

***Medborgarnas synpunkter på  
Skatteverkets sätt att arbeta***

***”Brukarundersökningen”***

**Resultat från en riksomfattande  
undersökning maj-juni 2012**

**Rapport 2013:1**



## Förord

Skatteverket gör regelbundet mätningar av medborgarnas och företagens syn på skattesystemet, skattefusket, skattekontrollen och upplevelserna i kontakterna med Skatteverket.

Undersökningarna har till syfte att:

- ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- ge underlag för en bedömning av hur medborgare och företag ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter,
- ge underlag för bedömning av hur målen uppfylls och som underlag i verksamhetsplaneringen

I denna rapport redovisas resultaten från en intervjuundersökning om vad medborgarna tycker om Skatteverkets service och bemötande ("Brukarenkäten"). Tidigare i år presenterade resultatet från den undersökning som gjordes tidigare i år vilken handlade om allmänhetens förhållningssätt till skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll ("Medborgarenkäten").

En motsvarande brukarundersökning gjordes förra gången 2006. Då sex år har gått sedan dess har en grundlig genomgång gjorts av de frågor som ställts och flera frågor i årets undersökning är nya.

Fältarbetet för Brukarundersökningen genomfördes i form av telefonintervjuer under maj - juni 2012 av undersökningsföretaget Markör. Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Anders I Andersson och Henrik Franzon.

Solna i december 2012

Jan-Erik Bäckman  
*Chef för Analysenheten*



# Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	7
1 Allmänt om undersökningen .....	10
1.1 Bakgrund och syfte .....	10
1.2 Från "Regionenkäten" till "Brukarundersökningen" .....	10
1.3 Population och urval .....	11
1.4 Undersökningens genomförande .....	11
1.5 Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data) .....	12
1.6 De svarandes sammansättning .....	13
1.7 Redovisning av resultat .....	13
1.8 Undersökningens tillförlitlighet .....	15
1.9 Förändringar i enkäten mellan 2006 och 2012 .....	15
2 Rapportens struktur och undersökningens koppling till Indikatormodellen .....	16
3 Utvecklingen inom serviceområdet sedan 2006 .....	18
3.1 Allmänt .....	18
3.2 Servicekontor .....	19
3.3 Skatteupplysningen .....	19
3.4 E-tjänster .....	19
4 Summering av medborgarnas kontakter med Skatteverket .....	21
4.1 Olika upplägg i brukarundersökningarna 2006 och 2012 .....	21
4.2 Jämförelser över tiden (Medborgarundersökningen) .....	21
4.3 Jämförelser mellan grupper (Brukarundersökningen 2012) .....	22
5 Deklarationen .....	24
5.1 lämna deklARATIONEN på papper eller elektroniskt? .....	24
5.2 Hade det gått lika bra att deklarerat elektroniskt? .....	27
5.3 Använder man broschyren "Dags att deklarerat"? .....	30
6 Kontakter – synpunkter på kanaler .....	33
6.1 Jämförelser mellan uppfattningarna om kontaktsätten .....	33
6.2 Hemsidan .....	33
6.3 Servicekontor .....	34
6.4 Telefon .....	35
6.5 Brev och e-post .....	37
6.6 Anledningar till att vissa avstått kontakt med Skatteverket .....	38
7 Personalens bemötande och sakkunskaper .....	40
7.1 Bemötande .....	40
7.2 Sakkunskaper .....	42
7.3 Personalens attityder .....	43
8 Generellt tillgänglighet och information .....	47
8.1 Tillgänglighet – lätt att kontakta Skatteverket vid behov .....	47
8.2 Skatteverket är bra på att informera .....	49
8.3 Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra .....	51
9 Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift .....	55
9.1 Resultat i Brukarenkäten .....	55
9.2 Jämförelser med Medborgarundersökningen .....	56
10 Medborgarnas tillvägagångssätt om deklARATIONEN blir svårare .....	59
11 Vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på .....	61
Bilaga 1. Intervjuguide för 2012 års undersökning .....	65
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012 .....	71
Bilaga 3. Grundtabeller: Resultat 2012 .....	125
Bilaga 4. Öppna svar: "Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt?" .....	181
Bilaga 5. Öppna svar: "Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket?" .....	189
Bilaga 6. Öppna svar: "Vad bör, enligt din mening, Skatteverket först och främst bli bättre på?" .....	201



## **SAMMANFATTNING**

Skatteverket har under maj – juni 2012 gjort en undersökning av synen på Skatteverkets sätt att arbeta. Den har riktat sig mot medborgare som haft olika former av kontakt med myndigheten. Detta för att få underlag för en bedömning av hur medborgarna ser på servicen och bemötandet.

Senast en motsvarande undersökning gjordes var 2006. Enkätundersökningar är en av flera metoder att försöka ringa in hur utvecklingen ser ut inom områden som är viktiga för Skatteverkets verksamhet. En osäkerhet i enkätundersökningar är att svaren bygger på självrapportering. Men förutom att självrapporterade normer och attityder är intressanta i sig kan de på olika sätt bidra till en bättre förståelse av utvecklingen.

### **Övergripande sammanfattning och förslag till åtgärder**

Skatteverket strävar efter att det alltid ska vara lätt att göra rätt och svårt att göra fel. Den här undersökningen riktar sig framför allt mot förutsättningarna att göra rätt och visar generellt på ett högre betyg för Skatteverkets service och bemötande jämfört med 2006. Resultaten talar för att Skatteverkets inriktning har fungerat väl och att myndigheten bör fortsätta sitt fokus på t.ex. att bredda e-vägen, ge medborgarna ett bra bemötande och att förenkla språk i tal och skrift.

Även om resultatet från undersökningen i stort är bra har vi kunnat identifiera områden som kan förbättras och vi har tagit fram några förslag till åtgärder.

Det finns en tydlig skillnad i hur företagare upplever kontakterna med Skatteverket. Egenföretagarens deklaration är mer komplicerad än löntagarens och därmed ökar också behovet av service och information. Det som framkommit i svaren när det gäller egenföretagare ger ändå underlag för att överväga förändringar i syfte att förbättra för denna grupp. Vidare ger resultatet stöd för att ytterligare utveckla formerna och sättet för egenföretagare att lämna deklarationen elektroniskt.

Många av dem som sålt värdepapper eller bostad upplever att den information som skickas ut särskilt till dem är otillräcklig. Deklaration av värdepappersförsäljning är för de flesta ett svårtillgängligt område. Undersökningsresultatet ger stöd för ett fortsatt arbete med förenklingar, till exempel att införa förtryckning av vinst eller förlust på deklaraionsblanketten. Detta ska bland annat ses i ljuset av att det årligen är omkring 1,5 – 2 miljoner personer som ska redovisa kapitalvinster eller förluster i deklarationen.

Det finns olika åtgärder att överväga för att försöka minska andelen personer som lämnar deklarationen via papper. Skatteverket har tidigare lyft förslaget om att ett så kallat ”tyst godkännande” införs. En annan åtgärd kan vara att öka insatserna för att få fler att lämna deklarationen via telefon eller SMS.

## Sammanfattning av resultaten från undersökningen

### *Deklarationen*

Allt fler väljer att lämna deklARATIONEN elektroniskt via Internet, telefon eller SMS istället för på papper. I årets undersökning svarade 73 procent att de hade lämnat deklARATIONEN elektroniskt, i 2006 års undersökning var det 43 procent.

Egenföretagare är den grupp där andelen som deklarerar elektroniskt är lägst. Av de egenföretagare som hade deklarerat på egen hand deklarerade 39 procent elektroniskt. En förklaring till att förhållandevis få egenföretagare deklarerade elektroniskt kan vara att man inte kände till att de allra flesta blanketter kunde lämnas via Internet i 2012 års deklARATION. En annan förklaring kan vara att man upplevde det som krångligt att lämna deklARATIONEN tillsammans med bilagorna via Internet, då det är ett annat gränssnitt för bilagorna än för själva deklARATIONEN.

Äldre personer är mest tveksamma till att lämna deklARATIONEN elektroniskt. De vanligaste skälen som anges för att man lämnar deklARATIONEN på papper är bristande datorvana eller avsaknad av Internet samt att det är bekvämare.

Sammantaget svarade 43 procent att de använder broschyren som skickas ut tillsammans med deklARATIONEN. Av dem som använde ”Dags att deklarerar” svarade de flesta – med undantag för personer i åldersgruppen 65-74 år – att det hade gått lika bra om broschyren hade funnits tillgänglig i elektronisk form.

### *Kontakter – synpunkter på kanaler*

Hur hemsidan uppfattas grundas till stor del på i vilken grad informationen som publiceras där motsvarar besökarens behov, både vad gäller innehåll och hur den presenteras. I gruppen egenföretagare finns en större andel som anser att hemsidan och informationen på denna inte motsvarar behoven.

Vad gäller uppfattningen om servicekontoren är det främst väntetiderna som upplevs som mindre bra. Något som kan förklaras av en hög besöksfrekvens vid flera av servicekontoren – företrädesvis i storstäderna och i större städerna. De som besökt ett servicekontor är mycket nöjda med den hjälp de får, med svaret och med att personalen på kontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk.

Även när det gäller kontakterna via telefon är tidsåtgången det som medborgarna är minst nöjda med. Kontakterna via telefon kan delas in i samtal till Skatteupplysningen och till enskilda handläggare vid Skatteverket. De som har varit i kontakt med Skatteupplysningen är generellt sett mer nöjda med kontakten än dem som varit i kontakt med en handläggare. Samtalen har olika karaktär vilket kan vara en förklaring till skillnader i hur man har upplevt kontakten.

Av dem som har varit i kontakt med Skatteverket via e-post är de flesta nöjda med kontakten. När det gäller om man uppfattar skriftspråket i svaret som enkelt och begripligt, finns det en skillnad om kontakten skett via e-post eller via så kallat vanligt brev. Det är 76 procent av dem som varit kontakt via e-post som instämmer i påståendet jämfört med 57 procent i gruppen som haft kontakt via vanligt brev.



### *Bemötande och sakkunskap*

Andelen som inte instämmer i att man får ett bra bemötande är 2 procent, vilket är ett mycket bra resultat, en kraftig minskning jämfört med undersökningen 2006 då 9 procent svarade att de inte ansåg att de fick ett bra bemötande.

I årets undersökning är det 5 procent som inte anser att personalen vid Skatteverket har bra sakkunskap, i 2006 års undersökning var andelen 8 procent.

### *Tillgänglighet och information*

Överlag anser man att det är lätt att kontakta Skatteverket vid behov. Egenföretagare upplever dock en sämre tillgänglighet.

Andelen som inte instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att informera har minskat till 5 procent. I 2006 års undersökning var motsvarande andel 10 procent. Även här är det en större andel av egenföretagarna som inte instämmer i att informationen är bra. Vidare är det bland dem som har sålt bostad eller värdepapper en lägre andel som instämmer i att Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra.

### *Förtroende*

Resultatet visar på ett högt förtroende för Skatteverket. Andelen som svarade att de har förtroende för Skatteverket uppgick till 83 procent. Det är en kraftig ökning jämfört med 2006 års undersökning, då var andelen 68 procent.

### *Medborgarnas tillvägagångssätt om deklarationen blir svårare*

Vi ställde en fråga till intervjupersonerna om hur de skulle gå till väga ifall deras deklaration blev svårare och de blev osäkra på hur de skulle redovisa sina uppgifter. Frågan ställdes allra först, utan att de svarande blivit färgade av undersökningens övriga frågor.

En majoritet, 73 procent, svarade att de skulle vända sig till Skatteverket. Den av Skatteverkets kanaler som de flesta skulle vända sig till är Skatteupplysningen. Det var 16 procent som svarade att de enbart skulle vända sig till familj, vänner eller sociala medier.

### *Vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på*

I undersökningen ställdes en avslutande fråga om vad intervjupersonen anser att Skatteverket först och främst bör bli bättre på. De två områden som förekom oftast var information och tillgänglighet. Många önskar enklare och tydligare information om regler. Synpunkterna om tillgänglighet handlar ofta om att man anser att det är för långa väntetider när man kontaktar myndigheten via telefon, samt att man vill ha nära till Skatteverkets kontor.

# 1 ALLMÄNT OM UNDERSÖKNINGEN

## 1.1 Bakgrund och syfte

Skatteverket har sedan 1986 genomfört attitydundersökningar riktade till medborgare respektive företag. Sedan mitten av 1990-talet har dessa båda undersökningar i sin tur delats upp i två delundersökningar med olika fokus:

- **Medborgarnas/Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll** (benämnda ”Medborgarundersökningen” respektive ”Företagsundersökningen”): synen på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll bland *samtliga* medborgare respektive företag
- **Medborgarnas/Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta** (benämnda ”Brukarundersökningarna”): synen på Skatteverkets service och bemötande hos *dem som har haft olika former av kontakt* med verket.

Den *Brukarundersökning riktad till medborgare*, som redovisas i denna rapport, genomfördes med telefonintervjuer under maj - juni 2012. Det är den första brukarundersökningen av denna storlek sedan 2006. Undersökningen har till syfte att ge underlag för en bedömning av hur medborgarna ser på Skatteverkets service och bemötande.

Tidigare i år presenterades resultat från *Medborgarundersökningen*<sup>1</sup>.

## 1.2 Från ”Regionenkäten” till ”Brukarundersökningen”

Fram till 2006 genomfördes delundersökningen ”Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta” som en postal enkät, där samtliga svarande uppmanades att svara på alla frågor i enkäten. Undersökningen kallades populärt för ”Regionenkäten”. Överlag hade frågorna en mer allmän karaktär än årets ”Brukarundersökning”, men t. ex. fick respondenterna svara på om ”det är lätt att komma fram på telefon” oavsett om de försökt nå Skatteverket eller ej. Rapporteringen av undersökningarna hade emellertid ett särskilt fokus på de som haft personlig kontakt.

Inför 2006 års undersökning togs beslutet att på ett effektivt sätt skilja ut de som haft olika typer av kontakt med Skatteverket (”brukarna”) genom en övergång till telefonintervjuer. Postala enkäter och telefonintervjuer ger emellertid olika svarsmönster (ett exempel på detta ges i avsnitt 9.2) och därför genomfördes två undersökningar 2006 – en med postal enkät och en med telefonintervjuer. Den postala enkäten användes för att göra jämförelser bakåt i tiden. Dessa resultat är redovisade i Rapport 2007:4<sup>2</sup>. Resultatet från telefonintervjuerna presenterades emellertid inte i Rapport 2007:4. De var avsedda att

---

<sup>1</sup> Rapport 2012:1 Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll <http://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000101828/Rapport-20120816-medborgarundersokning.pdf>

<sup>2</sup> Rapport 2007:4 Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta <http://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000110295/rapport200704.pdf>

användas för jämförelser framåt i tiden. Den här rapporten (2013:1) är den första som innehåller resultatet från telefonintervjuerna 2006.

Resultatet från de postala enkäterna 2002-2006 är å andra sidan inte inkluderade i denna rapport. Det finns alltså ingen koppling mellan siffrorna i Rapport 2007:4 och den här rapporten. Genom hela denna rapport så är det telefonundersökningen som avsetts när vi skrivit om ”2006 års resultat”.

### 1.3 Population och urval

Målpopulationen utgjordes av folkbokförda personer i Sverige år 2012 i åldersintervallet 18-74 år. Som urvalsram användes SPAR (Statens Person- och Adressregister). Urvalet gjordes i början av april och bestod av 10 000 personer.

### 1.4 Undersökningens genomförande

Tabellen nedan redovisar resultatet av fältarbetet från årets undersökning och 2006 års undersökning. Av urvalet på 10 000 i årets undersökning svarade 4 458 personer, vilket motsvarar en svarsandel på cirka 45 procent. Undersökningen 2006 genomfördes i två delar (vår och höst), kallade våg 1 och 2.

