ärenden där handläggaren är en man.⁵¹

⁴⁹ Se <https://www.skatteverket.se/privat/skatter/skattekontobetalaochfyllbaka/skattetillaggforprivatpersoner.4.361dc8c15312eff6fd2c1fc.html> för information om när skattetillägg tas ut och hur det beräknas.

⁵⁰ Fullständiga regressionsresultaten finns i Tabell 8-26 i bilaga 8.4.

⁵¹ En t-test visar dock att könsskillnaderna i sannolikheten att få skattetillägg inte skiljer sig på ett signifikant sätt ifrån varandra när det är kvinnliga eller manliga handläggare som granskar ärenden.

Tabell 5-13 Sannolikheten att få skattetillägg, separata estimeringar för olika åldersgrupper, inkomstnivåer samt boendeområde⁵²

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i postnummerområde		Handläggarnas kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,048* (0,028)	0,062*** (0,018)	0,018 (0,035)	0,032** (0,015)	0,094*** (0,031)	0,061*** (0,016)	0,016 (0,025)
Antal personer	1 287	2 550	1 206	3 576	1 407	3 534	1 343
Justerat R²	0,083	0,122	0,092	0,119	0,077	0,106	0,115
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas egenskaper	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Personernas deltagande	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemötande vid första kontakt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kriterier för skattetillägg	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

*Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Se avsnitt 4.2 för definitioner av kontrollvariabler avseende personernas egenskaper och personens deltagande. Kontrollvariabler avseende bemötande vid första kontakt är tonalitet, användning av förkortningar samt LIX index i förfrågningar. Kriterier för skattetillägg är en binär variabel som indikera om den skattemässiga ändringen överstiger 10 procent av året prisbasbelopp.*

6 Sammanfattande kommentarer

Syftet med denna analys har varit att undersöka om kvinnor och män bemöts lika i kontrollen. För att besvara detta har vi undersökt om det finns skillnader i användning av klarspråk i förfrågningar och beslut. Vi har även undersökt om det finns skillnader i hur handläggarna betar sig när det gäller att avmarkera ärenden utan att skicka en förfrågan, hur mycket underlag de efterfrågar, hur långa tjänsteanteckningar de skriver och hur långa handläggningstider är. Personernas deltagande undersöks genom att studera om de svarar Skatteverkets förfrågan, om de skickar in tidsvinstblankett och om de kommunicerar per telefon samt hur omfattande deras svar är. Skillnader mellan kvinnor och män studeras även i besluten för reseavdrag både avseende om avdraget har sänkts eller om ett skattetillägg har tagits ut.

6.1 Användning av klarspråk

Analysen visar inga stora skillnader i bemötandet av kvinnor och män vid skriftliga kontakter ur ett klarspråksperspektiv. Till skillnad från tidigare studier finns det inga tecken på att kvinnor bemöts på ett sämre sätt än män. Det finns dock ett fåtal områden när det gäller användning av klarspråk i förfrågningar och beslut som visar att män bemöts på ett något sämre sätt än kvinnor. Till exempel, förkortningar används i högre utsträckning i såväl förfrågningar och beslut till män än till kvinnor. Skillnaden ligger på cirka 1,8 procentenheter.

⁵² Fullständiga regressionsresultaten finns i Tabell 8-26 i bilaga 8.5.

Dessutom används laghänvisningar i något större omfattning i beslut till män än kvinnor. Skillnaden ligger på 0,10 stycken.

Fördjupade analyser visar att könsskillnaden i klarspråksanvändning skiljer sig mellan olika delpopulationer. Könsskillnaden i användning av förkortningar finns endast inom gruppen låginkomsttagare och gruppen med kvinnliga handläggare. Könsskillnaden i antal laghänvisningar är statistiskt signifikanta för alla delgrupper förutom gruppen med personer som bor i ett område med en låg andel utrikesfödda och gruppen med manliga handläggare. Vidare finns det även könsskillnader i fler av de andra klarspråksmått inom gruppen bestående av låginkomsttagare samt personer som bor i ett område med en hög andel utrikesfödda. Det finns dock inget stöd för att kvinnor bemöts sämre än män eller vice versa på ett systematiskt sätt inom dessa grupper. I vissa avseenden bemöts kvinnor och män inom dessa grupper olika men skillnaderna bedöms vara triviala både storleksmässigt och utifrån statistiskt signifikansnivå.

6.2 Handläggarnas beteende

Analysen visar inga tecken på att handläggare beter sig olika beroende på könet på personen som de kontrollerar. För det första finns det inga könsskillnader i sannolikheten att ett ärende blir avmarkerat utan att begära underlag när hänsyn tagits till de kontrollerades egenskaper och de kriterier som används i riskurvalet. För det andra visar analysen av förfrågningar att samma antal frågor ställs till kvinnor som till män. Handläggare som är kvinnor ställer dock cirka 0,2 frågor färre i genomsnitt. Skillnaden är statistiskt signifikant. Däremot finns det inga tecken på att handläggare som är kvinnor respektive män ställer olika antal frågor till kvinnor respektive män. Det finns inte heller könsskillnader inom någon av de andra delpopulationer som studeras. För det tredje visar analysen av antal ord i tjänsteanteckningar att, till skillnad från undersökningen 2007, det inte finns någon skillnad mellan könen. För det sista visar analysen att handläggningstider inte skiljer sig åt mellan kontroller avseende kvinnor respektive män.

6.3 Personernas deltagande

Den tidigare undersökningen (Skatteverket, 2007) visade att det fanns olikheter i personers deltagande mellan kön. Till exempel valde män att kommunicera med Skatteverket via telefon i högre utsträckning än kvinnor. Kvinnor besvarade Skatteverkets förfrågningar oftare än män och alla kvinnor skickade in tidsvinstblanketten. Liknande frågeställningar som undersökningen 2007 undersöks här med hjälp av regressionsanalyser som tar hänsyn till andra förklarande variabler såsom personernas egenskaper, urvalskriterier, bemötande i förfrågan samt antal frågor som ställdes i förfrågan.

Analysresultaten visar, liksom undersökningen 2007, att kvinnor är mer benägna att besvara Skatteverkets förfrågningar. Könsskillnaden uppskattas till 5,5 procentenheter. Detta i sin tur leder till en skillnad i hur mycket underlag kvinnor och män i genomsnitt skickar in. När analysen görs endast för de som svarade Skatteverket finns det ingen statistisk signifikant skillnad i varken mängd av underlag som skickats in eller sannolikheten att tidsvinstblanketten skickats in. Analysen visar också att bemötandet i en första kontakt kan ha betydelse för personernas deltagande därefter. Ett mindre bra bemötande, till exempel, en mindre trevlig tonalitet och användning av förkortningar i förfrågan innebär att sannolikheten att personen svarar minskar med cirka 4 procentenheter.

Däremot visar analysresultaten, till skillnad från undersökningen 2007, att kvinnor och män väljer att kommunicera med Skatteverket via telefon i lika stor utsträckning. Telefonsamtal har skett i cirka 43 procent av de påbörjade ärendena och andelen skiljer sig inte åt mellan kvinnor och män när ingen hänsyn tas till andra faktorer. Regressionsanalysen som tar hänsyn till andra faktorer visar inte heller några skillnader mellan kvinnor och män. Analysen visar vidare att en

förfrågan med mindre trevlig tonalitet minskar sannolikheten att personer kommunicerar med Skatteverket via telefon med 7,3 procentenheter. Däremot ökar ett högre LIX-index (sämre läsbarhet) sannolikheten att personer väljer att ringa till Skatteverket.

Könsskillnaden i personens deltagande finns inte i vissa av de delpopulationer som studeras här. Till exempel finns det ingen könsskillnad i sannolikheten att svara Skatteverket bland personerna som bor i ett område med en låg andel utrikesfödda. Även kvinnor och män med höga inkomster betar sig lika när det gäller underlag. Kvinnor svarar dock i högre utsträckning än män även inom denna grupp.

