

#### UiO : Universitetet i Oslo

## IN 5510

## **Project topic: Make it simple!**

Guri Verne 31.8.2022



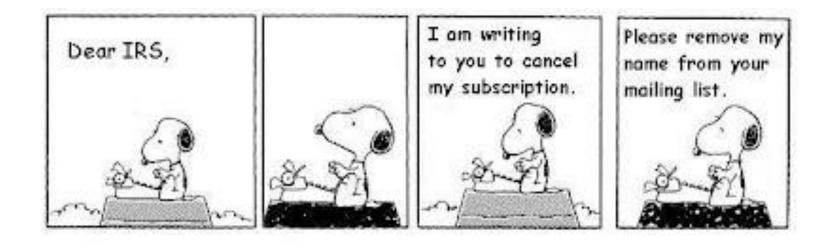


# Good public services important for our well-being and welfare

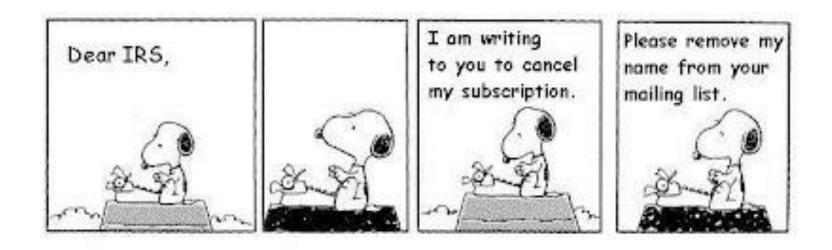
 Rothstein, B. (2015). Human Well-being and the Lost Relevance of Political Science. In G. Stoker, B. G. Peters, & J. Pierre (Eds.), *The Relevance of Political Science*: Palgrave Macmillan.







#### Public sector does not work like this



Young people!



## Taper penger fordi de ikke sjekker selvangivelsen

Mange taper penger fordi de ikke bruker nok tid til å sjekke den ferdigutfylte selvangivelsen, påpeker økonomieksperter. Mandag er siste frist for å levere årets selvangivelse.



NTB

Publisert: 29.04.2012 10:04, Oppdatert: 29.04.2012 10:04

Det er særlig de unge som ikke bryr seg med å kontrollere selvangivelsen særlig grundig. En undersøkelse foretatt for Skattebetalerforeningen viser at 21 prosent av de unge mellom 15 og 24 år dropper å sjekke om tallene i selvangivelsen stemmer.

#### Flest unge som ikke sjekker selvangivelsen

Lørdag er siste frist for å levere selvangivelsen. Blant dem som ikke titter på den engang, er det en stor andel unge. Og jo eldre folk er, desto flinkere mener de selv de er med skatten.



Eldre uttrykker større forståelse for beregningen av skatten enn yngre. Det kan henge sammen med at de er vant til å føre tallene manuelt og finne fram i systemet fra årene uten elektronisk forhåndsutfylt selvangivelse. FOTO: FRANK MAY / NTB SCANPIX



Ifølge en ny undersøkelse fra Ipsos MMI, gjennomført for DNB, er det flest over 60 år som sier de sjekker at informasjonen i den forhåndsutfylte selvangivelsen er riktig. Det er også flest eldre som sier de sørger for å få med seg fradragene de har krav på og at de skjønner grunnlaget for skatteberegningen sin.

- Det overrasker meg ikke om de eldste vet mest, sier



Publisert 28. apr. 2016 kl. 05:32





8

#### PD reaching out

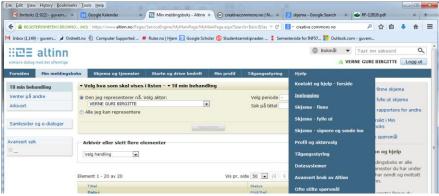
- Tax is a civic duty
- Tax is «boring»