**Tabell 1 Resultatet av fältarbetet**

	2006			2012
	Våg 1 (vår)	Våg 2 (höst)	2006 (totalt)	
Urval	5 005	5 005	10 010	10 000
Övertäckning <sup>3</sup>	0	0	0	21
Bortfall				
<i>ej telefonnummersatta</i>	585	604	1 189	1 711
<i>felaktiga telefonnummer</i>	329	489	818	644
<i>ej anträffade</i>	607	348	955	1 927
<i>vågrare</i>	746	697	1 443	1 116
<i>sjukdom, svårigheter, mm</i>	129	128	257	123
totalt	2 396	2 266	4 662	5 530
Antal svarande	2 609	2 739	5 348	4 458
Andel svarande <sup>4</sup>	52%	55%	53%	45%

Datainsamlingen för årets undersökning genomfördes med telefonintervjuer utav Markör AB under veckorna 18-25, 2012. Samtliga personer söktes minst 15 gånger fördelat över dagar, kvällar och helger, med minst 4 timmar mellan kontaktförsöken. Då respondenterna

<sup>3</sup> Övertäckning är personer som ingår i urvalsramen men inte tillhör målpopulationen (t.ex. avliden).

<sup>4</sup> Andelen svarande är beräknad exkl. övertäckning, dvs. antal svarande / (antal svarande + antal bortfall).

önskade bli uppringda en viss tid bokades en ny telefontid och kontakt togs vid bestämd tidpunkt. Databassamlingen 2006 utfördes av TNS-Gallup på liknande sätt.

Andelen svarande är markant lägre 2012 (45 %) jämfört med 2006 (53 %). Andelen ej anträffade har fördubblats. Troligtvis kan detta till viss del förklaras av det ökade användandet av mobiltelefoner som gör det svårare att upprätthålla aktuellt register över telefonnummer. En annan orsak är att undersökningen gjordes under maj-juni och det oftast är enklare att nå personer under vinterhalvåret, vilket avspeglas i 2006 års undersökningar – vårundersökningen hade nästan dubbelt så många ej anträffade som höstundersökningen.

Det var även fler ej telefonnummersatta i årets undersökning. En orsak till detta kan vara att det blivit vanligare att personer har mobiltelefoner med kontantkort och saknar fasta abonnemang.

### 1.5 Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data)

I tabell 2 presenteras svarande och bortfall med avseende på kön. Bortfallet är högre för män än för kvinnor.

**Tabell 2 Resultatet av fältarbetet uppdelat efter kön**

Kön	Män		Kvinnor	
	Antal	Andel av urvalet	Antal	Andel av urvalet
Nettourval <sup>5</sup>	4 964		5 015	
Svarande	2 135	43%	2 323	46%
Bortfall	2 800	57%	2 600	54%

En nedbrytning på ålder i tabell 3 visar att svarsbenägenheten generellt sett ökar med åldern, men att gruppen 25-34 var den med det allra största bortfallet.

**Tabell 3 Resultatet av fältarbetet uppdelat efter åldersklasser**

Ålder	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Nettourval	1340		1770		1784		1846		1792		1447	
Svarande	511	38%	624	35%	729	41%	792	43%	907	51%	895	62%
Bortfall	829	62%	1146	65%	1055	59%	1054	57%	885	49%	552	38%

För att reducera bortfallsfelet och eventuellt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden har en s.k. generell regressionsestimator<sup>6</sup> (GREG) använts med hjälpinformation om kön och ålder enligt grupperingarna i tabell 2 och 3. Antalet svarande per kön och åldersgrupp ställdes i relation till populationstotaler som hämtades från Statistiska centralbyråns statistikdatabas<sup>7</sup> så att underrapporterade grupper vägdes upp.

<sup>5</sup> Nettourval = Totalt urval – övertäckning (9979 st).

<sup>6</sup> För en mer utförlig beskrivning av GREG-estimatorn hänvisas till *Särndal, Swensson och Wretman (1992): Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag.*

<sup>7</sup> <http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/start.asp>

Svarande individer inom grupper där bortfallet var högt gavs en högre vikt i de statistiska beräkningarna. Exempelvis var andelen svarande nästan dubbelt så stor i gruppen 65-74 år som i grupperna 18-24 år och 25-34 år, vilket innebar att de svarande i grupperna 18-24 år och 25-34 år fick nästan dubbelt så hög vikt som de svarande i gruppen 65-74 år.

Samma skattningsförfarande har använts för 2006 års undersökning.

## 1.6 De svarandes sammansättning

Enkäten inleddes med ett antal bakgrundsfrågor. I tabell 4 redovisas de svarandes sammansättning efter de olika frågorna, både oviktat (hur de svarande faktiskt fördelade sig) och viktat (gruppernas inflytande på de statistiska beräkningarna). Eftersom viktningen gjordes med avseende på kön och ålder så återspeglar ”viktat”-talen för kön och åldersgrupper sammansättningen på dessa grupper i hela Sveriges befolkning.

**Tabell 4 De svarandes sammansättning**

Registervariabler			Enkätfrågor		
	Oviktat	Viktat		Oviktat	Viktat
<b>Kön</b>			<b>Utbildning</b>		
Kvinnor	52%	49%	Grundskola	16%	14%
Män	48%	51%	Gymnasial utbildning	39%	41%
<b>Åldersgrupp</b>			Eftergymnasial utbildning <3 år	15%	14%
18-24	11%	13%	Eftergymnasial utbildning >=3 år	30%	31%
25-34	14%	18%	<b>Boendeform</b>		
35-44	16%	19%	Villa	57%	56%
45-54	18%	18%	Bostadsrätt	18%	18%
55-64	20%	17%	Hysesrätt	23%	24%
65-74	20%	14%	Annat	2%	2%
<b>H-region</b>			<b>Sysselsättning</b>		
Stockholm	18%	18%	Offentlig anställning	28%	29%
Göteborg	9%	9%	Privat anställning	32%	35%
Malmö	6%	6%	Egen företagare	7%	7%
Större städer	39%	39%	Annat	33%	29%
Mellanbygden	17%	17%	<b>Inkomställa</b>		
Tätbygden	6%	6%	Lön från eget eller delvis eget företag	7%	8%
Glesbygden	5%	5%	Lön annan arbetsgivare	55%	58%
			Inkomst från enskild näringsverksamhet	2%	2%
			Försäljning av bostad	4%	4%
			Försäljning av värdepapper	15%	15%

## 1.7 Redovisning av resultat

Resultaten presenteras med kommentarer och diagram som visar jämförelser mellan åren 2006 och 2012 (tidigare ”brukarundersökningar” genomfördes med postala enkäter), samt resultat från 2012 indelat i olika redovisningsgrupper.

Uppgiftslämnarna har i regel fått svara på frågorna efter en femgradig skattningsskala:

(5) *Instämmer helt*

(4)

(3)

(2)

(1) *Instämmer inte alls*

Dessutom finns svarsalternativet ”ingen uppfattning”. Detta alternativ lästes inte upp av intervjuaren men användes när den svarande inte kunde ge ett svar på den femgradiga skalan.

För att göra resultaten mer lättöverskådliga har svarsalternativ 4 och 5 lagts samman med benämningen ”instämmer” och svarsalternativ 1 och 2 lagts samman med benämningen ”ej instämmer”. Svarsalternativ 3 benämns som ”varken eller”.

I stapeldiagram redovisas hur samtliga svarande fördelar sig på instämmer (4+5), varken eller (3), instämmer inte (1+2) samt ingen uppfattning. För de flesta frågor redovisas även resultat för olika grupper (t. ex. ålder, kön, typ av arbete) med stapeldiagram.

I bilaga 2 och 3 finns grundtabeller och där redovisas förutom andelen svarande inom respektive svarsalternativ även ett medelvärde med avseende på skattningsskalan 1-5 med tillhörande felmarginal för respektive fråga. Detta medelvärde kan tolkas som ett sammanfattande ”medelbetyg” av samtliga svarande som uttryckt en uppfattning. Man ska dock ha i åtanke att enkätresultaten per definition handlar om ordinaldata, dvs. skattningsskalan är rangordnad men har inget bestämt avstånd mellan värdena.

För jämförelser mellan år och mellan redovisningsgrupper har statistiska tester genomförts på medelvärden med signifikansnivå 5 %. Statistiskt säkerställda skillnader anges med stöd av bokstäver som markerar kolumntillhörighet. Detta åskådliggörs med följande exempel:

Påstående: Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	2006 a	2012 b
Antal observationer	2445	2100
<i>Andelar i procent</i>		
(4+5) Instämmer	59	74
(3) Varken eller	28	19
(1+2) Instämmer ej	10	3
Ingen uppfattning	3	4
(5) instämmer helt	21	30
(4)	38	44
(3)	28	19
(2)	8	2
(1)	2	1
Medelvärde	3.69	<b>4.04a</b>
Felmarginal	0.04	0.04

Från tabellen ovan kan man utläsa att medelvärdet (och andelen instämmande) ökade mellan 2006 och 2012. Bokstaven ”a” i kolumn ”b” markerar att 2012 års medelvärde är statistiskt säkerställt högre än i 2006 års undersökning.

Flera statistiska tester medför en ökad risk att dra felaktiga slutsatser och därför har vi enbart genomfört statistiska tester på medelvärdet eftersom det är det mått som beskriver resultatet över hela svarsskalan. Samtidigt är medelvärdenas nivåer svåra att tolka och för att ge en mer konkret beskrivning av resultaten redovisar vi andelen som ”instämmer” eller ”instämmer ej” i de flesta diagram och texter. Vid en statistiskt signifikant medelvärdesskillnad mellan två redovisningsgrupper har vi utan ytterligare tester antagit att skillnad föreligger även för andelarna ”instämmer” och ”instämmer ej”, så länge andelsskillnaden tydligt går i samma riktning som medelvärdesskillnaden. För att undvika alltför många upprepningar har dessa skillnader oftast beskrivits utan ord som ”statistiskt säkerställd”.

## **1.8 Undersökningens tillförlitlighet**

Resultaten från en urvalsundersökning omges av olika typer av osäkerheter. Den osäkerhet som uppstår till följd av att endast ett urval av populationen undersöks uttrycks ofta i form av ett 95 % konfidensintervall. Felmarginalen, dvs. halva konfidensintervallets bredd, är det osäkerhetsmått som redovisas i tabellerna i bilagorna.

Utöver den osäkerhet som beskrivs med felmarginalen kan det finnas bortfallsfel och mätfel. Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfallet och de svarande. Med ett bortfall på över 50 procent är det möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna. För jämförelser mellan undersökningar är det dock rimligt att tro att det i stort är samma typ av personer som inte svarar på undersökningarna och att jämförelser över tiden därmed blir tämligen rättvisa. Förändringarna i frågeformuläret inför årets undersökning kan också vara en felkälla för jämförelserna mellan 2006 och 2012. Vi anser dock att det eventuella mätfel som kan ha uppstått i samband med detta inte kan ha orsakat de i allmänhet mycket tydliga trender som vi beskriver i rapporten.

## **1.9 Förändringar i enkäten mellan 2006 och 2012**

Mycket har hänt i Skatteverkets verksamhet sedan den förra undersökningen gjordes 2006. Vi har därför gjort en grundlig genomgång av frågorna och har till exempel lagt till frågor om servicekontoren och om behovet av att deklarerera på papper och/eller broschyren ”Dags att deklarerera”. Vi har också brutit ned frågor som ”Skatteverkets hemsida är bra” i flera dimensioner. Som vi skrivit i avsnitt 1.8 så bedömer vi att förändringarna mellan 2006 och 2012 års enkätformulär kan ha påverkat resultatet, men inte i den omfattning som vi ser skillnader mellan 2006 och 2012.

## 2 RAPPORTENS STRUKTUR OCH UNDERSÖKNINGENS KOPPLING TILL INDIKATORMODELLEN

Rapportens disposition har lagts upp så, att efter en genomgång av utvecklingen inom serviceområdet sedan 2006, följer en summering av medborgarnas kontakter med Skatteverket. Denna summering består av en beskrivning av skillnader mellan 2006 och 2012 samt hur kontaktmönstret skiljer sig mellan olika grupper 2012.

Därefter följer en genomgång av synpunkter som framkommit i undersökningen. Genomgången sker i följande ordning:

- Deklarationen
- Kontakter – synpunkter på kanaler
  - Skatteverkets hemsida
  - Servicekontor
  - Telefon
  - Brev och e-post
- Personalens bemötande och sakkunskaper
- Generellt tillgänglighet och information
- Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

I rapportens två avslutande avsnitt behandlas svaren på frågorna i undersökningen som gällde hur man skulle gå tillväga om deklARATIONEN blev svårare, samt vad man anser att Skatteverket först och främst bör bli bättre på.

### Undersökningens koppling till Indikatormodellen

I rapporten av Medborgarundersökningen 2012 så presenterades resultaten i strukturen av den indikatormodell som Skatteverket använder för att bedöma skattefelets förändring. Indikatormodellen utgår från att händelser och trender i omvärlden samt att Skatteverkets agerande påverkar ett antal indikatorer som i sin tur har en relation till skattefelet.

I indikatormodellen finns två perspektiv:

- Medborgarperspektivet (makronivån) fångar medborgarnas attityd och inställning till att medverka till ett fungerande samhälle.
- Skattebetalarperspektivet (mikronivån) fångar den enskilde skattebetalarens förutsättningar att medverka till att rätt skatt betalas.

De två perspektiven i modellen delas upp i indikatorgrupper. I medborgarperspektivet finns indikatorgrupperna *institutionell kvalitet* och *motivation*. I skattebetalarperspektivet finns indikatorgrupperna *felutrymme*, *förutsättningar att göra rätt* och *upplevd risk för upptäckt*.

Den här undersökningen riktas framför allt mot indikatorgruppen ”Förutsättningar att göra rätt” inom skattebetalarperspektivet, med frågor som kopplar till nyttjandet av en specifik tjänst eller kanal för kommunikation med Skatteverket. Därtill har vi ställt frågor om förtroendet för Skatteverket samt vad myndigheten först och främst bör bli bättre på.



Dessa frågor har koppling till indikatorgruppen ”Motivation” inom medborgarperspektivet.



*Indikatormodellen.*

## 3 UTVECKLINGEN INOM SERVICEOMRÅDET SEDAN 2006

### 3.1 Allmänt

Skatteverket har sedan 2006 fortsatt sitt arbete med ständiga förbättringar för medborgare och företag. Det handlar både om själva kontaktytan och sättet att kommunicera, men även om effektivisering av processer och handläggning.

Skatteverket har aktivt arbetat med bemötandet i hela organisationen. Bemötandet är inte knutet till en specifik kanal, utan det handlar om ett synsätt gentemot medborgare och företag. Generellt kan sägas att Skatteverket strävar efter att det alltid ska vara lätt att göra rätt och svårt att göra fel. Mötet med Skatteverket ska kännetecknas av ett bra bemötande.

Under perioden har det också pågått ett systematiskt arbete med att förbättra språket i Skatteverkets broschyrer, meddelanden, förfrågningar och beslut.

Samverkan med andra myndigheter och organisationer har ökat. Två exempel är den myndighetsgemensamma webbtjänsten för dem som driver eller vill starta företag, *verksamst.se* och servicekontoren.

Sedan 2006 har behovet av att kunna tillhandahålla service till medborgare och företag förändrats. Nedan följer exempel på särskilda arbetstoppar, nya arbetsuppgifter som tillförts Skatteverket, samt förändrade beteenden hos medborgarna.