6.4 Sänkt avdrag och skattetillägg

Analysen visar att det inte finns någon oförklarlig könsskillnad i sannolikheten att få sänkt avdrag när hänsyn tagits till individegenskaper samt personernas deltagande. En enkel gruppjämförelse visar dock att andelen kvinnor som får sänkt avdrag är lägre jämfört med män. När skillnaderna i underlag mellan kvinnor och män inkluderas i analysen försvinner skillnaden i sannolikheten att få sänkt avdrag. Vidare visar analysen att det inte finns skillnader i någon av de delpopulationer som undersöks i rapporten.

Däremot indikerar analysen att kvinnor har en högre sannolikhet att få skattetillägg och detta gäller även när hänsyn har tagits till de andra förklarande variablerna som kan hämtas från Skatteverkets register eller skapas genom textanalyser av korrespondensen. Skillnaden ligger på cirka 4,8 procentenheter. Skillnaden hittas i synnerhet i grupperna med låg- och medelinkomster samt gruppen med personer som bor i ett postnummerområde med hög andel utrikesfödda. Resultaten visar vidare att kvinnorna har högre sannolikhet att få skattetillägg när ärendet handläggs av en kvinna, inga signifikanta könsskillnader i sannolikheten att få skattetillägg observeras i de ärenden som handläggs av en man.

Denna analys kan dock inte svara på vad skillnaderna beror på eftersom det kan finnas faktorer som inte kan observeras i analysen som påverkar utfall av skattetillägg och samvarierar med kön, till exempel, kvalitet av inskickade underlag eller variationer i handläggares bedömning.

6.5 Hur kan resultatet användas?

Analysresultaten ger kunskap som kan användas för att bedöma om Skatteverket lever upp till kraven på att åtgärda eventuella jämställdhetsproblem i verksamheten i enlighet med JiM och identifiera områden som behöver undersökas vidare. Analysen visar att bemötandet är jämställt avseende de flesta frågor som studeras här. De olikheter i bemötandet som konstaterades 2007 finns inte enligt den nuvarande analysen.

Analysen ger ett kunskapsunderlag när det gäller användning av ord som är mindre bra eller ett bättre bemötande i klarspråksperspektiv även om analysen inte syftar till att uttala sig om de korrespondenser som undersökts är skrivna i klarspråk. Det finns vissa intressanta observationer till det fortsatta arbetet med att utveckla användning av klarspråk i verksamheten. Till exempel finns underlag som visar på användning av passiva verb, ord som inte används i gängse betydelse, svåra ord och hur frekvent förkortningar och laghänvisningar är. Det kan även vara intressant att diskutera användningen av hälsningsfraser och betydelsen av att upprepa ord i texten. Det är positivt att ord från den så kallade svarta listan inte används.

Analysen om personernas deltagande bekräftar resultaten från den tidigare undersökningen (Skatteverket, 2007) att kvinnor i högre utsträckning än män svarar på Skatteverkets förfrågan. Däremot finns det ingen könsskillnad i hur mycket underlag som skickats in eller om tidsvinstblanketten skickats in bland de personer som svarat. Därför är det viktigt att Skatteverket vidtar åtgärder för att få in fler svar. Enligt analysen kan en trevlig tonalitet bidra

till att personer är mer benägna att svara och lämna in fler underlag. Detta resultat påvisar vikten av ett trevligt bemötande.

Enligt de jämställdhetspolitiska målen ska kvinnor och män ha samma ekonomiska förutsättningar. Analysen indikerar att kvinnor har en högre sannolikhet att få skattetillägg vilket inte kan förklaras med den information som hämtats från Skatteverkets register eller har analyserats utifrån de skriftliga korrespondensmaterialen med hjälp av textsökning. Skillnaderna kan bero på att handläggare gör olika bedömning för kvinnor respektive män men kan också bero på andra faktorer som vi inte kunnat observera i denna analys, till exempel, kvalitet av underlag som skickats in och konversationer som skedde muntligt. Därför bör resultaten tolkas med viss försiktighet. För att förstå anledningen till könsskillnader bör vidare analyser genomföras. Information som finns i korrespondensmaterial som i denna analys inte har kunnat tolkas med hjälp av textsökning eller samtal som skedde via telefon bör i så fall ingå i en framtida undersökning. En fördjupad uppföljning av de ärenden där skattetillägg tagits ut skulle kunna ge ett utförligare underlag av bedömningen av oriktig uppgift som sedan kan undersökas med statistiska bearbetningar.

7 Referens

Aldén L, och Hammarstedt M., 2016, ”Boende med konsekvens – EN ESO rapport om etnisk bostadssegregation och arbetsmarknad”, Rapport till Expertgruppen för studier i offentlig ekonomi 2016:1, Regeringskansliet, Finansdepartementet

Arai M. Gartell M., Rödin M. och Özcan G., 2021, ”Ethnic stereotypes and entry into labor market programs”, *Industrial and Labor Relations Review*, pp. 293–320.

Charness, G. och Gneezy, U., 2012, “Strong evidence for gender differences in risk taking” *Journal of economic behavior and organization*, Vol. 83, sidor 50-58

De Neve, J., Imbert, C., Spinnewijn, J., Tsankova, T. och Luts, Maarten., 2021, ” How to Improve Tax Compliance? Evidence from Population-Wide Experiments in Belgium” *Journal of Political Economy*, Vol. 129, Number 5.

Försäkringskassan 2015:7, ”Studier om könsskillnader”, Socialförsäkringsrapport 2015:7

Kontigo juni 2014, Maria Stenman, Åsa Trotzig och Pär Lindquist, ”Nulägesanalys av jämställt bemötande vid Skatteverket, Kartläggning och analys för en fördjupning av Skatteverkets jämställdhetsintegreringsarbete”, Rapport till Skatteverket

Kontigo februari 2018, Anna Tengqvist, Maria Stenman, Vanessa Sevedag ”Jämställt bemötande, Nulägesanalys av bemötande vid fyra servicekontor” Rapport till Skatteverket och Försäkringskassan

Regeringskansliet, SB PM 2011:1 ”Svarta listan, Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk”

Skatteverket 2007. Maria Stenman, ”Jämställt bemötande, Faktainsamling för att ge förutsättningar att skapa en mer jämställd verksamhet” intern rapport.

Skatteverket 2018, Dnr, 2116915-18/113, ”Handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015-2018, Återrapportering om vad som skett hittills”

Skatteverket 2018, Dnr 2 06 529867-18/111 ”Riktlinje för språk och tonalitet”

Skatteverket 2019, Dnr 2 06 529867-18/111 ”Bilaga till riktlinje för språk och tonalitet”

Språkrådet 2014, ”Myndigheternas skrivregler”

8 Bilaga

8.1 Teknisk bilaga för textanalys

Sökningsord för klarspråk har tagits fram i samråd med Kommunikationsavdelning och genom att hämta förslag på bättre bemötande i Språkrådets skrift från 2014, ”Myndigheternas skrivregler”, Regeringskansliets skrift SB PM 2011:1 ”Svarta listan, Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk” samt Skatteverket riktlinje från 2018 ”Riktlinje för språk och tonalitet” med dess ”Bilaga till riktlinje för språk och tonalitet” från 2019.

8.1.1 Klarspråk

Tonalitet

Nyckelord eller fraser som tyder på ett mer trevligt bemötande

”behöver”, ”skulle behöva”, ”önskar”, ”önska”, ”vill”, ”skulle vilja”, ”gärna”; ”välkommen”; ”ber”, ”du”

Nyckelord som tyder på ett mindre trevligt bemötande

”ska”, ”måste”

Hälsningsord eller fraser:

”hej”, ”hälsningar”, ”Vänliga hälsningar”, ”vänligen”, ”mvh”, ”med vänliga hälsningar”, ”med vänlig hälsning”

Ord med avgränsad betydelse:

Följande ord i olika tempus:

”visa”, ”bifogad”, ”kom”, ”uppgift”, ”underlag”, ”yrka”

Svåra ord:

Följande ord i olika tempus. Ord från stödtext exkluderade:

”ange”, ”redovisa”, ”flexram”, ”uppställningsplats”, ”inköp”, ”uppge”, ”offfullständig”, ”ingång”, ”utgång”, ”utreda”, ”begärt”, ”handläggningstid”, ”redogöra”, ”samtiliga”, ”avse”, ”utföra”, ”erhålla”

Sambandsord eller fraser:

”därför”, ”eftersom”, ”däremot”, ”alltså”, ”men”, ”därefter”, ”även”, ”också”, ”därtill”, ”dessutom”, ”vidare”, ”ytterligare”, ”nästa”, ”slutligen”, ”sammanfattningsvis”, ”nämligen”, ”såsom”, ”emellertid”, ”för det första*”, ”för det andra*”, ”sist men inte minst*”, ”det vill säga*”, ”till exempel*”, ”bland annat*”, ”när det gäller*”

Ord som ger större tyngd åt personers deltagande

Följande ord i olika tempus:

”stryka”, ”visa”, ”upplyst”, ”förklara”, ”framgå”, ”framkom”, ”beräknad”

Laghänvisningar

Vi har sökt på laghänvisning som de skrivits i dokumenten samt i singular eller plural och bestämd eller obestämd form.