Skatteetaten		Selvangivelse for p forhån		ikke har mottat vangivelse 201
				rbeidet egen rettledning, RF-20- en for innlevering er 30. april 201
Navn		Skattekommune	Fødselsdato/ D-nr,	
Adresse i Norge		Tidsrom for opphold i Norge	Fra dato	Til dato
Postnr. Poststed		Telefon	Privat	Arbeid
Sivilstand Gift C Ugift C	) Skilt () Registrert partner	) Samboer ) Enslig forsørger	Registreringsnummer for skatt i hjemlandet	
Ektefelles/samboers/ partners navn		Ektefelles/s partners før	amboers/ Iselsnummer	
Barn som du forsørger				
Barnets navn	Fødselsdato	Barnets navn		Fødselsdato
For at skattekontoret skal kunne foreta en korre		sninger:		
For at skattekontoret skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold	ekt likning, må du gi følgende opply	sninger:		
For at skattekontoret skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har ektefelle/samboer/partner oppholdt seg i N	ekt likning, må du gi følgende opply			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
For at skattekontoret skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har ektefelle/samboer/partner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis:	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja	Nei	boere.	
For at skattekontoret skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har ektefelle/samboer/partner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: - Du forsørger ektefelle bosatt i utlandet. Dokur Okumentasjonen nå være på norsk eller engr	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens inntekter	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san		senere, må
For at skattekontoret skal kunne foreta en korro <b>Forsørgerforhold</b> Har ektelelle/samboer/partner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: - Du forsørger ektefelle bosatt i utlandet. Dokur Jokumentasjonen må være på norsk eller enge fødselsnummer/D-nummer påføres.	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens inntekter	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san		senere, må
For at skillekonover skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har ektelellekonboeripartner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: - Du forsørger ektelele boatt i utfandet. Doku Dokumertakjonen niv svere på norek ellere egn fotselennummerD-nummer påferes. Krever du klasse 2?	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens innlekter elsik. Den må være utstedt av offen	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san		senere, må
Tilleggsopplysninger for utenl Tor at skattekonort stal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har økteklelesamboer/partner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: Du forsørger etkelele losatt i utandet. Dokun Dokunertasjonen må være på forsø. Krever du klasse 2? Opphold I Norge Antal dager med opphold I Norge (onshore)	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens innlekter elsik. Den må være utstedt av offen	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san	r du dokumentasjonen :	senere, må
For at skittekonové skal kume foreta en korre Forsørgerforhold Har skitelilekamboer/partner oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: - Du foranger ektelle boati i utandet. Doku Dokumertajonen ni verse på norsk eller engr fedselsnummer/D-nummer påføres. Krever du klasse 2? Ja Opphold i Norge	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens innlekter elsik. Den må være utstedt av offen	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san lig myndighet i bostedslandet. Sende	r du dokumentasjonen :	senere, må
For at skittekonford skal kunne foreta en korre Forsørgerforhold Har ektefellekaamboer/parter oppholdt seg i N Du kan kreve klasse 2 hvis: - Du forsørger ektefelle boati i utfandet. Doku Dokumentagionen må være på norsk eller engr kolskitummer på fores. Krever du klasse 2? Dag Dphold I Norge Antali dager med opphold i Nørge (orshore)	ekt likning, må du gi følgende opply orge? Ja mentasjon om ektefellens inntekter lelak. Den må være utstedt av offent Nei	Nei må vedlegges. Dette gjelder ikke san tlig myndighet i bostedslandet. Sende Antall arbeidsdager på nort	r du dokumentasjonen :	senere, må

Antall personer i leilighet

Antall dager i leilighet





### **Citizen's difficulties with tax**

- Understanding the language
- Understanding the rules
- Applying the rules to own life and cuircumstances
  - Does this apply to me?
  - Practical issues
  - Pin-codes





? ⇔





- People need welfare when they are sick/ disabled/ unemployed/ childbirth etc
- Complicated webpages and rules/system
- A chatbot meets you first
- People need to use the system when in a new or demanding life situation





- Does digital competence help in digital interaction with public services?
- What about public services for young people, e.g. housing.

### Do you think it is difficult?

- How can we design for a complex system to be easy to understand?
- Design it to be easier !