- I juli 2007 infördes skattereduktion för hushållsarbete, RUT-avdrag och i december 2008 återinfördes regler om ROT-avdrag, skattereduktion för reparation och underhåll samt ombyggnad och tillbyggnad. Reglerna berörde många på en och samma gång. Skatteupplysningen fick på kort tid ta hand om en stor mängd frågor inom ett område där det inte hade hunnit utvecklas en praxis. I dagsläget är antalet köpare omkring 1,5 miljoner och antalet utförare cirka 45 000 årligen.
- Under hösten 2007 skickade Skatteverket ut omkring 2,2 miljoner förslag till taxeringsvärde för småhus. Detta medförde en stor mängd frågor till Skatteupplysningen.
- Från och med den 1 juni 2009 fick Skatteverket ansvar för att utfärda id-kort. Efterfrågan på id-kort var då stor med anledning av att möjligheten att ansöka om id-kort under en tid dessförinnan varit begränsad. Detta bland annat till följd av att Svensk kassaservice ändrade sina rutiner för hantering av ansökningar om id-kort. Skatteverket utfärdade under 2012 cirka 95 000 id-kort.
- Skatteverket har sedan år 2009 huvudmannskapet för SPAR, statens personadressregister. Ett helt nytt IT-system för SPAR har utvecklats och successivt driftsatts på Skatteverket sedan början av år 2011.

- Den 1 oktober 2011 övertog Skatteverket uppgifter och ansvar för Äktenskapsregistret från Statistiska centralbyrån och domstolarna. Det innebär att Skatteverket numera ansvarar för att föra in uppgifter i äktenskapsregistret om till exempel skilsmässor, äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar. Uppgifterna hämtas från domstolar och privatpersoner.
- Fler och fler väljer att använda e-post när de ska kontakta Skatteverket. Mellan åren 2009 och 2011 ökade antalet frågor via e-post från 286 000 till 360 000. Denna förändring av sättet att ta kontakt ställer krav på Skatteverket när det gäller anpassning av service och tillgänglighet.

### **3.2 Servicekontor**

De första servicekontoren öppnades 2008. Servicekontoren är ett led i en ökad samverkan mellan myndigheter för att öka tillgängligheten för medborgare och företag. På servicekontoren samverkar myndigheterna och ger service till medborgare och företag.

Skatteverket har sedan 2010 tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Det innebär i praktiken att den som besöker ett servicekontor får möjlighet att få svar på frågor och hjälp av en servicehandläggare oavsett om frågan handlar om Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens eller Skatteverkets verksamhetsområde. I slutet av 2012 fanns det 115 servicekontor i landet.

### **3.3 Skatteupplysningen**

Skatteupplysningen besvarar allmänna frågor via telefon och e-post. Antalet besvarade samtal har i stort sett varit oförändrat de senaste åren, omkring 4,4 miljoner samtal. Antalet frågor via e-post har ökat de senaste åren, från cirka 286 000 frågor 2009 till 360 000 frågor 2011.

Under de senaste åren har ett förändringsarbete genomförts för att stärka Skatteupplysningens verksamhet. Ett led i detta arbete är att vissa ärenden kan handläggas direkt vid kontakten med Skatteupplysningen. För att underlätta att komma i kontakt med Skatteupplysningen är det möjligt att skicka in frågor via ett formulär på Skatteverkets hemsida. Vidare har ett system med röststyrning införts för val av område i samband med frågor om folkbokföring. Förutom förbättrad tillgänglighet och service innebär förändringarna också kortare handläggningstider och minskade kostnader.

### **3.4 E-tjänster**

För att underlätta för företag och medborgare satsar Skatteverket kontinuerligt på att utveckla e-tjänster. Skatteverket tillhandahåller sammanlagt ett femtiotal e-tjänster för företag eller privatpersoner. E-tjänsterna medför att uppgifterna hanteras elektroniskt vilket minskar risken för fel vilket i sin tur leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet.

Sedan 2006 har användningen av e-tjänster för privatpersoner och företag ökat stadigt. Denna ökning gäller framför allt två e-tjänster, den som privatpersoner använder för att lämna sin inkomstdeklaration och den som företag använder för att redovisa moms och arbetsgivaravgifter.

Våren 2011 lanserade Skatteverket en mobil applikation (app) med vilken privatpersoner kan lämna inkomstdeklarationen genom att använda en säkerhetskod.

## 4 SUMMERING AV MEDBORGARNAS KONTAKTER MED SKATTEVERKET

### 4.1 Olika upplägg i brukarundersökningarna 2006 och 2012

#### 2006 års undersökning uppdelad i vår- och höstundersökningar

Brukarundersökningen 2006 genomfördes i två omgångar – våren och hösten – med frågor som gällde kontakterna under de senaste 6 månaderna så att inte mätperioderna överlappade med varandra. Detta gjordes för att studera eventuella säsongsskillnader, både när det gäller kontaktmönster och i attityderna kring Skatteverkets service.

Vårundersökningen täckte in inlämnandet av inkomstdeklarationen, vilket är då de flesta medborgare har mest beröring med Skatteverket. Kontaktmönstrena såg således olika ut i vår- och höstmätningarna, men undersökningen visade samtidigt att det inte fanns någon påtaglig skillnad i attityderna till Skatteverkets service bland dem som haft kontakt med Skatteverket under våren respektive hösten.

#### 2012 års undersökning med frågor avseende de senaste 12 månaderna

Brukarundersökningen 2012 genomfördes med en intervjuomgång under maj-juni, strax efter deklarationsinlämnandet, dvs. samma tid som våromgången 2006. Frågorna gällde dock kontakterna under de senaste 12 månaderna, vilket innebär att jämförelser mellan 2006 och 2012 avseende kontakter är svåra att göra. Dessutom frågade vi 2006 om kontakter utöver själva inlämnandet av deklarationen, medan frågorna om kontakter i 2012 års undersökning var generellt ställda.

Detta gör att vi istället använt resultaten från Medborgarenkäten för att beskriva utvecklingen av kontakterna med Skatteverket mellan 2006 och 2012.

### 4.2 Jämförelser över tiden (Medborgarundersökningen)

I Medborgarenkäten, som är en brevenkät, har sedan 2002 ställts en fråga om vilket/vilka sätt man haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

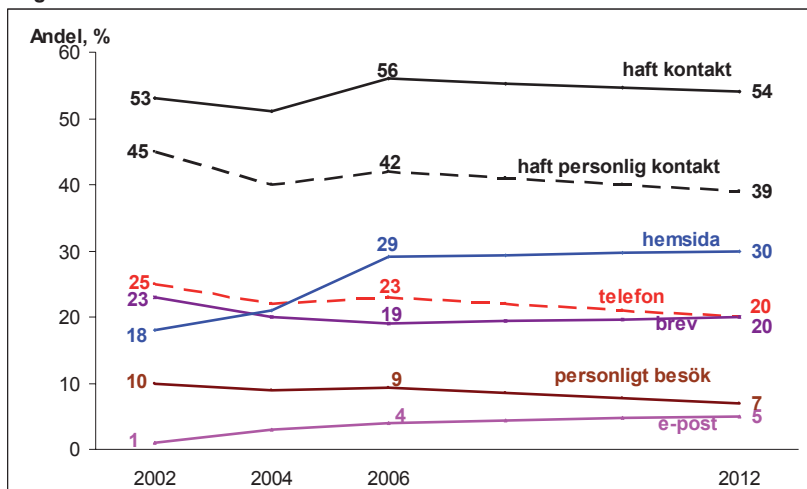
Andelen som haft någon form av kontakt (telefon, brev, e-post, personligt besök eller använt Skatteverkets hemsida) har varit i stort sett oförändrad över åren – lite drygt hälften av medborgarna. Andelen som haft *personlig* kontakt (definierat som telefon, brev, e-post eller personligt besök) – d.v.s. alla kontaktformer utom hemsidan – var 2012 39 procent, vilket är en minskning jämfört med undersökningen för tio år sedan då andelen var 45 procent. Andelen som besökt hemsidan ökade från 18 procent 2002 till 29 procent 2006, men mellan 2006 och 2012 verkar utvecklingen ha mattats av.

Jämfört med 2002 är det 2012 färre som haft personligt besök, telefonkontakt och brevkontakt, medan användningen av e-post har ökat något under denna tidsperiod.

De nya arbetsuppgifter, regeländringar m.m. som införts mellan 2006 och 2012 (se avsnitt 3.1) har föranlett nya eller ändrade behov av information och service. Sammanfattningsvis

kan ändå sägas att vi inte ser några dramatiska förändringar av kontaktmönstret under de senaste tio åren, i synnerhet inte mellan 2006 och 2012.

**Diagram 1. Kontakten med Skatteverket 2002-2012. Procent**



Bas: Samtliga svarande (Medborgarundersökningen)

### 4.3 Jämförelser mellan grupper (Brukarundersökningen 2012)

Oavsett kontaktsätt så är egenföretagarna den grupp som haft mest kontakt med Skatteverket. Utöver egenföretagarna visar undersökningen på följande kontaktmönster:

Grupper som *mer än genomsnittet* besökt Skatteverkets hemsida är medborgare som...

- ...sålt bostad, aktier eller fonder
- ...är unga, i synnerhet gruppen 25-34 år
- ...har en gymnasial eller eftergymnasial utbildning
- ...tycker att det skulle fungera lika bra med webblänk till "Dags att deklarerar"
- ...tycker att det är enkelt att förstå skriftlig information på svenska
- ...bor i storstad
- ...är privat anställda
- ...använt broschyrer eller blanketter
- ...deklarerat elektroniskt
- ...är män

Studerar vi vilka som *mer än genomsnittet* haft kontakt via *personligt besök* så ser vi helt andra grupper. Här finner vi medborgare som...

- ...inte tycker att det skulle fungera med webblänk till "Dags att deklarerar"
- ...tycker att det är svårt att förstå skriftlig information på svenska
- ...tycker att det är svårt att förstå skriftlig information från Skatteverket
- ...bor i bostads- eller hyresrätt
- ...deklarerat på papper
- ...använt broschyrer eller blanketter
- ...är män

De som *mer än genomsnittet haft kontakt via telefon* är medborgare som...

- ...sålt bostad, aktier eller fonder
- ...deklarerat på papper eller via ombud
- ...bor i Stockholm
- ...är ”mitt i livet”, i synnerhet gruppen 35-44 år
- ...har minst 3 års eftergymnasial utbildning
- ...använt broschyrer eller blanketter
- ...tycker att det är svårt att förstå skriftlig information från Skatteverket

Med undantag för den sistnämnda kategorin ”tycker att det är svårt att förstå skriftlig information från Skatteverket” så är detta typiska grupper som ofta har mer komplicerade deklARATIONER.

Profilen på de som relativt ofta haft kontakt med Skatteverket via brev är i stort sett densamma som för de som haft mycket kontakt via telefon. De som haft kontakt via e-post liknar något mer de som besökt hemsidan, vilket är naturligt då hemsidan är ”ingången” till e-posttjänsten.

## 5 DEKLARATIONEN

De frågor om deklARATIONEN som vi ställde i undersökningen gällde hur man lämnade deklARATIONEN – på papper, elektroniskt (via Internet, telefon eller SMS) eller via ombud.

Svarsalternativet att man lämnat deklARATIONEN via ombud fanns med också i 2006 års undersökning. På den tiden var det inte möjligt för ett ombud att slutligen lämna in deklARATIONEN, så det var uppenbart att vi med ombud avsåg att man har fått hjälp med sin deklARATION. År 2012 infördes möjligheten för ett ombud att via e-legitimation faktiskt lämna in inkomstdeklARATION för annan, vilket gjorde att svarsalternativet ombud blev tvetydigt i årets undersökning. Den som i årets undersökning haft hjälp med att deklarerat men skött själva inlämnandet själv, kan ha tolkat det som att den ej deklarerat via ombud.

Den som hade lämnat deklARATIONEN på papper fick även frågan om hur han eller hon såg på möjligheten att i stället lämna deklARATIONEN elektroniskt.

Skatteverket skickar varje år ut broschyren ”Dags att deklarerat” tillsammans med deklARATIONEN blanketterna. Vi frågade intervjupersonerna hur de såg på alternativet att denna broschyr i stället för i pappersform, hade varit tillgänglig via en webblänk på deklARATIONEN blanketten.

Av intervjupersonerna var det i årets undersökning 93 procent som svarade att de hade deklarerat och 7 procent att de inte hade deklarerat. Anledningen till att man inte hade deklarerat kan vara att man inte varit skyldig att deklarerat, att man haft hjälp med deklARATIONEN eller att man haft anstånd att lämna deklARATIONEN efter tidpunkten för intervjun.

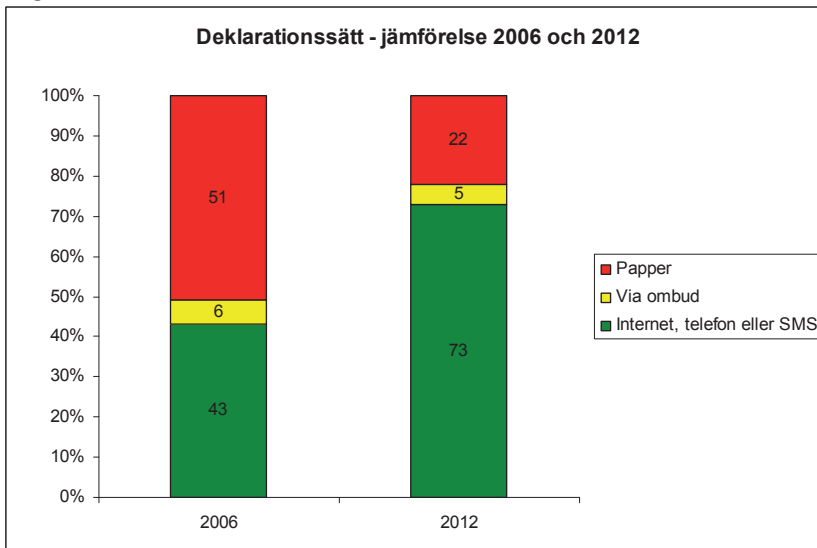
### **5.1 Lämna deklARATIONEN på papper eller elektroniskt?**

Om vi inledningsvis ser på hur utvecklingen har varit sedan 2006, kan vi konstatera att andelen som svarat att de lämnat deklARATIONEN elektroniskt har ökat markant, från 43 procent till 73 procent. Andelen som svarat att de lämnat deklARATIONEN via ombud är i huvudsak densamma.

Detta förhållande överensstämmer med den samlade bild som vi får fram när det gäller samtliga deklARATIONER av aktuellt slag som Skatteverket registrerat de aktuella åren. År 2006 lämnades cirka 7,2 miljoner inkomstdeklARATIONER för privatpersoner och enskilda näringsidkare. Av dessa lämnades 63 procent på papper och 37 procent elektroniskt. För 2012 var förhållandena omvända, 65 procent av deklARATIONERNA lämnades elektroniskt och 35 procent på papper.



Diagram 2



Bas: Lämnat deklaration

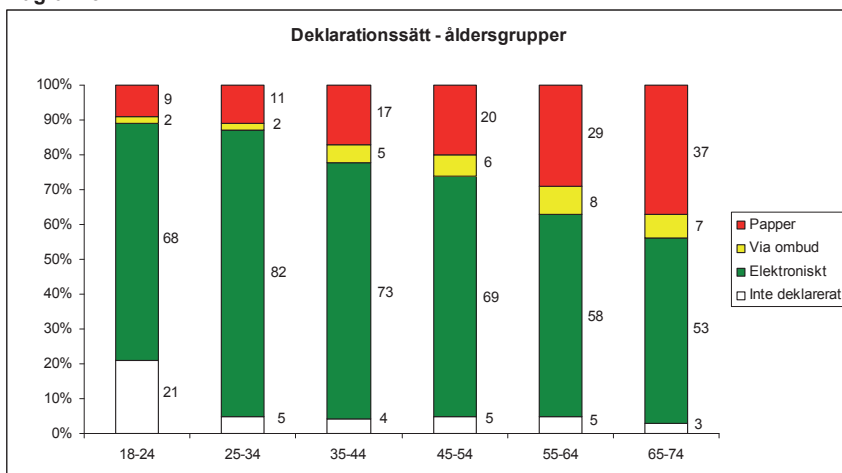
Vid årets deklaration kunde i princip alla, förutom personer med så kallade GD-nummer<sup>8</sup> och dödsbon, lämna sin deklaration elektroniskt.