”folkbokföringslag”, ”förarbeten”, ”inkomstskattelag”, ”inkomsttaxering”, ”lag”, ”kapitel”, ”lagrum”, ”lagstadgade”, ”lagstiftning”, ”lagtext”, ”paragraf”, ”

§”, ”regelverket”, ”rättsfall”, ”rättspraxis”, ”rättsprincip”,
”sfl”, ”skattebrottslagen”, ”skatteförfarandeförordning”, ”skatteförfarandelag”, ”skatteförfattning
arna”, ”skattelagstiftning”, ”skatterätten”

8.1.2 Frågor som ställs i förfrågningar

Följande mönster för att räkna antal frågor som ställs i förfrågningar

Mönster 1:

a) b) c) d) e) f) g)

Mönster 2,

1)2) 3) 4) 5) 6) 7)

Mönster 3,

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,

8.1.3 Personers deltagande vid kontroll

Telefonsamtal

Följande nyckelord söktes i tjänsteanteckningar för att identifiera om personerna har haft telefonsamtal med handläggare

”telefonsamtal”, ”ringde”, ”ringt”, ”ringer”, ”samtal”, ”samtalet”

Tidsvinstblankett

Följande nyckelord eller fraser söktes i ”svar” för att identifiera om personen har skickat in tidsvinstblanketten:

”skatteverket Reser mellan bostad och arbetsplats*”, ”SKATTEVERKET Resor mellan bostad och arbetsplats*”, ”Resor mellan bostad och arbetsplats*”, ”mellan bostad och arbetsplats*”, ”Resor med allmänna kommunikationsmedel*”, ”beräkning av tidsvinst*”, ”Resor med bil*”.

8.2 Stödtext till Skatteverkets förfrågan

I årets inkomstdeklaration har du redovisat utgifter för resor till och från arbetet med ### kr, För att kunna ta ställning till detta behöver vi fler uppgifter.

* Frågorna a-c behöver du svara på oavsett på vilket sätt du har rest till och från arbetet.

* Frågorna d-f behöver du bara svara på om du har använt bil eller motorcykel för dina resor till och från arbetet.

a) Mellan vilka platser (adress och ort) har du rest?

b) Vilket/vilka färdstätt har du använt dig av?

c) Hur har du beräknat utgifterna?

- Om du har köpt färdbiljetter eller periodkort vill vi att du visar dina utgifter, till exempel med kopior av biljetter, kvitton eller kontoutdrag som visar betalningarna,

- Har du använt bil eller annat fordon vill vi ha uppgift om antalet resor och avståndet (enkel resa) samt vilket belopp du har räknat med per mil,

- Om du på grund av funktionshinder eller sjukdom måste använda bil för resorna vill vi att du lämnar kopior av handlingar som visar dina utgifter och vad de gäller, Bifoga i sådana fall också en kopia av läkarintyget som visar behovet av att åka bil till arbetet,

Om du har rest med bil eller motorcykel:

d) Vilket/vilka registreringsnummer har det/de fordon som du reste med?

e) Vad var det som gjorde att du inte reste med allmänna kommunikationsmedel (tåg, buss m.m.)?

- Om det beror på att du använde bilen/MC:n i tjänsten vill vi ha uppgift om hur många dagar och hur många mil du har använt den i tjänsten,

- Om det i stället beror på att du regelmässigt gjorde en tidsvinst med minst två timmar genom att inte resa med allmänna kommunikationsmedel vill vi att du fyller i den bifogade blanketten, REDOVISNING, Resor mellan bostad och arbetsplats,


- Om du har gjort resorna med bil/MC av en annan anledning än de som nämnts ovan vill vi att du beskriver anledningen,

f) Du behöver också visa hur många mil fordonet eller fordonen har körts under den tidsperiod som du har gjort resorna,

- Vi vill därför att du lämnar kopior av räkningar eller kvitton på drivmedel, Lämna också uppgift om drivmedelsförbrukningen per mil,

- Du kan visa förändringen av bilens mätarställning genom att skicka in de två senaste besiktningsprotokollen eller en kopia av bilens servicebok,

8.3 Tidsvinstblankett



Skatteverket

Redovisning
Resor mellan bostad och arbetsplats

Datum Inkomår Referensnummer

Namn		Personnummer	
------	--	--------------	--

Arbetsplats

Arbetsplats, gatuadress			
Ordinarie arbetstid, mån - fre	kl, from - to.m.	Ordinarie arbetstid, lör - sön	kl, from - to.m.
<input type="checkbox"/> Tillämpas flexibel arbetstid?	kl, from - to.m.	<input type="checkbox"/> Nej	

Reesa med bil


Bilmärke		Registernummer	
Reesa till arbetsplatsen	Avstånd, km	Tid (kl, from - to.m.)	
Bostaden - Bilens uppställningsplats			
Resan till arbetsplatsen			
Parkeringsplats - Arbetet			
Reesa från arbetsplatsen			
Arbetet - Parkeringsplats			
Resan från arbetet			
Uppställningsplats - Bostaden			
Arbet redogör med bil	Arbet dagar medpassagerare följer med	Arbet medpassagerare	Ersättning från medpassagerare, kr

Reesa med allmänna kommunikationsmedel

Reesa till arbetsplatsen	Förskott	Avstånd, km	Tid (kl, from - to.m.)
Bostaden	--		
	--		
	--		
	--		
	--		
	--		
Reesa från arbetsplatsen	--		
Arbetet	--		
	--		
	--		
	--		
	--		

Beräkning av tidsvinst

Avresa med bil	kl	Avresa med allmänna kommunikationsmedel	kl	Tidsvinst	minuter
Hemkomst med bil	kl	Hemkomst med allmänna kommunikationsmedel	kl	Tidsvinst	minuter
Underskrift				Summa tidsvinst	=



1001228900000

SKV 2002 04 01 12-H

8.4 Regressionsresultat

Tabell 8-1 Utfall avseende användning av klarspråk i förfrågningar

	LIX	Förkortning finns	Mindre trevlig tonalitet	Hälsning finns	Personliga pronomen finns	Andel ord som används endast en gång
Kvinna	0,100* (0,056)	-0,018*** (0,005)	-0,006* (0,003)	0,004 (0,004)	-0,002 (0,002)	0,000 (0,001)
Ålder	-0,004* (0,002)	-0,001** (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Storstad	0,136 (0,096)	0,039*** (0,008)	-0,001 (0,005)	-0,001 (0,008)	-0,001 (0,004)	-0,002* (0,001)
Inkomst av tjänst	-0,000 (0,000)	-0,000*** (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	0,014 (0,080)	0,014* (0,008)	0,002 (0,005)	-0,004 (0,006)	0,004 (0,003)	-0,001 (0,001)
Antal personer	9 173	9 173	9 173	9 173	9 173	9 173
Justerat R ²	0,998	0,949	0,797	0,715	0,991	0,998
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-2 Utfall avseende användning av klarspråk i beslut