Av samtliga respondenter i årets undersökning, inräknat de som svarade att de inte hade deklarerat, var det sammantaget nästan 70 procent som uppgav att de lämnade deklarationen elektroniskt. I detta avseende noterar vi ingen större skillnad mellan män och kvinnor.

Väljer vi att studera olika åldersgrupper kan vi konstatera att yngre personer generellt är mer positiva än äldre till att lämna deklarationen via Internet, telefon eller SMS. I gruppen med personer mellan 65 – 74 år var det flest, 37 procent, som svarade att de lämnade sin deklaration på papper.

<sup>8</sup> GD-nummer tilldelas personer som är bosatta i utlandet och som inte ska folkbokföras här men som har skattemässig anknytning till Sverige, till exempel genom att de äger en fritidsfastighet i Sverige.

Diagram 3



Bas: Samtliga

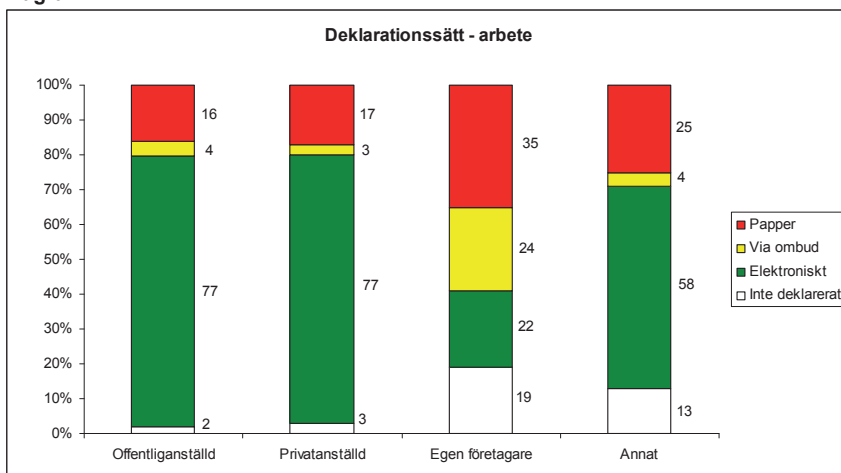
Om vi väljer att se svaren utifrån vilken typ av inkomst - anställningsinkomst eller inkomst från eget företag - finner vi den största gruppen som lämnar deklarationen på papper bland egenföretagarna. Av dem var det 35 procent som svarade att de lämnat deklarationen på papper. Räknar vi enbart på de som hade deklarerat på egen hand vid intervjutidpunkten (papper + elektroniskt) så var det hela 61 procent som deklarerade via papper.

En stor andel av egenföretagarna hade deklarerat via ombud (24 procent) eller hade inte deklarerat (19 procent). De flesta som inte deklarerat hade antagligen fått anstånd att deklarera vid en senare tidpunkt än intervjutillfället. Trots detta var andelen som svarade att de deklarerat via papper ungefär dubbelt så hög bland egenföretagare jämfört med anställda (35 respektive 17 procent).

Den som ska deklarerera enskild näringsverksamhet ska förutom själva deklarationsblanketten också lämna blanketter på vilka näringsverksamhetens resultat m.m. redovisas. År 2005 infördes möjligheten för företag att deklarerat sin näringsverksamhet på webben med en e-legitimation och 2012 kunde i stort sett alla blanketter lämnas via Internet.

En förklaring till att förhållandevis få egenföretagare deklarerade elektroniskt kan vara att man inte kände till att de allra flesta blanketter kunde lämnas via Internet. En annan förklaring kan vara att man upplevde det som krångligt att lämna deklarationen tillsammans med bilagorna via Internet, då det är ett annat gränssnitt för bilagorna än för själva deklarationsblanketten.

Diagram 4



Bas: Samtliga

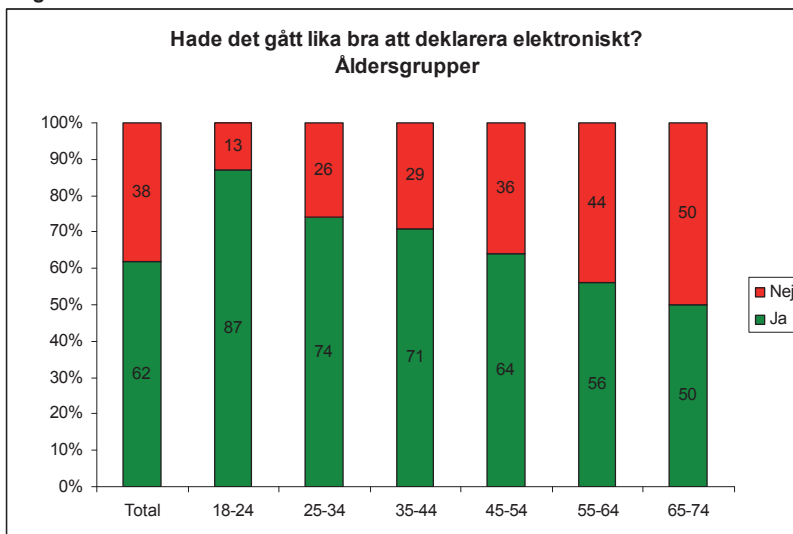
## 5.2 Hade det gått lika bra att deklarerat elektroniskt?

För att kunna få en uppfattning om hur de som svarade att de hade deklarerat på papper såg på alternativet att lämna deklARATIONEN elektroniskt, ställde vi en följdfråga till dem. Frågan lydde ”Hade det gått lika bra för dig om det bara hade gått att lämna deklARATIONEN elektroniskt (Internet, telefon eller SMS)?”.

En sammanställning av svaren på följdfrågan ger en bild som visar att drygt 60 procent instämde i påståendet att det hade gått lika bra att lämna deklARATIONEN elektroniskt. Fördelat på de olika kategorier som vi delar in respondenterna i, följer svaren i stort samma mönster som fanns när det gällde hur man lämnade sin deklARATION.

När det gäller skillnader mellan olika åldersgrupper kan vi konstatera att de i åldern 18-24 år var mest positiva och att de mest negativa till att lämna deklARATIONEN elektroniskt fanns i åldersgruppen 66-74 år.

Diagram 5

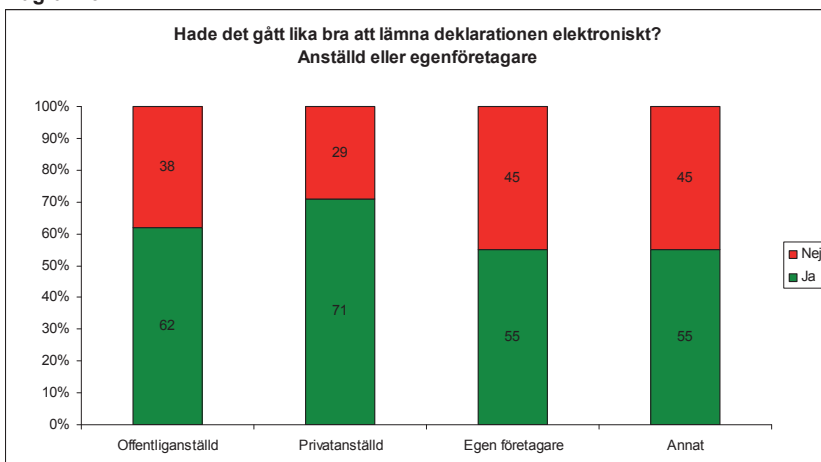


Bas: Deklarerat via papper

Beroende på om intervjupersonerna har anställningsinkomst eller är egenföretagare fanns det en skillnad när det gäller inställningen till att deklarerat elektroniskt i stället för på papper. Bland egenföretagarna var det 45 procent som ansåg att det inte hade gått lika bra att deklarerat elektroniskt.

Vi kan även notera en skillnad i uppfattning mellan offentligt anställda och privatanställda. Den senare gruppen var mer positiv till att gå över till att deklarerat elektroniskt i stället för på papper. Det var 38 procent av de offentligt anställda som svarade ”Nej”, jämfört med 29 procent i gruppen privatanställda.

Diagram 6



Bas: Deklarerat via papper

För att kunna få en uppfattning om vad det är som gör att man - trots att man kan lämna deklARATIONEN elektroniskt - väljer att lämna den på papper ställde vi en öppen följdfråga till dem som svarade "Nej" på frågan om det hade gått lika bra att deklarerat elektroniskt.

Svaren på denna fråga går att sortera in i ett antal kategorier. Av de svarande var det 27 procent som uppgav att skälet var att de hade bristande datorvana alternativt ingen tillgång till dator eller Internet, nära 25 procent svarade att det är bekvämare att lämna deklARATIONEN på papper och 13 procent svarade att de anser att det är krångligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt. Andra skäl som man uppgav var att man skulle lämna bilagor eller blanketter till deklARATIONEN (14 procent) samt att man skulle deklarerat sitt företag (12 procent). Samtliga svar redovisas i bilaga 4.

**Diagram 7**

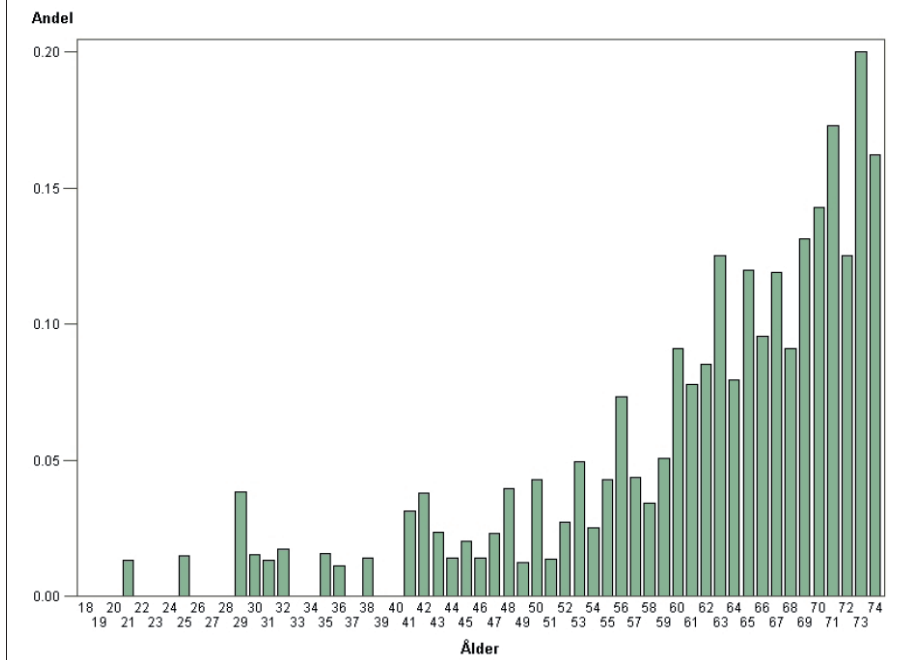


Bas: Ansåg att det inte går lika bra att deklarerat elektroniskt

Vi har studerat närmare hur åldersfördelningen ser ut bland de som tyckte att det var bekvämt/krångligt eller inte har datortillgång/-vana. Mönstret ser i stort sett likadant ut för dessa kategorier och därför har de slagits ihop i diagrammet nedan som visar andelen av samtliga svarande i undersökningen.

**Diagram 8**

Andel som ej tycker att det fungerar att deklarerat elektroniskt pga att det är bekvämt/krångligt eller att de inte har datortillgång/-vana



Bas: Samtliga

Bland yngre personer var det få som ansåg att det var enklare att deklarerat på papper därför att det var krångligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt eller på grund av att man saknade dator(-vana). Från ungefär 50 års ålder ökade andelen som ansåg att det vore besvärligt att deklarerat elektroniskt.

Det finns olika åtgärder att överväga för att försöka minska andelen personer som lämnar deklARATIONEN via papper. Skatteverket har tidigare lyft förslaget om att ett så kallat "tyst godkännande" införs, innebärande att man inte behöver lämna in deklARATIONEN om man inte har några ändringar i det förtryckta förslaget. En annan åtgärd kan vara att öka insatserna för att få fler att lämna deklARATIONEN via telefon eller SMS. I det här sammanhanget är det emellertid viktigt att komma ihåg att viljan att lämna deklARATIONEN på papper hos den aktuella gruppen i inte oväsentlig utsträckning förmodligen beror på tradition eller en vana som man har svårt att bryta.

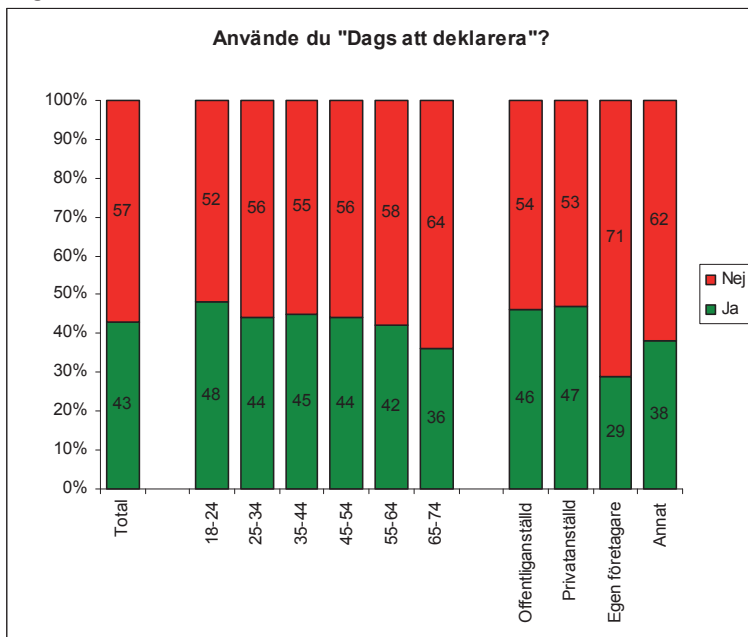
### **5.3 Använder man broschyren "Dags att deklarerat"?**

Varje år skickar Skatteverket ut broschyren "Dags att deklarerat" tillsammans med deklARATIONSBANKETTERNA. Broschyren innehåller information om hur man fyller i blanketten och vad som är viktigt att tänka på i anslutning till deklARATIONEN.

Vi ställde i den här undersökningen frågan om man använde sig av ”Dags att deklarerera” när man deklarerade.

Av svaren framgår det att de flesta inte använde broschyren. Över hälften i samtliga kategorier som vi delat in intervjupersonerna i, svarade ”Nej” på frågan.

Diagram 9



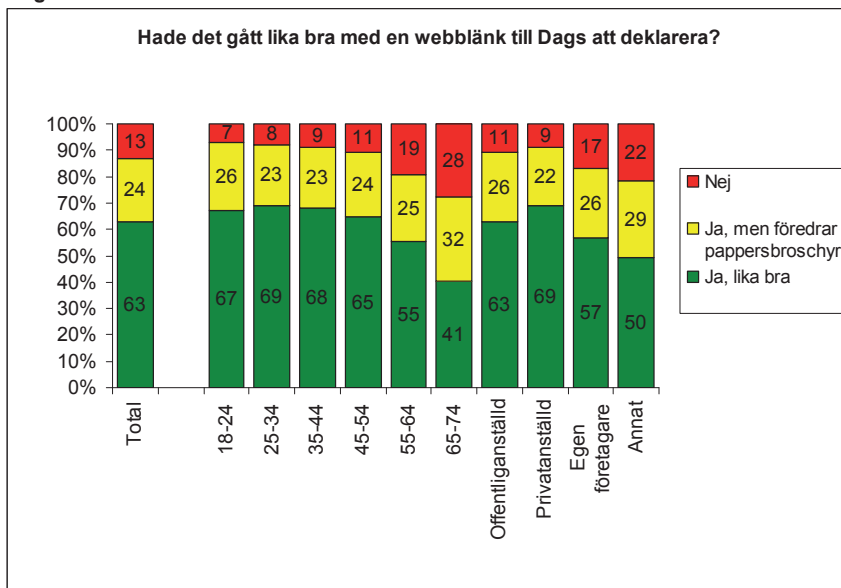
Bas: Lämnat deklARATION

Vidare frågade vi de av intervjupersonerna som svarade att de hade använt ”Dags att deklarerera” som stöd när de deklarerade senast, om hur de såg på alternativet att broschyren istället skulle finnas tillgänglig via en webblänk på deklara-tionsblanketten.

Sammanlagt 87 procent svarade att det hade gått bra om broschyren enbart fanns tillgänglig i elektronisk form. Av dessa var det 24 procentenheter som angav att de ändå föredrar att få broschyren i pappersform.

De grupper som hade den största delen förespråkare av en pappersutgåva av broschyren var ålderskategorierna 55-64 år och 65-74 år. Det kan noteras att det i de flesta kategorierna var omkring en fjärdedel som föredrog en pappersbroschyr även om de ansåg att det går bra om broschyren finns tillgänglig i elektronisk form.

Diagram 10



Bas: Använde "Dags att deklarerar"

En nyhet 2013 är att de som tycker det går bra att deklarerar utan pappersutskick (utan vare sig deklARATIONEN eller "Dags att deklarerar") och som deklarerar med e-legitimation kommer att kunna anmäla att man inte önskar få pappersutskicket för nästa år (2014). Sett till denna undersöknings resultat så borde många medborgare kunna tänka sig att göra denna anmälan. Det är dock en aktiv handling som krävs och om det visar sig att majoriteten fortsätter att ta emot pappersutskicket, antingen av ren slentrian eller för att de vill ha själva deklARATIONEN på papper, så kanske en webblänk på deklARATIONEN kan bli ett tänkbart komplement i framtiden för att minska pappersförbrukningen.

Vi vill dock betona att i den mest kritiska gruppen, 65-74 år, var det av samtliga deklareranter 10 procent som svarade att de använde "Dags att deklarerar" och dessutom inte ansåg att det hade gått bra med en webblänk. Det är inte ovanligt med personer som saknar dator eller datorvana i detta ålderssegment (jämför Diagram 8) och det är viktigt att komma ihåg de särskilda behov som kan finnas i denna grupp.



## **6 KONTAKTER – SYNPUNKTER PÅ KANALER**

### **6.1 Jämförelser mellan uppfattningarna om kontaktsätten**

Inledningsvis kan vi konstatera att kontaktsätten och kanalerna för kommunikationen skiljer sig i olika avseenden. I de fall kontakten sker via hemsidan är det fråga om envägskommunikation. Kontakter som sker via personligt besök, servicekontor, eller via telefon innebär ett interagerande med en annan person. Dessa skillnader i form och sätt för kommunikationen måste beaktas när man jämför intervjupersonernas uppfattningar om hur de upplever kanalerna och kontakterna. Vidare påverkar detta hur man upplever bemötande och sakkunskap hos medarbetare vid Skatteverket.

Uppfattningen av hemsidan grundas till stor del på i vilken grad informationen som publicerats där motsvarar besökarens behov, både vad gäller innehåll och hur den presenteras. Här kan vi konstatera att det i gruppen egenföretagare finns en större andel som anser att hemsidan och informationen på denna inte motsvarar behoven.

Vad gäller uppfattningen om servicekontoren är det främst väntetiderna som upplevs som mindre bra. Något som förklaras av en hög besöksfrekvens vid flera av servicekontoren – företrädesvis i storstäderna och i större städerna.

Kontakterna via telefon kan delas in i samtal till Skatteupplysningen och till enskilda handläggare vid Skatteverket. Därav följer att samtalen har olika karaktär vilket kan vara en förklaring till skillnader i hur man uppfattar kontakten. Här finns också en koppling till hur man upplever kontakterna via brev och e-post. E-post förekommer främst i de situationer som inte har någon koppling till ett ärende eller en utredning medan brev vanligtvis används som kontaktsätt i samband med utredningar.

Att det finns skillnader i uppfattningarna mellan kontaktsätten telefon och brev eller e-post kan vidare förklaras av att kontakten via telefon innebär möjligheter till förtydligande och resonemang på ett mer direkt sätt än om kontakten sker via e-post eller brev.

Oavsett kontaktform så är mönstret att det finns en högre andel missnöjda bland de som haft många kontakter och/eller andra typer av kontakter. Vi tolkar detta som att det finns en betydande andel som inte litat på svaret, alternativt inte ansåg att de fick den hjälp de behövde vid den första kontakten, och därefter tog ytterligare kontakter.

### **6.2 Hemsidan**

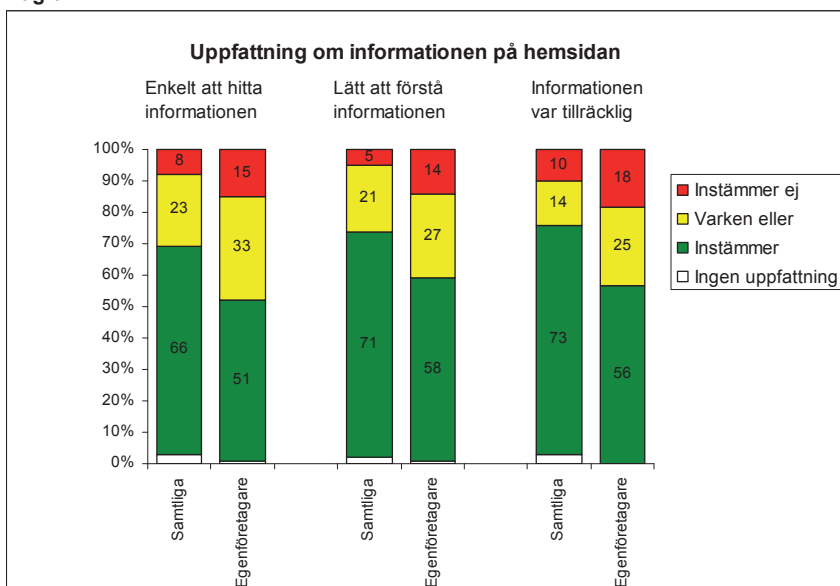
I undersökningen har vi frågat om hur man upplever informationen på Skatteverkets hemsida. Frågorna gällde om det är lätt att hitta på hemsidan, om informationen är lätt att förstå, samt om informationen var tillräcklig för att lösa de aktuella ärendena som personen hade. Frågorna ställdes till dem som uppgett att de besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna.

Det var 8 procent av intervjupersonerna som inte instämde i påståendet att det är enkelt att hitta på Skatteverkets hemsida.

När det gäller påståendet om att det är lätt att förstå informationen på hemsidan och om att informationen på sidan är tillräcklig för att lösa ens ärenden, var det 5 respektive 10 procent som inte instämde.

Egenföretagarnas uppfattning om informationen på hemsidan skiljer sig från de övriga gruppernas. Andelen egenföretagare som inte instämmer var genomgående större för vart och ett av de tre påståendena.

**Diagram 11**



Bas: Besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna

### 6.3 Servicekontor

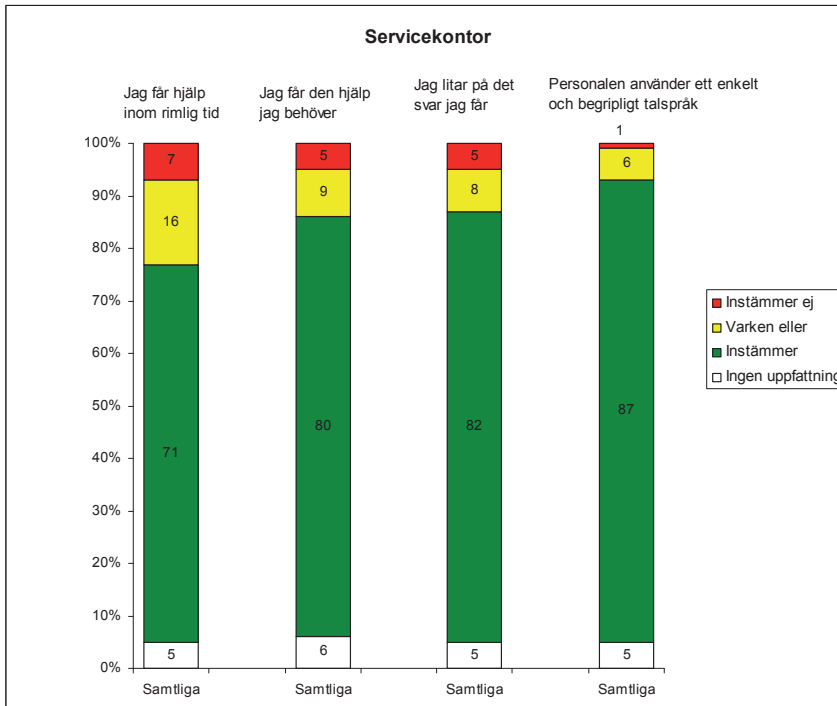
Sedan den förra undersökningen 2006 har Skatteverket tillsammans med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten etablerat servicekontor i landet. Dessa kontor har, vad gäller Skatteverket, ersatt expeditionerna som förut fanns vid varje skattekontor. Vid servicekontoren ger de tre myndigheterna gemensam service till besökarna. En handläggare vid ett servicekontor kan ge service och hjälp inom samtliga tre myndigheters ansvarsområde.

Frågorna som ställdes i undersökningen gällde besök vid ett servicekontor under de senaste 12 månaderna. Frågorna ställdes till de som angivit att de haft ett ärende gällande Skatteverket.

Intervjupersonerna fick ta ställning till ett antal påståenden. Påståendena gällde om man får hjälp inom rimlig tid, om man får den hjälp man behöver, om man litar på svaret som

man får, samt om personalen på servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk.

**Diagram 12**



Bas: Besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna

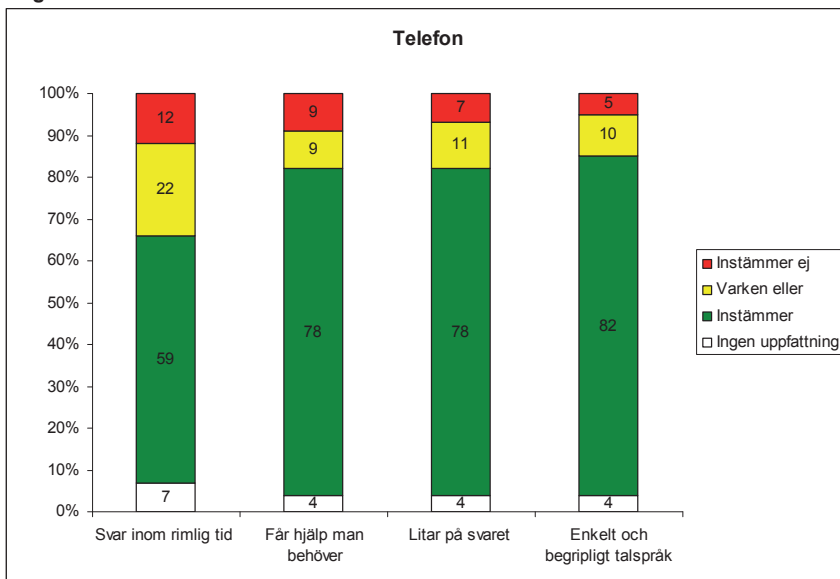
De som besökt ett servicekontor i ett skatteärende var mycket nöjda med den hjälp de fått, med svaret och med att personalen på kontoret använde ett enkelt och begripligt talspråk. Andelen som instämde i dessa påståenden var mellan 80 och 87 procent, allra högst när det gäller frågan om personalen har ett enkelt och begripligt talspråk.

Väntetiderna upplevdes som mindre bra. Det var 7 procent som inte instämde i att man får hjälp inom rimlig tid och 16 procent svarade ”varken eller”. Detta kan förklaras av en hög besöksfrekvens vid flera av servicekontoren – företrädesvis i storstäderna och i större städerna.

## 6.4 Telefon

Likt det föregående avsnittet om servicekontoren så fick de av intervjupersonerna som hade varit i kontakt med Skatteverket via telefon under de senaste 12 månaderna, svara på fyra påståenden som gällde om man får svar inom rimlig tid, om man upplever att man får den hjälp man behöver, om man litar på svaret som man fått, samt om Skatteverkets personal använder ett enkelt och begripligt talspråk.

Diagram 13



Bas: Tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

Av svaren framgår att man var minst nöjd med svarstiden. Det var 59 procent som instämde i att man fick svar inom rimlig tid. Andelen som inte instämde i påståendet var 12 procent, medan 29 procent svarade ”varken eller” eller saknade uppfattning.

När det gäller om man ansåg att man fick den hjälp man behövde respektive om man litade på svaret instämde 78 procent eller fler. Andelen som inte instämde var något större när det gällde frågan om man får den hjälp man behöver.

På frågan om personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk var det endast 5 procent som inte instämde.

Egenföretagare och personer som även haft kontakt via brev, e-post eller personligt besök är grupper som var mindre nöjda än genomsnittet i samtliga av dessa påståenden. Mindre instämmande i alla frågor var också de som uppgav att de har svårt att förstå skriftlig information från Skatteverket, även om detta rör kontakter via telefon.

Noterbart är att de som ringt en enskild handläggare – jämfört med dem som enbart ringt till Skatteupplysningen – i lägre grad tyckte att de fick den hjälp de behövde eller litade på det svar de fick. Den aktuella gruppen består till största delen av egenföretagare. Det ställdes inte någon följdfråga om anledningen till varför man svarade som man gjorde. En förklaring kan vara att kontakten med en enskild handläggare har varit föranledd av att man haft ett ärende i vilket man har varit oense. En annan förklaring kan vara att man inte upplever att man tydligt förstod förklaringen eller skälet till varför utgången av ärendet blev som den blev.

De som deklarerat elektroniskt utmärker sig däremot som en grupp som är särskilt nöjd med kontakterna via telefon. Dessutom instämde kvinnorna i något högre utsträckning än männen i att de fick den hjälp de behövde och att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via telefon.

## **6.5 Brev och e-post**

De av intervjupersonerna som under den senaste 12-månadersperioden haft kontakt med Skatteverket via e-post, fick ta ställning till fyra påståenden. Påståendena gällde att man får svar inom rimlig tid via e-post, att man får den hjälp man behöver via e-post, att man litar på svaret som man får via e-post samt att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via e-post.