	LIX	Förkortning finns	Personliga pronomen finns	Antal laghänvisning	Andel ord som används endast en gång	Andel med ord som ger mer tyngd
Kvinna	-0,062 (0,083)	-0,018** (0,008)	0,003 (0,007)	-0,103*** (0,028)	0,002 (0,002)	-0,003 (0,006)
Ålder	-0,003 (0,003)	-0,0001 (0,0003)	0,000 (0,00)	0,000 (0,001)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Storstad	0,075 (0,129)	0,018 (0,012)	-0,000 (0,010)	0,111** (0,045)	0,000 (0,003)	0,006 (0,010)
Inkomst av tjänst	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	-0,267* (0,139)	-0,036*** (0,013)	0,005 (0,012)	-0,079* (0,047)	0,006* (0,003)	0,004 (0,010)
Sänkt avdrag	-3,680*** (0,110)	0,346*** (0,008)	0,060*** (0,008)	2,627*** (0,034)	-0,140*** (0,002)	0,336*** (0,009)
Skattetillägg	0,428*** (0,098)	0,554*** (0,010)	0,006 (0,009)	1,516*** (0,036)	-0,099*** (0,002)	0,058*** (0,006)
Underlag	-0,001 (0,002)	0,001** (0,000)	-0,000** (0,000)	0,002*** (0,001)	-0,001*** (0,000)	0,000 (0,000)
Telefonsamtal	-0,168** (0,080)	0,023*** (0,008)	-0,015** (0,007)	0,158*** (0,029)	-0,026*** (0,002)	0,005 (0,006)
Tidsvinstblankett	-0,270*** (0,097)	0,039*** (0,009)	-0,017** (0,008)	0,176*** (0,033)	-0,027*** (0,002)	0,006 (0,007)
Antal personer	9 302	9 302	9 302	9,302	9 302	9 302
Justerat R ²	0,995	0,729	0,903	0,870	0,988	0,919
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-3 Utfall avseende behandling av ärende

	Sannolikheten att reseavdraget avmarkeras	Antal frågor som ställs i förfrågningar	Antal ord i tjänsteanteckningar	Antal handläggningsdagar
Kvinna	0,010	-0,032	-3,122	-0,074
	(0,006)	(0,043)	(3,669)	(0,527)
Ålder	0,001***	0,001	-0,499***	0,083***
	(0,000)	(0,002)	(0,144)	(0,021)
Storstad	0,047***	0,177***	8,439	0,867
	(0,007)	(0,063)	(6,002)	(0,833)
Inkomst av tjänst	-0,000	-0,000	0,000	-0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	0,013	-0,037	-19,210**	0,354
	(0,009)	(0,078)	(5,574)	(0,871)
Svarat				5,613***
				(0,641)
Telefonsamtal			116,294***	2,473***
			(3,266)	(0,535)
Antal sidor i underlag			0,525***	0,108***
			(0,101)	(0,016)
Tidvinstblanketter			-8,450***	3,345**
			(3,902)	(0,6556)
Sänkt avdrag				21,781***
				(0,610)
Skattetillägg				3,942***
				(0,840)
Antal personer	10 805	9 173	4 847	9 022
Justerat R ²	0,075	0,933	0,726	0,846
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Nej	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-4 Utfall avseende deltagande

	Svarat SKV	Antal sidor i underlag		Skickat in tidvinstblankett		Haft telefonsamtal
		Hela populationen	Av de som svarat	Hela populationen	Av de som svarat	
Kvinna	0,055***	1,567***	0,863	0,027***	0,008	-0,003
	(0,010)	(0,501)	(0,645)	(0,010)	(0,013)	(0,012)
Ålder	0,001	-0,124***	-0,186***	0,001*	0,001**	0,001
	(0,000)	(0,019)	(0,026)	(0,000)	(0,001)	(0,001)
Storstad	-0,053***	-2,284***	-1,687*	-0,019	-0,001	-0,011
	(0,016)	(0,791)	(0,966)	(0,016)	(0,020)	(0,019)
Inkomst av tjänst	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	0,000	-0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	-0,087***	-2,486***	-1,398	-0,040**	-0,014	-0,029
	(0,018)	(0,795)	(1,058)	(0,016)	(0,021)	(0,020)
Kvinnlig handläggare	-0,003	1,023**	1,598**	0,003	0,003	0,042***
	(0,011)	(0,493)	(0,636)	(0,011)	(0,013)	(0,012)
Senioritet handläggare	-0,000	-0,050	-0,049	0,000	0,001	-0,004***
	(0,001)	(0,031)	(0,041)	(0,001)	(0,001)	(0,001)
Ålder handläggare	0,002	0,015	-0,039	0,000	-0,000	0,000
	(0,001)	(0,066)	(0,087)	(0,001)	(0,002)	(0,002)
Antal frågor i förfrågan	0,002	0,307**	0,406**	0,003	0,002	-0,004
	(0,002)	(0,139)	(0,176)	(0,002)	(0,003)	(0,003)
Mindre trevlig tonalitet i förfrågan	-0,039*	0,716	1,994	-0,099***	-0,136***	-0,073***
	(0,021)	(1,086)	(1,462)	(0,013)	(0,018)	(0,024)
LIX	-0,013	0,674	1,178	-0,194***	-0,261***	0,118***
	(0,015)	(0,799)	(1,056)	(0,011)	(0,015)	(0,017)
Förkortningar	-0,040**	-2,332***	-2,274**	0,170***	0,236***	-0,007

	(0,016)	(0,894)	(1,126)	(0,012)	(0,015)	(0,018)
Konstant	0,659***	10,894***	15,073***	0,051	0,143*	0,371***
	(0,075)	(3,143)	(3,830)	(0,075)	(0,086)	(0,082)
Antal personer	7 929	7 929	5 712	7 929	5 712	7 929
Justerat R²	0,090	0,046	0,037	0,096	0,125	0,035
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-5 Sannolikheten att få sitt reseavdrag sänkt, utan och med kontrollvariabler

	Modell 1	Modell 2	Modell 3	Modell 4	Modell 5
Kvinna	-0,017*	-0,021**	-0,007	-0,006	-0,005
	(0,010)	(0,010)	(0,009)	(0,009)	(0,009)
Ålder		-0,002***	-0,001***	-0,002***	-0,002***
		(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Storstad		0,116***	0,097***	0,093***	0,091***
		(0,013)	(0,013)	(0,013)	(0,013)
Inkomst av tjänst		-0,000***	-0,000**	-0,000**	-0,000**
		(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag		-0,066***	-0,056***	-0,056***	-0,056***
		(0,018)	(0,017)	(0,017)	(0,017)
Tidsvinstblankett			-0,056***	-0,051***	-0,052***
			(0,012)	(0,012)	(0,012)
Antal sidor i underlag			-0,002***	-0,002***	-0,002***
			(0,000)	(0,000)	(0,000)
Telefon			0,096***	0,076***	0,076***
			(0,009)	(0,010)	(0,010)
Svar			-0,247***	-0,241***	-0,240***
			(0,010)	(0,010)	(0,010)
Mer trevligt bemötande					0,021
					(0,018)
LIX					-0,003***
					(0,001)
Förkortade ord					0,027*
					(0,015)
Konstant	0,703***	0,694***	0,839***	0,560	0,642
	(0,006)	(0,068)	(0,064)	(0,496)	(0,503)
Antal personer	9,585	9,585	9,282	9,282	9,282
Justerat R²	0,000	0,096	0,178	0,257	0,258
Kommun FE	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Nej	Nej	Nej	Ja	Ja
År	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-6 Sannolikheten att få skattetillägg

	Modell 1	Modell 2
Kvinna	0,035***	0,048***
	(0,012)	(0,013)
Ålder		-0,001
		(0,001)
Storstad		-0,008
		(0,021)
Inkomst av tjänst		0,000***
		(0,000)
Förstagångsavdrag		-0,053**
		(0,022)
Tidsvinstblankett		0,034**
		(0,014)
Antal sidor i underlag		0,0002

		(0,0003)
Telefon		-0,004
		(0,013)
Mer trevligt bemötande		0,017
		(0,028)
LIX		-0,053**
		(0,026)
Förkortade ord		-0,039
		(0,024)
Skattemässig ändring > 10 % prisbasbelopp		0,257***
		(0,082)
Konstant	0,214***	
	(0,007)	
Antal personer	5 043	5 043
Justerat R ²	0,001	0,112
Kommun FE	Nej	Ja
Handläggare FE	Nej	Ja
År	Nej	Ja
Urvalskriterier	Nej	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