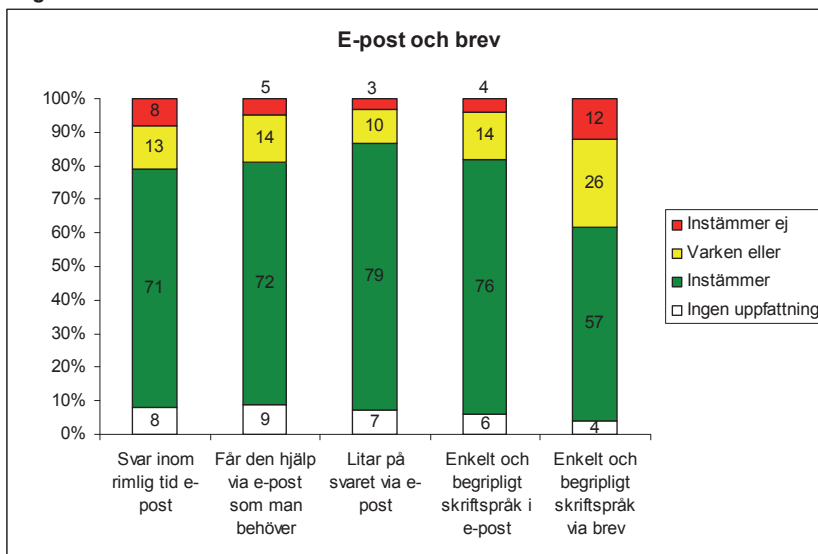
Vidare fick de av intervjupersonerna som under den senaste 12-månadersperioden haft kontakt med Skatteverket via vanligt brev, ta ställning till påståendet att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev.

Andelen som instämde i att man får svar inom rimlig tid var högre bland dem som haft kontakt via e-post än bland dem som varit i kontakt med Skatteverket via telefon.

Beträffande frågan om Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, finns det en skillnad mellan e-post och vanligt brev. Det var 76 procent av dem som haft kontakt via e-post som instämde i att skriftspråket är enkelt och begripligt. Motsvarande andel var 57 procent när det gäller de som haft kontakt via vanligt brev.

Att det finns skillnader i hur man uppfattar skriftspråket beroende på om det är fråga om e-post eller vanligt brev, kan vara att man i regel använder ett mindre formellt sätt att uttrycka sig när man kommunicerar via e-post.

Diagram 14



Bas (stapel 1-4): Tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

Bas (stapel 5): Tagit kontakt med eller blivit kontaktad av Skatteverkets personal via brev under de senaste 12 månaderna

De som haft ärenden rörande folkbokföring tyckte i högre utsträckning än genomsnittet att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i e-post eller brev, medan de som haft ett skatteärende ligger under snittet. Skillnaderna mellan uppfattningarna kan eventuellt förklaras av att skatteärenden generellt upplevs ha en högre grad av komplexitet i sitt innehåll och därmed vara svårare att sätta sig in i. I vilken grad skillnaderna kan förklaras av skillnader i sättet att skriva mellan dem som arbetar med folkbokföring respektive skatter kräver ytterligare analyser.

Offentligt anställda instämde i högre utsträckning än privat anställda att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i e-post eller brev. Båda grupperna av anställda är emellertid mer nöjda än egenföretagarna.

## 6.6 Anledningar till att vissa avstått kontakt med Skatteverket

I undersökningen frågade vi intervjupersonerna om de hade haft någon fråga som de egentligen velat få svar på men att de av någon anledning hade avstått ifrån att kontakta Skatteverket.

Av de 4 458 personerna som deltog i undersökningen svarade 223 (5 procent) ”Ja” på frågan och 203 personer uppgav samtidigt orsaken till att de avstått kontakt med Skatteverket. En genomgång av svaren visar att skälen i stor utsträckning varierar.

Vi har kategoriserat svaren och av denna uppdelning framgår det att de fyra vanligaste anledningarna var att man upplevde väntetiden som för lång (17 procent), man struntade i

att kontakta Skatteverket på grund av att man inte upplevt att frågan var tillräckligt angelägen (17 procent), man vände sig till någon annan för att få svar på frågan (15 procent), samt att man upplevde det omständligt att kontakta Skatteverket (11 procent).

Vi har även delat in de svarande i två grupper beroende på om de haft personlig kontakt (troligtvis i ett annat ärende) eller ej under de senaste 12 månaderna. Gruppen som haft personlig kontakt bedömer vi som den mest intressanta eftersom de kanske har avstått kontakt med Skatteverket på grund av färsk negativ erfarenhet. I denna grupp var det en högre andel som upplevde väntetiden som för lång (24 procent). Även andelen som upplevde att man skulle få dåliga svar var högre bland dem som haft personlig kontakt (13 procent) än bland dem som inte haft personlig kontakt (6 procent).

**Tabell 5: Sammanställning av svar på frågan varför man avstått att kontakta Skatteverket trots att man haft en fråga som man velat ha svar på.**

<b>Orsak</b>	<b>Haft personlig kontakt (n=69)</b>	<b>Ej haft personlig kontakt (n=134)</b>	<b>Samtliga (n=203)</b>
Lång kö/väntetid	24 %	14 %	17 %
Struntade i att kontakta Skatteverket	10 %	21 %	17 %
Vände sig till annan	14 %	15 %	15 %
Omständligt att kontakta Skatteverket	9 %	12 %	11 %
Upplevde att man skulle få dåliga svar	13 %	6 %	8 %
Tidsbrist	11 %	5 %	7 %
Språksvårigheter	0 %	3 %	2 %
Vet ej	6 %	8 %	7 %
Övrigt	13 %	17 %	16 %
	100 %	100 %	100 %

Samtliga svar redovisas i bilaga 5.

## 7 PERSONALENS BEMÖTANDE OCH SAKKUNSKAPER

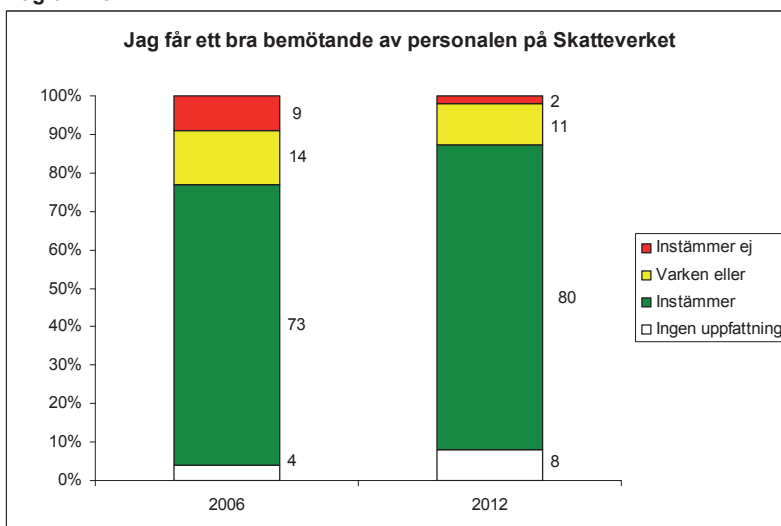
### 7.1 Bemötande

Medborgarnas förtroende för Skatteverket påverkas av vilket bemötande de får av medarbetarna vid Skatteverket liksom hur man upplever personalens sakkunskaper. Bemötandet är viktigt i alla kontakter, det vill säga i det personliga mötet, telefonmötet, det skriftliga mötet och mötet genom våra e-tjänster.

Utvecklingen när det gäller hur man upplever bemötandet från Skatteverkets personal kan vi se om vi jämför resultatet från årets undersökning med den förra som gjordes 2006.

Andelen som instämmer i påståendet att de får ett bra bemötande har ökat från 73 procent till 80 procent, medan andelen som svarat att de inte instämmer i påståendet har minskat markant, från 9 procent till 2 procent.

Diagram 15



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök) samt svarat på femgradig skala

För frågan om bemötandet har två olika svarsskalor använts. Skatteverket har ett bemötandemål som följs upp med resultat från enkätundersökningar. Framöver kommer detta mål att följas upp med en ja/nej-fråga istället för den femgradiga skalan från ”instämmer inte alls” till ”instämmer helt”.

I denna undersökning fick hälften av intervjupersonerna svara på den femgradiga skalan för att få en jämförelse med den förra brukarundersökningen. Den andra hälften av intervjupersonerna fick välja mellan att svara ”Ja” eller ”Nej”, för jämförelser med kommande brukarundersökningar.



Resultatet för den del av intervjupersonerna som fick svara ”Ja” eller ”Nej” på frågan blev följande:

Ja: 87 %  
Nej: 4 %  
Vet ej: 9 %

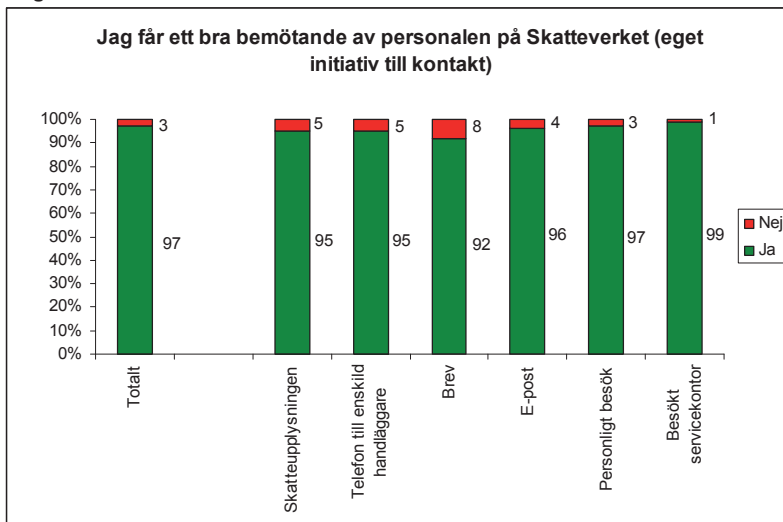
För att få tillräckligt många observationer i de olika kategorier som vi har delat in intervjupersonerna i så har vi lagt ihop resultaten från de två skalorna. Enbart de som uttryckt en positiv eller negativ uppfattning (svaret ja/nej eller instämmande (4+5)/ej instämmande (1+2)) ingår i denna analys. Instämmande (4+5) har kodats till ”Ja” och ej instämmande (1+2) har kodats till ”Nej”.

I den resterande delen av detta avsnitt studerar vi alltså enbart dem som har svarat positivt eller negativt. Under dessa förutsättningar var hela 97 procent positiva, sett över alla grupper. I samtliga redovisningsgrupper var andelen instämmande över 90 procent. Av de olika åldersgrupperna så var de äldsta (65 – 74 år) de allra mest positiva, 99 procent av dessa instämde i påståendet.

Kontakterna med Skatteverket kan ske via flera olika kanaler och de kanaler som vi har studerat närmare är Skatteupplysningen, telefon till en enskild handläggare, brev, e-post, personligt besök samt besök på servicekontor.

Resultatet visar att de som var mest nöjda med bemötandet var de som besökt ett servicekontor. Bland dessa var det 99 procent som instämmer i påståendet om att de fick ett bra bemötande. Den grupp med lägst andel som instämde i att de fick ett bra bemötande var de som kontaktat Skatteverket via brev, där var 92 procent nöjda med bemötandet.

Diagram 16



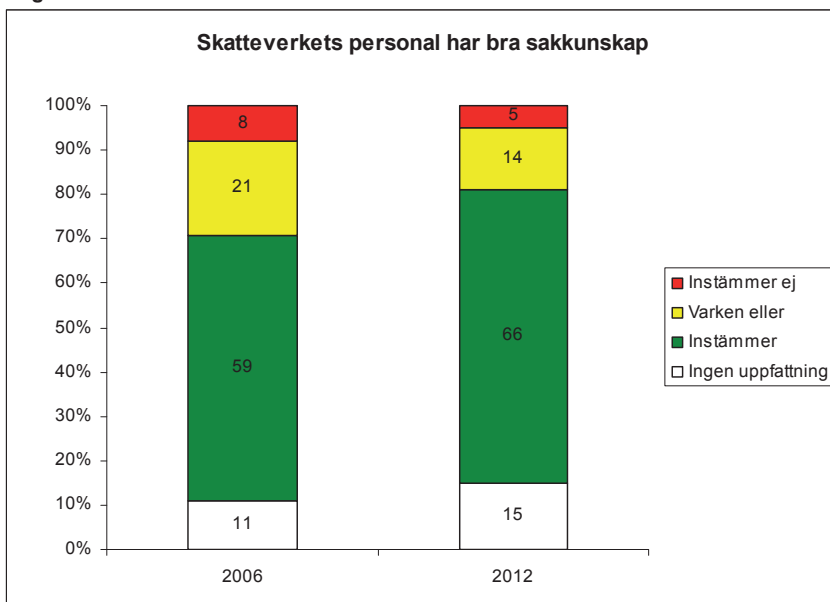
Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna och svarat Ja eller Nej alternativt instämmande (4+5) eller ej instämmande (1+2) på bemötandepåståendet.

## 7.2 Sakkunskaper

När det gäller hur man upplever sakkunskaperna hos Skatteverkets personal visar en jämförelse med undersökningen 2006 att fler ansåg att personalens sakkunskap är bra. Andelen som instämde ökade från 59 till 66 procent.

I årets undersökning var det 5 procent som inte ansåg att personalen har bra sakkunskap, mot 8 procent i 2006 års undersökning. Andelen som svarade ”varken eller” samt andelen som angav att de inte hade någon uppfattning, har minskat respektive ökat något.

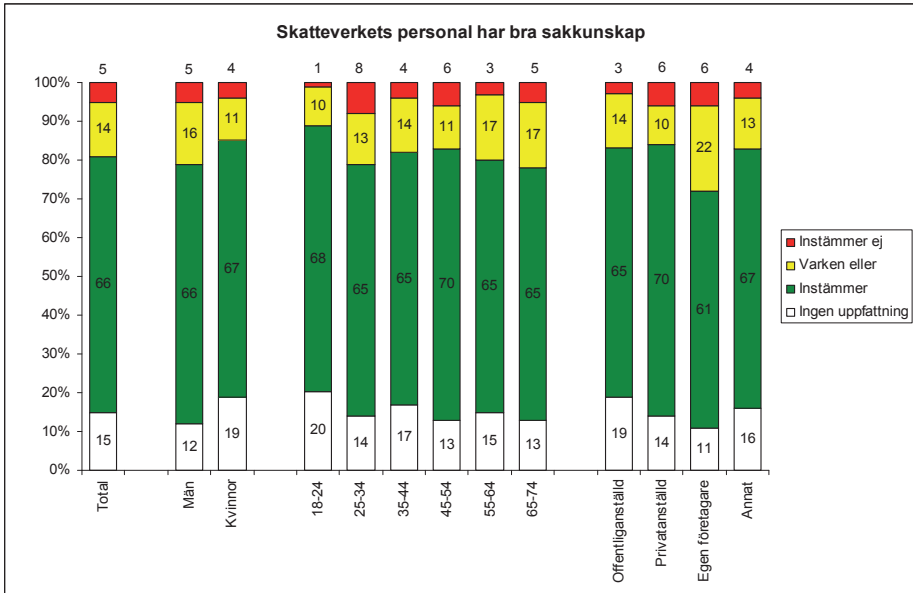
Diagram 17



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

Väljer vi att dela in de svarande efter kön, ålder och arbete ser vi att andelen som ansåg att personalens sakkunskap är bra ligger på en nivå nära genomsnittet i samtliga grupper.

Diagram 18



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

### 7.3 Personalens attityder

I undersökningen fick de tillfrågade svara på en skala från 0 till 10 om de instämmer i eller inte instämmer i, tre påståenden angående tjänstemännens attityder. Vi har kategoriserat svaren så här:

7-10 instämmer  
 4-6 varken eller  
 0-3 instämmer inte

Attityderna delas in i tre slag och benämns A-, B- respektive C-attityd och står för följande påståenden:

- *Attityd A:* Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan.
- *Attityd B:* Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer regler oavsett vad det leder till, samt utgår från att du känner till lagar och regler.
- *Attityd C:* Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.