8.5 Heterogenitetsanalys

Tabell 8-7 LIX-index i förfrågan

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,073 (0,121)	0,075 (0,075)	0,099 (0,114)	0,100 (0,128)	0,094 (0,063)	0,098 (0,072)	0,131 (0,082)
Ålder	-0,007 (0,005)	-0,009*** (0,003)	0,006 (0,005)	-0,003 (0,005)	-0,005** (0,003)	-0,006** (0,003)	-0,002 (0,003)
Storstad	0,593** (0,259)	0,012 (0,139)	0,191 (0,159)	0,101 (0,290)	0,783*** (0,106)	0,083 (0,124)	0,275* (0,143)
Inkomst av tjänst	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000** (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000* (0,000)
Förstagångsavdrag	0,155 (0,541)	-0,032 (0,114)	0,151 (0,129)	-0,001 (0,175)	-0,023 (0,094)	0,094 (0,100)	-0,054 (0,146)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,998	0,998	0,998	0,998	0,998	0,998	0,999
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-8 Sannolikhet av att använda förkortningar i förfrågningar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,016 (0,010)	-0,023*** (0,007)	-0,012 (0,011)	-0,014 (0,010)	-0,024*** (0,006)	-0,017*** (0,006)	-0,022** (0,010)
Ålder	0,0002 (0,0004)	-0,001*** (0,0003)	-0,0003 (0,0005)	-0,0004 (0,0004)	-0,001** (0,0003)	-0,0003 (0,0003)	-0,001* (0,0004)
Storstad	0,065*** (0,019)	0,021* (0,011)	0,057*** (0,015)	0,037* (0,022)	0,023*** (0,009)	0,021** (0,009)	0,060*** (0,016)
Inkomst av tjänst	-0,000** (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000** (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	0,051 (0,045)	0,013 (0,012)	0,029** (0,013)	0,005 (0,015)	0,005 (0,010)	0,025*** (0,009)	-0,018 (0,017)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542

Justerat R ²	0,961	0,952	0,956	0,946	0,972	0,956	0,944
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-9 Sannolikhet att använda hälsningar i förfrågningar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,004 (0,008)	0,001 (0,006)	0,017* (0,010)	0,007 (0,008)	-0,018*** (0,005)	0,005 (0,005)	-0,001 (0,006)
Ålder	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,001 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000** (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Storstad	-0,008 (0,018)	-0,006 (0,011)	0,004 (0,015)	0,001 (0,032)	-0,024*** (0,008)	-0,001 (0,010)	-0,003 (0,011)
Inkomst av tjänst	0,000* (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000*** (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000* (0,000)
Förstagångsavdrag	0,029 (0,029)	0,012 (0,010)	-0,026** (0,010)	-0,003 (0,012)	-0,010 (0,008)	0,002 (0,009)	-0,012 (0,009)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,773	0,737	0,722	0,718	0,761	0,699	0,794
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-10 Sannolikhet att använda personliga pronomen i förfrågningar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,003 (0,005)	0,001 (0,003)	0,002 (0,003)	-0,000 (0,005)	-0,006** (0,003)	0,000 (0,003)	-0,006 (0,004)
Ålder	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Storstad	-0,011 (0,008)	-0,004 (0,006)	0,005 (0,005)	-0,003 (0,013)	0,008** (0,004)	-0,003 (0,005)	0,0004 (0,004)
Inkomst av tjänst	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000*** (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	0,015 (0,010)	-0,002 (0,006)	0,008* (0,004)	0,004 (0,004)	0,007 (0,004)	0,006 (0,004)	0,002 (0,008)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,992	0,991	0,994	0,991	0,993	0,990	0,991
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-11 Sannolikheten att ha en mindre trevlig tonalitet i förfrågningar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,018** (0,008)	-0,001 (0,004)	-0,003 (0,007)	-0,004 (0,008)	-0,015*** (0,004)	-0,009** (0,004)	0,004 (0,005)
Ålder	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000* (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,002)
Storstad	-0,011 (0,015)	0,004 (0,007)	-0,010 (0,009)	-0,002 (0,018)	0,004 (0,006)	0,004 (0,007)	-0,013 (0,008)
Inkomst av tjänst	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000*** (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	0,019 (0,033)	0,007 (0,008)	-0,006 (0,008)	-0,001 (0,013)	0,010* (0,006)	0,000 (0,007)	0,006 (0,007)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,812	0,813	0,856	0,808	0,805	0,781	0,857
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-12 Andel ord som används endast en gång

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,002 (0,001)	0,000 (0,001)	-0,001 (0,002)	-0,000 (0,001)	0,001* (0,001)	0,001 (0,001)	-0,003** (0,001)
Ålder	-0,000 (0,000)	0,000** (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Storstad	-0,008*** (0,003)	-0,001 (0,002)	0,002 (0,002)	-0,002 (0,003)	-0,005*** (0,001)	-0,003** (0,001)	-0,001 (0,002)
Inkomst av tjänst	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000** (0,000)	0,000* (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	-0,006 (0,007)	-0,001 (0,002)	-0,004** (0,002)	-0,0001 (0,002)	-0,004*** (0,001)	0,000 (0,001)	-0,005** (0,002)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,998	0,998	0,998	0,998	0,998	0,998	0,998
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-13 LIX-index i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,157 (0,158)	0,011 (0,119)	-0,231 (0,184)	-0,151 (0,165)	0,252*** (0,096)	-0,137 (0,098)	0,066 (0,158)
Ålder	0,003 (0,007)	-0,007 (0,005)	-0,005 (0,007)	-0,006 (0,007)	0,004 (0,004)	-0,0003 (0,004)	-0,010 (0,006)
Storstad	0,152 (0,242)	0,232 (0,174)	0,010 (0,259)	0,030 (0,318)	0,441*** (0,144)	0,147 (0,148)	-0,082 (0,265)
Inkomst av tjänst	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000*** (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	-1,521* (0,000)	-0,418** (0,000)	-0,146 (0,000)	-0,166 (0,000)	-0,498*** (0,000)	-0,309* (0,000)	-0,267 (0,000)

	(0,781)	(0,209)	(0,214)	(0,269)	(0,166)	(0,166)	(0,247)
Sänkt avdrag	-3,216***	-3,627***	-3,586***	-3,789***	-2,851***	-3,623***	-3,521***
	(0,285)	(0,155)	(0,207)	(0,304)	(0,119)	(0,130)	(0,207)
Skattetillägg	0,885***	0,420***	0,332	0,380**	0,624***	0,568***	0,035
	(0,183)	(0,142)	(0,220)	(0,159)	(0,125)	(0,113)	(0,202)
Underlag	-0,007	-0,001	0,002	-0,002	0,002	-0,003	0,0003
	(0,005)	(0,003)	(0,003)	(0,004)	(0,002)	(0,002)	(0,004)
Telefonsamtal	0,070	-0,154	-0,189	-0,199	-0,084	-0,169*	-0,042
	(0,163)	(0,114)	(0,177)	(0,140)	(0,097)	(0,096)	(0,148)
Tidsvinstblankett	-0,367*	-0,157	-0,295	-0,322*	-0,003	-0,245**	-0,269
	(0,215)	(0,134)	(0,193)	(0,194)	(0,113)	(0,116)	(0,187)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Justerat R²	0,996	0,995	0,996	0,995	0,996	0,995	0,995
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-14 Sannolikhet att använda förkortningar i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,032**	-0,008	-0,011	-0,019	-0,014	-0,025***	-0,012
	(0,016)	(0,011)	(0,016)	(0,017)	(0,009)	(0,009)	(0,015)
Ålder	-0,001**	-0,000	0,000	-0,000	-0,000	0,000	-0,001*
	(0,001)	(0,000)	(0,001)	(0,001)	(0,000)	(0,000)	(0,001)
Storstad	-0,015	0,052***	-0,018	0,014	-0,007	0,014	0,027
	(0,028)	(0,017)	(0,021)	(0,037)	(0,013)	(0,014)	(0,023)
Inkomst av tjänst	0,000	-0,000	-0,000	-0,000	-0,000***	-0,000	0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	0,111	-0,066***	-0,023	-0,039	-0,040***	-0,034**	-0,039
	(0,094)	(0,019)	(0,019)	(0,027)	(0,015)	(0,015)	(0,026)
Sänkt avdrag	0,388***	0,326***	0,362***	0,349***	0,350***	0,353***	0,356***
	(0,020)	(0,012)	(0,017)	(0,023)	(0,009)	(0,010)	(0,016)
Skattetillägg	0,572***	0,537***	0,548***	0,556***	0,528***	0,569***	0,494***
	(0,021)	(0,014)	(0,021)	(0,020)	(0,011)	(0,011)	(0,020)
Underlag	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001**	0,001
	(0,001)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Telefonsamtal	0,047***	0,019*	0,024	0,018	0,050***	0,017*	0,046***
	(0,017)	(0,011)	(0,015)	(0,016)	(0,009)	(0,009)	(0,015)
Tidsvinstblankett	0,018	0,037***	0,064***	0,032	0,052***	0,041***	0,043**
	(0,020)	(0,012)	(0,017)	(0,020)	(0,010)	(0,011)	(0,017)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Justerat R²	0,783	0,747	0,770	0,722	0,798	0,730	0,745
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-15 Antal laghänvisningar som används i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,102*	-0,084**	-0,131**	-0,082	-0,098***	-0,117***	-0,062
	(0,057)	(0,041)	(0,060)	(0,057)	(0,033)	(0,034)	(0,055)
Ålder	-0,002	0,002	-0,004*	0,0002	0,002	0,002	-0,002
	(0,002)	(0,002)	(0,002)	(0,003)	(0,001)	(0,001)	(0,002)