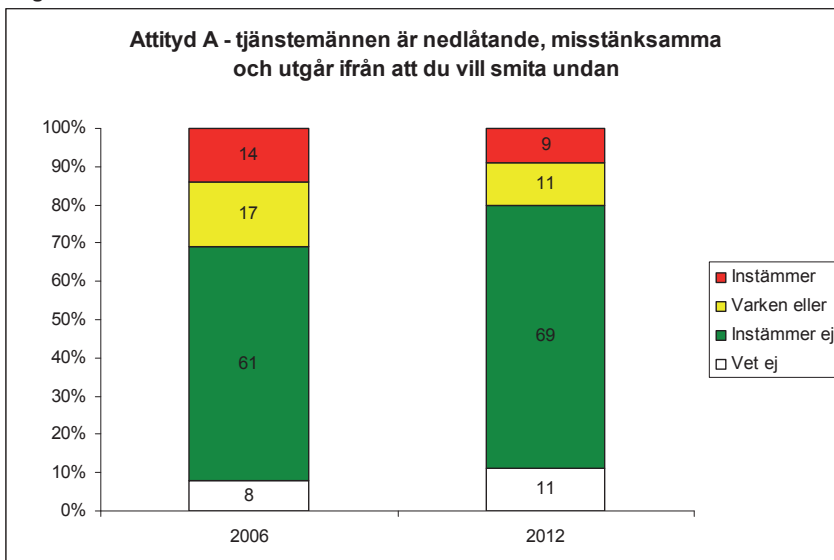
Attityd C är den mest önskvärda av de tre attityderna. Om man möts av en medarbetare vid Skatteverket som har ett öppet, empatiskt och lösningsorienterat sätt med en attityd som grundas på uppfattningen att alla vill göra rätt för sig, stärker det förtroendet och

viljan att göra rätt. Det är även lättare att acceptera ett besked som är negativt om man möts av en medarbetare som har en sådan inställning.

#### Attityd A

Av de tillfrågade i årets undersökning var det en klar majoritet som inte instämde i påståendet om att Skatteverkets medarbetare är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att man vill smita undan. Endast 9 procent instämde i påståendet vilket är en minskning jämfört med 2006 års undersökning då 14 procent instämde i påståendet.

Diagram 19



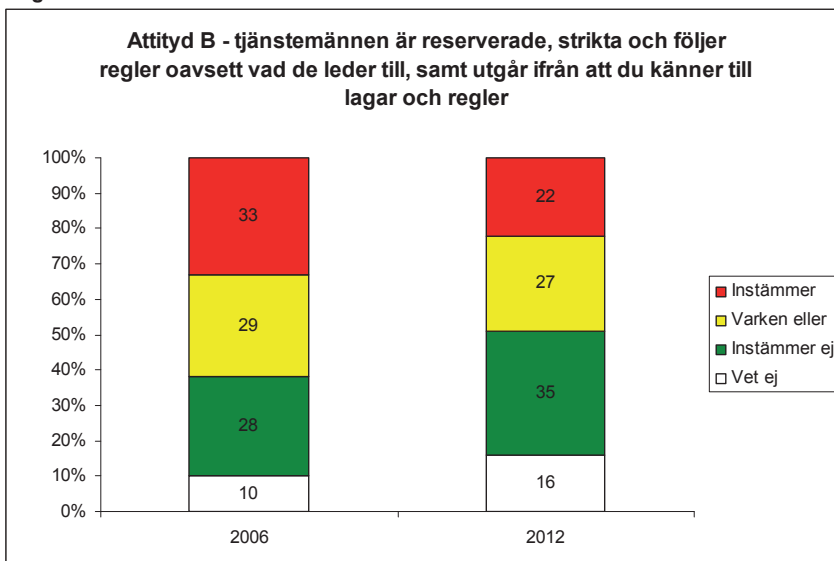
Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

#### Attityd B

Svaren när det gäller attityd B (tjänstemännen är reserverade, strikta och följer regler oavsett vad det leder till, samt utgår från att du känner till lagar och regler) var mer spridda än för attityd A. Jämfört med 2006 var det i årets undersökning fler som inte instämde i påståendet. Det har skett ett skifte från en övervägande del instämmande till en övervägande del ej instämmande. Andelen som instämde i påståendet var i årets undersökning 22 procent jämfört med 33 procent i den förra undersökningen. Samtidigt har andelen som inte instämde i påståendet ökat från 28 procent till 35 procent.

Jämför man de olika kontaktsätten så instämde de som kontaktat Skatteverket via brev eller personligt besök mest (27 respektive 28 procent) och de som tagit kontakt via telefon minst (20 procent) i påståendet.

Diagram 20



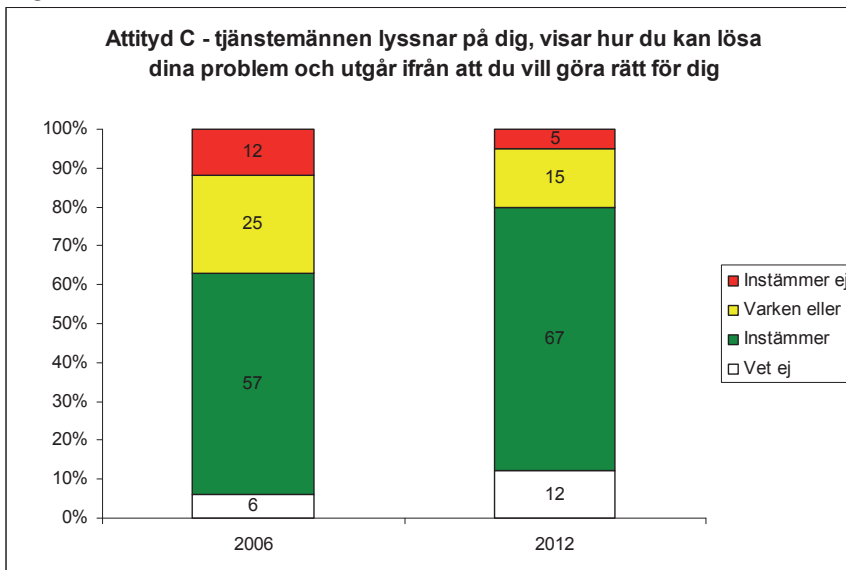
Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

### *Attityd C*

Attityd C (tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig) är den attityd som är den mest önskvärda och svaren från årets undersökning visar att 67 procent av de tillfrågade instämde i att det är en attityd som de möts av från Skatteverkets medarbetare. Jämfört med undersökningen 2006 har andelen ökat med 10 procentenheter.

Av dem som besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket är det så många som 86 procent som instämde i att tjänstemännen tillämpar Attityd C. Bland dem som tagit kontakt via brev är däremot motsvarande siffra endast 57 procent.

Diagram 21



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

Av tabellen nedan framgår att egenföretagare i högre grad än anställda upplevt att de mötts av Attityd A. I åldersgrupperna är det yngre som i högre grad upplevt att bemötandet präglats av Attityd A. Ser vi till män och kvinnor är det männen som i något högre grad upplevt att de mötts av tjänstemän som intar Attityd A.

**Tabell 6: Sammanställning av svar på frågor om tjänstemännens attityder**

	Attityd A		Attityd B		Attityd C	
	Instämmer (%)	Instämmer inte (%)	Instämmer (%)	Instämmer inte (%)	Instämmer (%)	Instämmer inte (%)
Total	9	69	22	35	67	5
Män	10	67	25	33	69	6
Kvinnor	7	70	18	38	66	4
18-24	11	62	32	23	65	8
25-34	6	71	24	31	68	6
35-44	8	64	19	34	66	6
45-54	8	73	18	37	69	2
55-64	9	69	23	42	66	8
64-74	9	72	18	40	70	2
Offentligt anställd	4	74	19	42	67	4
Privatanställd	9	71	22	33	69	7
Egen företagare	12	58	26	28	60	6
Annat	10	67	21	35	70	4

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

## 8 GENERELLT TILLGÄNGLIGHET OCH INFORMATION

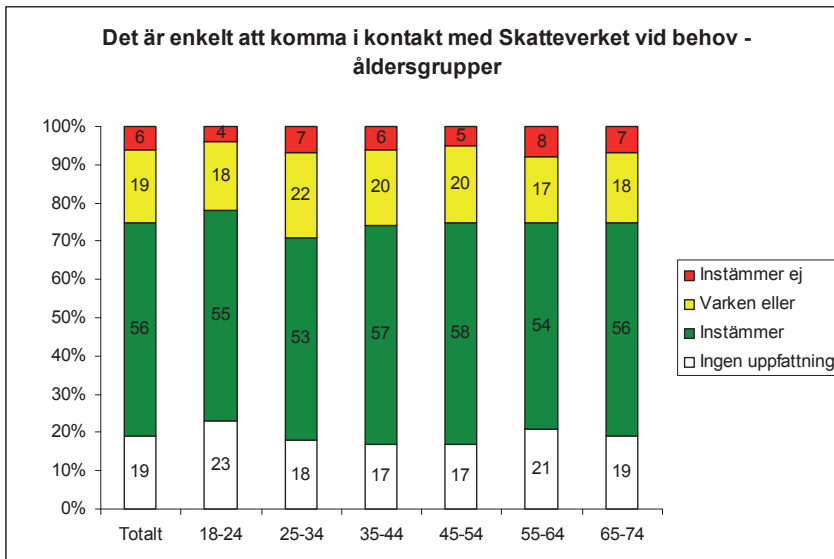
### 8.1 Tillgänglighet – lätt att kontakta Skatteverket vid behov

I undersökningen har vi studerat hur man generellt uppfattar tillgängligheten, dvs. om man upplever att det är lätt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov.

När det gäller hur man uppfattade tillgängligheten kan vi konstatera att man överlag ansåg att det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov. Andelen som instämde i påståendet var 56 procent.

Det är inte någon statistiskt säkerställd skillnad mellan män och kvinnor i hur de uppfattade tillgängligheten. Ser vi till intervjupersonernas ålder är inte heller dessa skillnader statistiskt säkerställda.

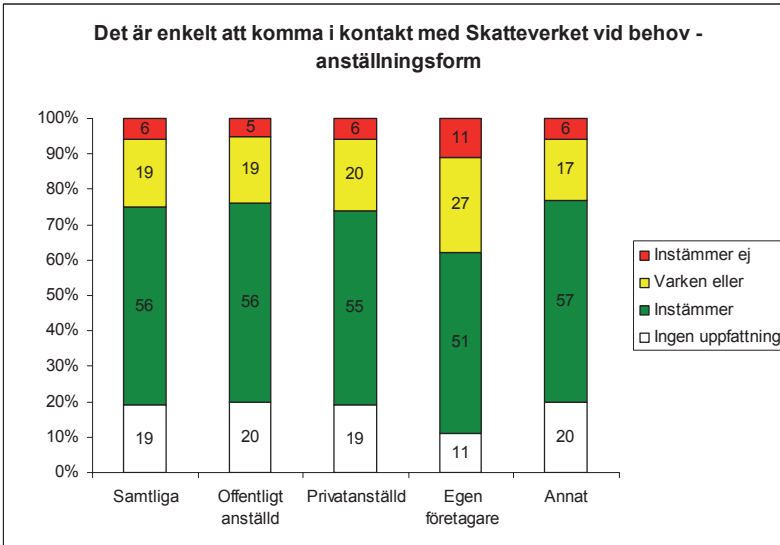
Diagram 22



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

Beroende på om man är anställd eller egenföretagare fanns det en skillnad i hur man upplevde tillgängligheten. Av svaren från intervjupersonerna framgår det att de som är egenföretagare i större utsträckning upplevde att tillgängligheten är dålig jämfört med dem som har anställning. I gruppen egenföretagare svarade 11 procent att de inte instämde i påståendet att det är lätt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov. Bland dessa fanns också den största andelen som svarade "Varken eller" på den aktuella frågan.

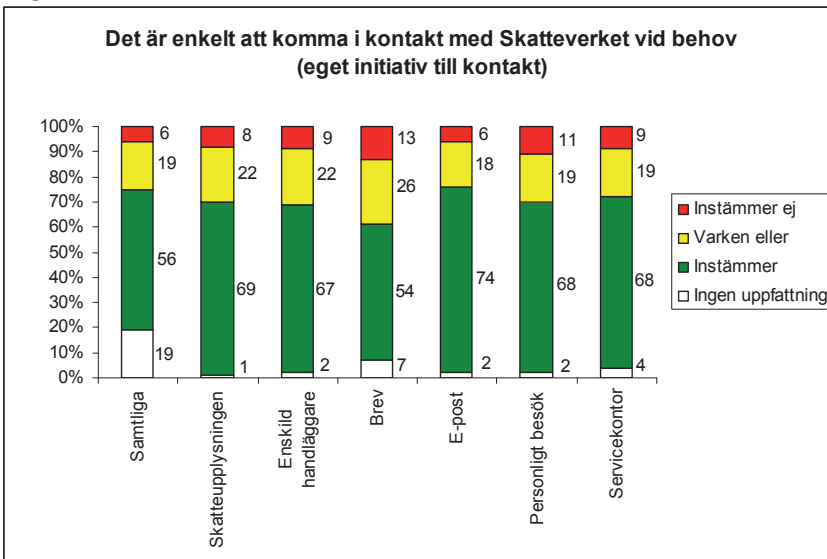
Diagram 23



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

Vi kan också dela in de svarande i olika grupper beroende på vilka kontakter de haft med Skatteverket. De som har kontaktat myndigheten via ett traditionellt brev är minst nöjda.

Diagram 24

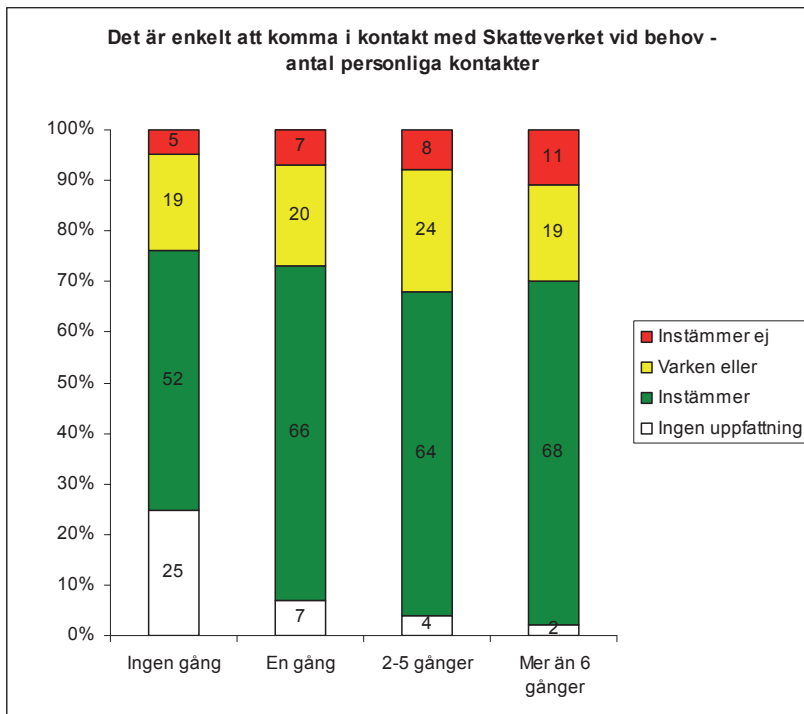


Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.



Ju fler gånger man haft kontakt desto högre andel hade en uppfattning. Vi ser dock inget samband mellan antalet kontakter och nöjdheten med tillgängligheten. Bland dem som haft många kontakter var det både fler instämmande och fler som ej instämde i att det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov.