Storstad	-0,010	0,205***	0,034	0,091	0,053	0,126**	0,060
	(0,106)	(0,065)	(0,080)	(0,136)	(0,049)	(0,053)	(0,088)
Inkomst av tjänst	0,000	-0,000	-0,000*	-0,000	-0,000	-0,000*	0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	1,326***	-0,158**	-0,184***	-0,077	-0,155***	-0,090	-0,028
	(0,431)	(0,074)	(0,065)	(0,098)	(0,055)	(0,057)	(0,093)
Sänkt avdrag	2,760***	2,576***	2,671***	2,646***	2,547***	2,638***	2,634***
	(0,086)	(0,049)	(0,065)	(0,100)	(0,038)	(0,042)	(0,066)
Skattetillegg	1,464***	1,501***	1,442***	1,508***	1,453***	1,529***	1,493***
	(0,075)	(0,053)	(0,080)	(0,066)	(0,044)	(0,043)	(0,069)
Underlag	0,003	0,003***	-0,001	0,002	0,002***	0,002***	0,003**
	(0,002)	(0,001)	(0,001)	(0,002)	(0,001)	(0,001)	(0,001)
Telefonsamtal	0,132**	0,140***	0,164***	0,169***	0,132***	0,120***	0,284***
	(0,063)	(0,041)	(0,057)	(0,058)	(0,034)	(0,035)	(0,056)
Tidsvinstblankett	0,279***	0,114**	0,235***	0,131*	0,343***	0,184***	0,130**
	(0,071)	(0,048)	(0,062)	(0,071)	(0,038)	(0,040)	(0,064)
Antal personer	2,319	4,663	2,32	6,9	2,302	6,457	2,543
Justerat R ²	0,900	0,874	0,886	0,860	0,912	0,871	0,869
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-16 Sannolikheten att använda personliga pronomen i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,003	0,008	-0,011	-0,001	0,014*	-0,002	0,011
	(0,014)	(0,010)	(0,014)	(0,013)	(0,008)	(0,008)	(0,014)
Ålder	-0,001	0,000	0,000	0,000	-0,001**	-0,000	0,001
	(0,001)	(0,000)	(0,001)	(0,001)	(0,000)	(0,000)	(0,001)
Storstad	0,019	-0,015	0,020	-0,001	-0,010	0,008	-0,015
	(0,024)	(0,014)	(0,020)	(0,029)	(0,012)	(0,012)	(0,022)
Inkomst av tjänst	0,000	-0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	0,077	0,010	0,004	-0,001	0,026*	0,006	-0,015
	(0,063)	(0,019)	(0,016)	(0,023)	(0,014)	(0,014)	(0,024)
Sänkt avdrag	0,102***	0,060***	0,043***	0,054***	0,070***	0,043***	0,120***
	(0,020)	(0,012)	(0,016)	(0,021)	(0,009)	(0,010)	(0,017)
Skattetillegg	-0,018	0,009	0,025	0,016	-0,023*	-0,006	0,038**
	(0,020)	(0,014)	(0,019)	(0,017)	(0,012)	(0,011)	(0,019)
Underlag	0,000	-0,001**	-0,000	-0,000	-0,000	-0,000	-0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Telefonsamtal	-0,020	-0,022**	-0,002	-0,014	-0,004	-0,019**	-0,009
	(0,014)	(0,010)	(0,014)	(0,013)	(0,008)	(0,008)	(0,013)
Tidsvinstblankett	-0,017	-0,023**	-0,006	-0,014	-0,027***	-0,014	-0,032**
	(0,017)	(0,011)	(0,015)	(0,016)	(0,009)	(0,009)	(0,015)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Justerat R ²	0,922	0,906	0,923	0,900	0,932	0,913	0,890
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-17 Andel ord som används endast en gång i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,011***	-0,002	-0,001	-0,0001	0,006***	0,003	-0,002
	(0,004)	(0,003)	(0,004)	(0,004)	(0,002)	(0,002)	(0,003)
Ålder	0,000	0,000	0,000	0,000	-0,000**	0,000	0,000
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Storstad	0,013**	-0,006	0,004	0,000	0,020***	0,001	-0,002
	(0,007)	(0,004)	(0,005)	(0,008)	(0,003)	(0,003)	(0,006)
Inkomst av tjänst	-0,000	0,000	0,000	-0,000	0,000*	0,000	-0,000*
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Förstagångsavdrag	-0,066***	0,010**	0,012***	0,005	0,010***	0,007*	0,002
	(0,022)	(0,005)	(0,004)	(0,006)	(0,004)	(0,004)	(0,006)
Sänkt avdrag	-0,129***	-0,137***	-0,154***	-0,144***	-0,122***	-0,145***	-0,131***
	(0,005)	(0,003)	(0,004)	(0,006)	(0,002)	(0,003)	(0,004)
Skattetillägg	-0,096***	-0,098***	-0,092***	-0,098***	-0,097***	-0,101***	-0,091***
	(0,005)	(0,003)	(0,005)	(0,004)	(0,003)	(0,003)	(0,004)
Underlag	-0,001***	-0,001***	-0,000***	-0,000***	-0,001***	-0,001***	-0,001***
	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Telefonsamtal	-0,025***	-0,024***	-0,027***	-0,024***	-0,031***	-0,027***	-0,024***
	(0,004)	(0,003)	(0,004)	(0,004)	(0,002)	(0,002)	(0,004)
Tidsvinstblankett	-0,046***	-0,022***	-0,025***	-0,024***	-0,038***	-0,028***	-0,024***
	(0,005)	(0,003)	(0,004)	(0,004)	(0,002)	(0,003)	(0,004)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Justerat R ²	0,990	0,988	0,990	0,988	0,990	0,988	0,988
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-18 Sannolikhet att använda ord med större tyngd i beslut

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0.021*	-0.003	-0.027*	-0.006	0.016**	-0.002	-0.006
	(0.012)	(0.009)	(0.014)	(0.011)	(0.007)	(0.007)	(0.013)
Ålder	-0.002***	-0.000	-0.001	-0.001	-0.000	-0.000	-0.001
	(0.001)	(0.000)	(0.001)	(0.001)	(0.000)	(0.000)	(0.001)
Storstad	0.002	-0.0004	0.014	0.005	0.006	0.006	0.012
	(0.020)	(0.014)	(0.020)	(0.024)	(0.011)	(0.012)	(0.020)
Inkomst av tjänst	0.000**	0.000	-0.000	0.000	0.000***	0.000	0.000
	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)
Förstagångsavdrag	0.152**	0.002	-0.006	0.003	-0.001	0.013	-0.022
	(0.077)	(0.016)	(0.016)	(0.020)	(0.012)	(0.012)	(0.021)
Sänkt avdrag	0.333***	0.332***	0.346***	0.338***	0.303***	0.320***	0.390***
	(0.022)	(0.012)	(0.017)	(0.024)	(0.010)	(0.011)	(0.017)
Skattetillägg	0.066***	0.055***	0.057***	0.053***	0.057***	0.054***	0.066***
	(0.012)	(0.008)	(0.014)	(0.010)	(0.007)	(0.006)	(0.013)
Underlag	-0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	0.000	0.001**
	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)
Telefonsamtal	-0.012	0.008	0.008	0.017	-0.036***	0.008	-0.010
	(0.014)	(0.009)	(0.013)	(0.011)	(0.008)	(0.008)	(0.012)
Tidsvinstblankett	0.029*	-0.002	0.009	0.004	0.007	0.009	-0.005
	(0.015)	(0.010)	(0.015)	(0.014)	(0.009)	(0.009)	(0.014)
Antal personer	2 319	4 663	2 320	6 900	2 302	6 457	2 543
Justerat R ²	0.937	0.926	0.924	0.912	0.954	0.922	0.914
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-19 Antal frågor som ställs i förfrågan

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,047 (0,085)	-0,062 (0,060)	0,038 (0,106)	-0,040 (0,053)	-0,021 (0,074)	-0,043 (0,055)	-0,011 (0,071)
Ålder	0,002 (0,003)	0,001 (0,002)	-0,002 (0,004)	0,001 (0,002)	-0,006* (0,003)	-0,0004 (0,002)	0,003 (0,003)
Storstad	-0,047 (0,135)	0,130 (0,097)	0,259** (0,123)	0,241*** (0,068)	-0,308 (0,245)	0,155* (0,081)	0,183* (0,094)
Inkomst av tjänst	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	-0,578 (0,444)	0,092 (0,117)	-0,067 (0,126)	-0,018 (0,095)	0,011 (0,151)	-0,133 (0,095)	0,211 (0,158)
Antal personer	2 305	4 593	2 275	6 786	2 286	6 328	2 542
Justerat R ²	0,954	0,936	0,935	0,930	0,956	0,927	0,947
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-20 Antal ord i tjänstenteckningar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-8,945 (7,699)	-3,192 (4,905)	11,823 (9,691)	-5,283 (4,008)	4,172 (8,827)	-7,607* (4,309)	11,241 (7,009)
Ålder	-0,106 (0,374)	-0,787*** (0,197)	-0,631* (0,339)	-0,263* (0,156)	-0,952** (0,371)	-0,650*** (0,172)	-0,020 (0,275)
Storstad	0,523 (13,669)	-10,900 (8,382)	34,027*** (12,659)	10,000* (5,707)	-42,706*** (16,025)	11,537 (7,272)	1,763 (10,465)
Inkomst av tjänst	-0,000* (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	12,911 (22,906)	-19,130** (8,548)	-25,286*** (8,391)	-18,311*** (5,909)	-21,954* (12,853)	-20,814*** (6,081)	-18,371 (12,945)
Telefonsamtal	113,484*** (8,898)	112,167*** (4,370)	121,492*** (7,639)	108,636*** (3,446)	134,342*** (9,060)	119,349*** (3,805)	105,329*** (7,161)
Antal sidor i underlag	0,626*** (0,227)	0,480*** (0,135)	0,602*** (0,195)	0,443*** (0,111)	0,898*** (0,201)	0,468*** (0,118)	0,951*** (0,221)
Tidsvinstblankett	-5,834 (8,952)	-6,037 (5,452)	-20,769*** (7,928)	-7,546* (4,314)	-5,114 (8,613)	-10,825** (4,574)	-4,394 (7,665)
Antal personer	1,145	2,474	1,228	3,548	1,239	3,443	1,255
Justerat R ²	0,783	0,771	0,803	0,748	0,785	0,734	0,721
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-21 Antal handläggningsdagar

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,784 (0,964)	-0,033 (0,753)	0,106 (1,183)	-0,062 (0,603)	-0,256 (1,130)	-0,152 (0,645)	-0,486 (0,969)
Ålder	0,076* (0,045)	0,068** (0,029)	0,165*** (0,048)	0,081*** (0,025)	0,126*** (0,044)	0,093*** (0,026)	0,087** (0,039)
Storstad	-0,263 (1,737)	0,510 (1,134)	-0,175 (1,649)	0,750 (0,896)	-1,380 (2,265)	1,192 (1,004)	0,512 (1,573)
Inkomst av tjänst	0,000 (0,000)	-0,000** (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000** (0,000)	0,000* (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	16,042*** (4,853)	-0,952 (1,244)	0,298 (1,355)	0,724 (1,041)	-1,358 (1,763)	0,919 (1,093)	-0,281 (1,533)
Svarat	6,279*** (1,202)	5,646*** (0,911)	2,932* (1,523)	4,378*** (0,775)	9,043*** (1,246)	5,684*** (0,782)	4,608*** (1,188)
Telefonsamtal	0,251 (1,127)	1,550** (0,738)	5,909*** (1,171)	3,255*** (0,625)	-1,265 (1,075)	2,139*** (0,663)	3,273*** (0,943)
Antal sidor i underlag	0,110*** (0,031)	0,096*** (0,017)	0,124*** (0,026)	0,114*** (0,014)	0,074** (0,030)	0,106*** (0,016)	0,087*** (0,028)
Tidsvinstblankett	3,898*** (1,396)	4,199*** (0,926)	3,390** (1,341)	3,541*** (0,748)	2,818* (1,485)	3,414*** (0,800)	3,104** (1,227)
Sänkt avdrag	20,131*** (1,400)	20,563*** (0,834)	24,641*** (1,236)	22,306*** (0,674)	17,556*** (1,583)	21,981*** (0,750)	20,695*** (1,128)
Skattetillägg	2,935* (1,540)	3,787*** (1,229)	4,489** (1,835)	3,206*** (1,015)	4,535*** (1,504)	4,687*** (1,017)	2,482 (1,553)
Antal personer	2 272	4 525	2 225	6 665	2 259	6 211	2 514
Justerat R ²	0,884	0,856	0,863	0,846	0,882	0,848	0,844
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Handläggare FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-22 Sannolikheten att svara Skatteverkets förfrågan

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,043* (0,022)	0,067*** (0,014)	0,049** (0,019)	0,071*** (0,011)	-0,023 (0,025)	0,056*** (0,012)	0,050*** (0,019)
Ålder	0,002* (0,001)	-0,000 (0,001)	0,001 (0,001)	0,000 (0,000)	0,001 (0,001)	0,001 (0,001)	-0,000 (0,001)
Storstad	-0,035 (0,040)	-0,030 (0,023)	-0,093*** (0,024)	-0,047*** (0,017)	-0,023 (0,060)	-0,057*** (0,019)	-0,043 (0,030)
Inkomst av tjänst	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)
Förstagångsavdrag	0,086 (0,120)	-0,116*** (0,029)	-0,087*** (0,025)	-0,081*** (0,020)	-0,098** (0,039)	-0,088*** (0,021)	-0,094*** (0,032)
Kvinnlig handläggare	0,013 (0,024)	0,010 (0,015)	-0,046** (0,019)	-0,003 (0,012)	0,004 (0,024)		
Senioritet handläggare	0,000 (0,001)	-0,000 (0,001)	-0,001 (0,001)	-0,001 (0,001)	0,000 (0,001)	-0,001 (0,001)	0,001 (0,001)
Ålder handläggare	0,003 (0,003)	0,000 (0,002)	0,003 (0,003)	0,001 (0,002)	0,003 (0,003)	0,002 (0,002)	0,001 (0,003)
Antal frågor i förfrågan	0,002 (0,006)	0,005 (0,003)	-0,004 (0,004)	-0,001 (0,003)	0,007 (0,006)	0,000 (0,003)	0,011** (0,005)
	-0,102**	-0,043	0,056	-0,030	-0,081*	-0,019	-0,101**

Mindre trevlig tonalitet i förfrågan	(0,047)	(0,031)	(0,036)	(0,024)	(0,047)	(0,025)	(0,041)
LIX I förfrågan	-0,024 (0,032)	-0,014 (0,021)	-0,000 (0,026)	-0,014 (0,017)	-0,002 (0,032)	-0,021 (0,018)	0,009 (0,029)
Förkortningar finns i förfrågan	-0,074** (0,034)	0,020 (0,024)	-0,101*** (0,023)	-0,021 (0,017)	-0,087** (0,043)	-0,034* (0,019)	-0,065** (0,028)
Konstant	0,698*** (0,179)	0,434*** (0,120)	0,857*** (0,133)	0,672*** (0,079)	0,648*** (0,222)	0,606*** (0,094)	0,757*** (0,094)
Antal personer	2 022	3 997	1 910	5 869	1 972	5 640	2 289
Justerat R ²	0,106	0,075	0,085	0,072	0,084	0,088	0,124
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-23 Sannolikheten att ha telefonsamtal med Skatteverket

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	-0,012 (0,023)	-0,002 (0,017)	0,017 (0,025)	0,005 (0,013)	-0,027 (0,026)	-0,000 (0,014)	-0,009 (0,022)
Ålder	0,001 (0,001)	0,001 (0,001)	-0,001 (0,001)	0,001** (0,001)	-0,001 (0,001)	0,000 (0,001)	0,001 (0,001)
Storstad	0,022 (0,041)	-0,043 (0,027)	0,027 (0,034)	-0,017 (0,020)	-0,016 (0,063)	-0,011 (0,022)	-0,003 (0,035)
Inkomst av tjänst	0,000*** (0,000)	0,000 (0,000)	-0,000** (0,000)	-0,000* (0,000)	0,000*** (0,000)	-0,000 (0,000)	-0,000 (0,000)
Förstagångsavdrag	0,002 (0,126)	-0,052* (0,030)	-0,023 (0,029)	-0,031 (0,023)	-0,051 (0,040)	-0,046* (0,024)	0,014 (0,035)
Kvinnlig handläggare	0,041* (0,024)	0,044** (0,017)	0,031 (0,025)	0,044*** (0,014)	0,029 (0,025)		
Senioritet handläggare	-0,003** (0,001)	-0,005*** (0,001)	-0,003** (0,001)	-0,004*** (0,001)	-0,003** (0,001)	-0,004*** (0,001)	-0,004*** (0,001)
Ålder handläggare	-0,001 (0,003)	0,003 (0,002)	-0,003 (0,003)	-0,000 (0,002)	0,004 (0,003)	0,001 (0,002)	-0,005 (0,003)
Antal frågor i förfrågan	-0,015** (0,006)	-0,001 (0,004)	0,001 (0,005)	-0,006* (0,003)	0,005 (0,006)	-0,007** (0,003)	0,010* (0,006)
Mindre trevlig tonalitet i förfrågan	-0,025 (0,047)	-0,090** (0,035)	-0,073 (0,050)	-0,078*** (0,028)	-0,049 (0,050)	-0,083*** (0,029)	-0,043 (0,048)
LIX I förfrågan	0,086** (0,033)	0,114*** (0,024)	0,138*** (0,034)	0,129*** (0,020)	0,095*** (0,034)	0,128*** (0,020)	0,095*** (0,034)
Förkortning finns i förfrågan	0,007 (0,037)	-0,024 (0,026)	-0,012 (0,035)	0,008 (0,020)	-0,072 (0,046)	-0,020 (0,022)	0,001 (0,035)
Konstant	0,152 (0,169)	0,298** (0,129)	0,646*** (0,167)	0,395*** (0,088)	0,222 (0,254)	0,424*** (0,095)	0,327** (0,166)
Antal personer	2 022	3 997	1 910	5 869	1 972	5 640	2 289
Justerat R ²	0,106	0,075	0,085	0,043	0,036	0,088	0,124
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-24 Antal sidor i inskickade underlag

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	1,967** (0,958)	1,740** (0,727)	0,976 (1,099)	2,030*** (0,597)	-0,496 (0,932)	1,534** (0,629)	1,811** (0,793)
Ålder	-0,085** (0,036)	-0,179*** (0,027)	-0,071* (0,043)	-0,118*** (0,023)	-0,127*** (0,034)	-0,145*** (0,023)	-0,071** (0,033)
Storstad	-1,361 (1,490)	-2,608** (1,180)	-1,363 (1,450)	-1,833** (0,863)	-3,349 (2,873)	-2,142** (0,981)	-2,218* (1,275)
Inkomst av tjänst	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000 (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)	0,000*** (0,000)
Förstagångsavdrag	2,358 (5,777)	-3,250*** (1,109)	-1,923 (1,282)	-2,579*** (0,965)	-2,938** (1,361)	-3,322*** (0,993)	-0,387 (1,310)
Kvinnlig handläggare	0,344 (0,886)	2,433*** (0,670)	-1,502 (1,137)	1,069* (0,596)	1,274 (0,892)		
Senioritet handläggare	-0,079* (0,042)	-0,072 (0,048)	0,027 (0,068)	-0,044 (0,037)	-0,080 (0,053)	-0,052 (0,038)	-0,057 (0,046)
Ålder handläggare	0,170* (0,102)	0,081 (0,100)	-0,279** (0,140)	-0,048 (0,080)	0,202* (0,111)	-0,020 (0,081)	0,142 (0,108)
Antal frågor i förfrågan	0,505*** (0,189)	0,191 (0,180)	0,392 (0,319)	0,193 (0,130)	0,676* (0,404)	0,265 (0,166)	0,496** (0,201)
Mindre trevlig tonalitet I förfrågan	-3,113** (1,488)	0,200 (1,609)	5,636** (2,410)	2,028* (1,195)	-3,872 (2,463)	0,442 (1,315)	0,917 (1,798)
LIX I förfrågan	0,804 (1,191)	0,481 (1,241)	1,307 (1,589)	0,223 (0,906)	2,539 (1,676)	0,583 (0,971)	0,733 (1,352)
Förkortningar finns I förfrågan	-1,821 (1,308)	-1,784 (1,339)	-4,275** (1,928)	-1,215 (0,985)	-7,497*** (2,472)	-2,499** (1,090)	-1,794 (1,487)
Konstant	1,752 (4,185)	7,188 (4,620)	16,618** (7,717)	10,597*** (3,293)	17,256 (11,007)	13,268*** (3,851)	7,611 (5,270)
Antal personer	2 022	3 997	1 910	5 869	1 972	5 640	2 289
Justerat R ²	0,061	0,053	0,069	0,040	0,069	0,047	0,105
Kommun FE	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
År	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Urvalskriterier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Not: Robusta standardfel i parenteser, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$.

Tabell 8-25 Sannolikheten att skicka in tidsvinstblanketten

	Inkomst av tjänst			Andel utrikesfödda i Postnummerområde		Handläggares kön	
	Låg < P ₂₅	Medel P ₂₅ – P ₇₅	Hög > P ₇₅	< P ₇₅	> P ₇₅	Kvinna	Man
Kvinna	0,009 (0,018)	0,041*** (0,015)	0,015 (0,022)	0,037*** (0,012)	-0,026 (0,020)	0,021* (0,012)	0,043** (0,019)
Ålder	0,000 (0,001)	0,001 (0,001)	0,001 (0,001)	0,001* (0,001)	0,001 (0,001)	0,001** (0,001)	0,000 (0,001)
Storstad	-0,046 (0,035)	-0,003 (0,023)	-0,018 (0,031)	-0,015 (0,018)	0,004 (0,047)	-0,012 (0,019)	-0,034 (0,030)
Inkomst av tjänst	0,000*** (0,000)	0,000* (0,000)	-0,000 (0,000)	0,000** (0,000)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)	0,000*** (0,000)
Förstagångsavdrag	-0,125** (0,061)	-0,046* (0,025)	-0,041* (0,025)	-0,046** (0,019)	-0,007 (0,031)	-0,029 (0,020)	-0,066** (0,029)
Kvinnlig handläggare	0,043** (0,019)	-0,006 (0,015)	-0,030 (0,022)	-0,007 (0,013)	0,034* (0,019)		
Senioritet handläggare	0,001 (0,001)	0,001 (0,001)	-0,000 (0,001)	0,001 (0,001)	-0,001 (0,001)	-0,000 (0,001)	0,001 (0,001)
Ålder handläggare	-0,001 (0,003)	-0,001 (0,002)	0,004 (0,003)	0,000 (0,002)	0,001 (0,003)	0,002 (0,002)	-0,004 (0,003)
Antal frågor i förfrågan	0,000 (0,004)	0,005 (0,003)	0,001 (0,004)	0,003 (0,003)	0,005 (0,004)	0,004* (0,002)	0,002 (0,005)