**Diagram 25**



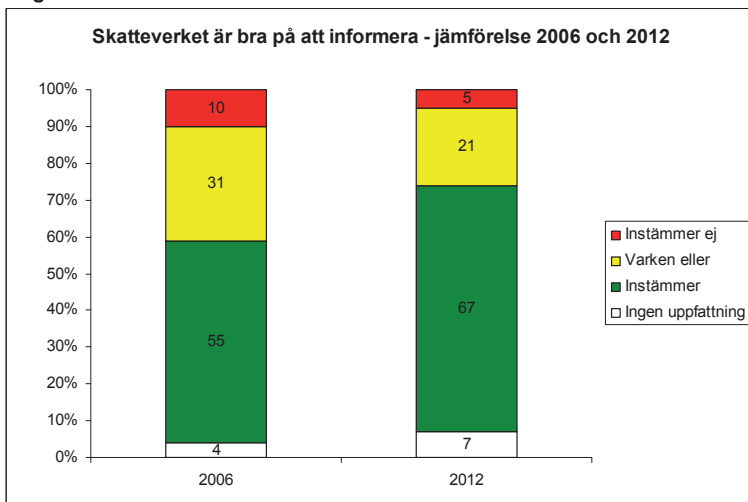
Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

## 8.2 Skatteverket är bra på att informera

Intervjupersonerna fick i årets undersökning ta ställning till påståendet att Skatteverket är bra på att informera. Motsvarande påstående fanns även i undersökningen 2006.

Resultaten från årets undersökning visar på en positiv utveckling i förhållande till 2006 års undersökning. Andelen som inte instämde i påståendet att Skatteverket är bra på att informera har minskat från 10 procent till 5 procent. Samtidigt har andelen som instämde i samma påstående ökat med 12 procentenheter, till 67 procent.

Diagram 26

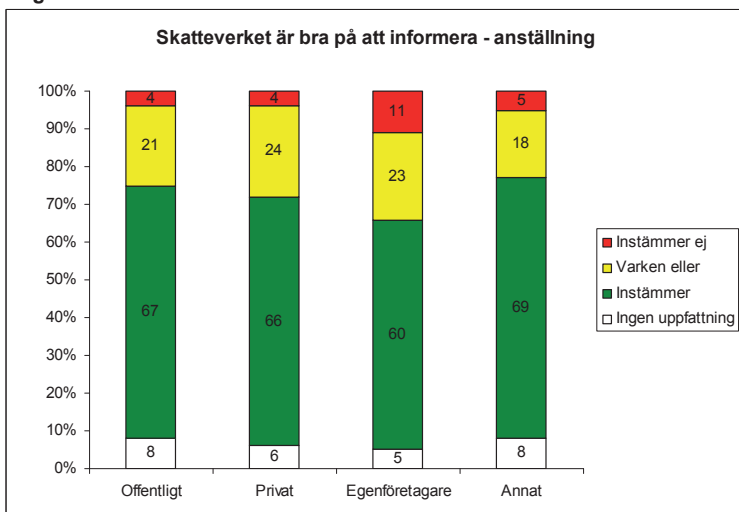


Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

Mellan män och kvinnor respektive mellan åldersgrupperna fanns inga nämnvärda skillnader i uppfattningen om att Skatteverket är bra på att informera.

Liksom i många andra frågor kan vi notera att egenföretagare i mindre utsträckning än personer med anställningsinkomst höll med i påståendet att Skatteverket är bra på att informera. I detta fall var det 11 procent av egenföretagarna som svarade att de inte instämde i påståendet, motsvarande andel för anställda var 4 procent.

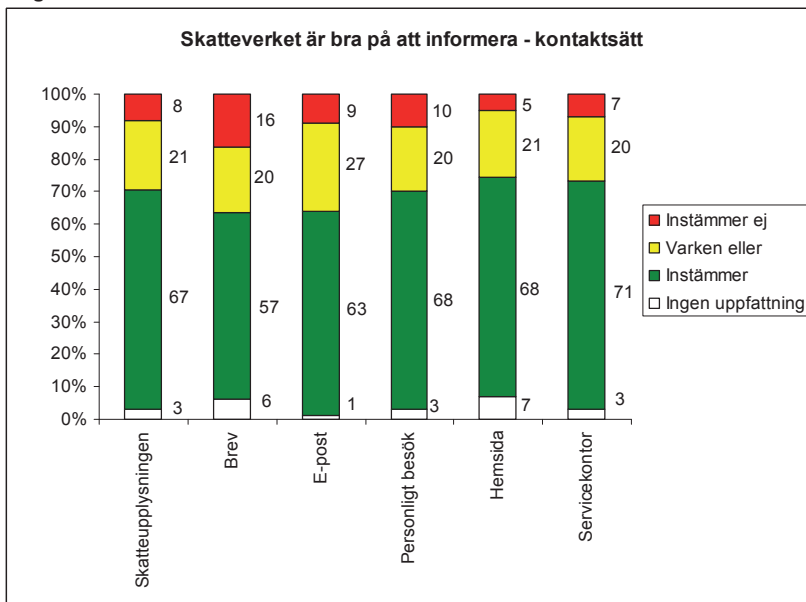
Diagram 27



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

Beroende på vilket sätt man hade kontaktat Skatteverket fanns det skillnader i hur man upplever om myndigheten är bra på att informera. På samma sätt som när det gäller tillgänglighetsaspekten var de som varit i kontakt via ett så kallat vanligt brev mest negativa. I denna grupp var det 16 procent som svarade att de inte instämde i påståendet.

Diagram 28



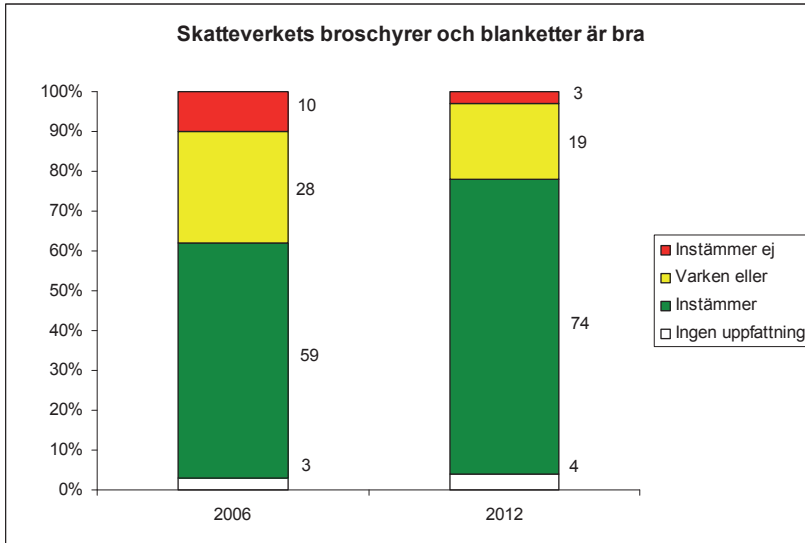
Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

### 8.3 Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

En del i Skatteverkets informationsverksamhet är broschyrer och blanketter. För att få en uppfattning hur man upplevde dessa fanns det i undersökningen med en fråga om detta. Frågan ställdes till dem som angav att de använde "Dags att deklarerar" eller hade tagit del av andra broschyrer eller blanketter.

I förhållande till resultatet från 2006 års undersökning har andelen ökat som instämmer i påståendet att Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra. Detta gäller generellt för samtliga grupper. Andelen som instämde i att Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra ökade från 59 till 74 procent mellan 2006 och 2012. I 2012 års undersökning var det endast 3 procent som inte instämde i påståendet.

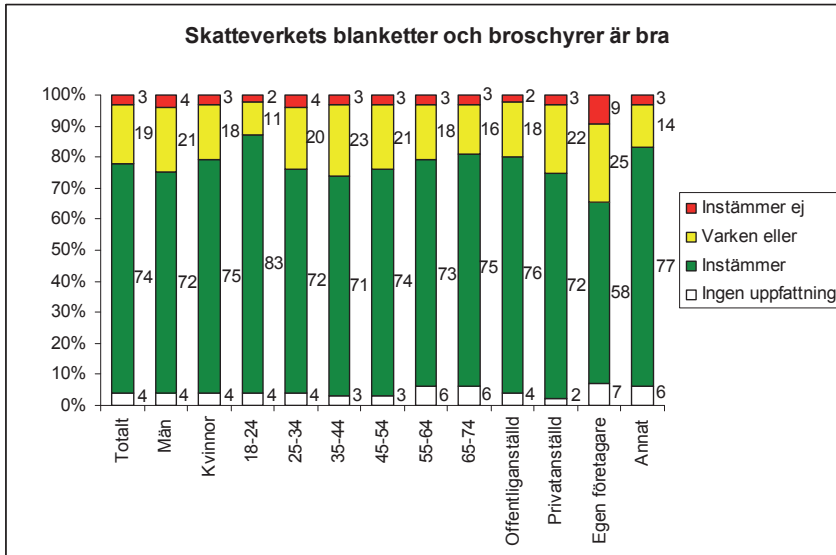
Diagram 29



Bas: Tagit del av broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

Vissa skillnader fanns om vi ser till en indelning av respondenterna i olika kategorier. Mellan män och kvinnor var det ingen större skillnad, men gruppen 18-24 år var mer positiv till påståendet än äldre. Bland egenföretagare fanns en högre andel som inte instämde i påståendet, 9 procent.

Diagram 30

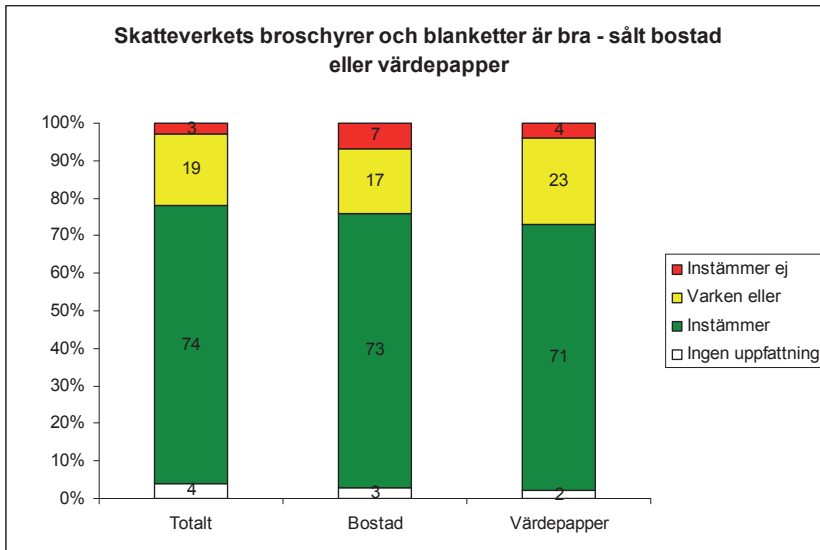


Bas: Tagit del av broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

Erfarenhetsmässigt vet vi att för många är det komplicerat att redovisa försäljning av värdepapper eller bostad i deklarationen. Den som under året gjort sådana transaktioner får tillsammans med deklarationsblanketten broschyrer som tagits fram för de här två situationerna.

En stor del av dem som sålt värdepapper eller bostad instämde i att Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra, men hos dem som hade sålt bostad fanns en högre andel som inte höll med. Antalet som hade sålt bostad var dock ganska få bland de svarande och denna skillnad är inte statistiskt säkerställd. Gruppen som sålt värdepapper är något större. Här var skillnaden i medelvärde mot dem som inte sålt värdepapper statistiskt säkerställd, även om skillnaden mest bestod i att det var en större andel som svarade ”varken eller”.

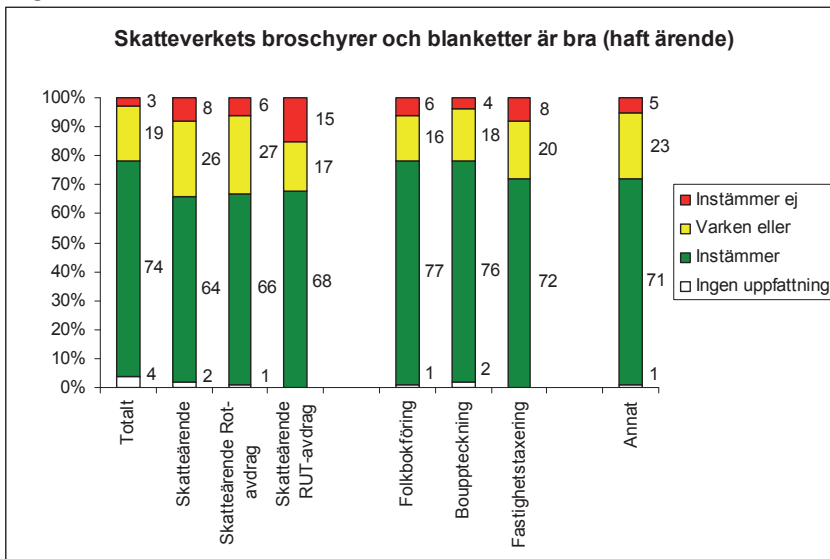
**Diagram 31**



Bas: Tagit del av broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

Om vi avslutningsvis ser till hur de som haft ärende med Skatteverket ställde sig till påståendet att broschyrer och blanketter är bra, finns det skillnader. De som haft ett skatteärende instämde i något mindre utsträckning i påståendet än dem som haft andra typer av ärenden.

Diagram 32



Bas: Tagit del av broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

## 9 FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET SÄTT ATT SKÖTA SIN UPPGIFT

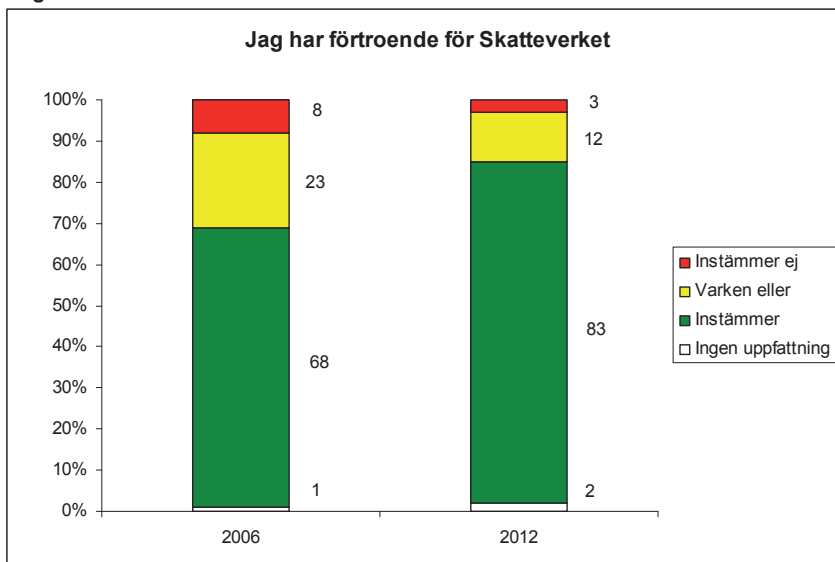
### 9.1 Resultat i Brukarenkäten

Vi frågade intervjupersonerna om deras förtroende för Skatteverket. I den här undersökningen fick hälften ta ställning till det generellt ställda påståendet ”jag har förtroende för Skatteverket”, medan den andra hälften fick ta ställning till det mera konkreta påståendet ”jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. I andra undersökningar som genomförts mellan 2006 och 2012 har Skatteverket övergått från den förstnämnda till den sistnämnda formuleringen. Vi ställde båda påståendena för att kunna göra jämförelser både bakåt och framåt i tiden.

När det gäller det generella påståendet om man har förtroende för Skatteverket kan vi alltså jämföra med 2006 och av svaren kan vi konstatera att förtroendet har ökat markant sedan dess. Andelen som instämde i påståendet ökade från 68 till 83 procent. I 2012 års undersökning var det endast tre procent som inte instämde i påståendet.

Oberoende av vilken kategori som vi delar in intervjupersonerna i finns det en stor andel som instämde i påståendet. Åldergruppen 18 – 24 år var den som hade högst förtroende, 87 procent. Bland egenföretagare var dock förtroendet lägre, med 76 procent som instämde i påståendet.

Diagram 33

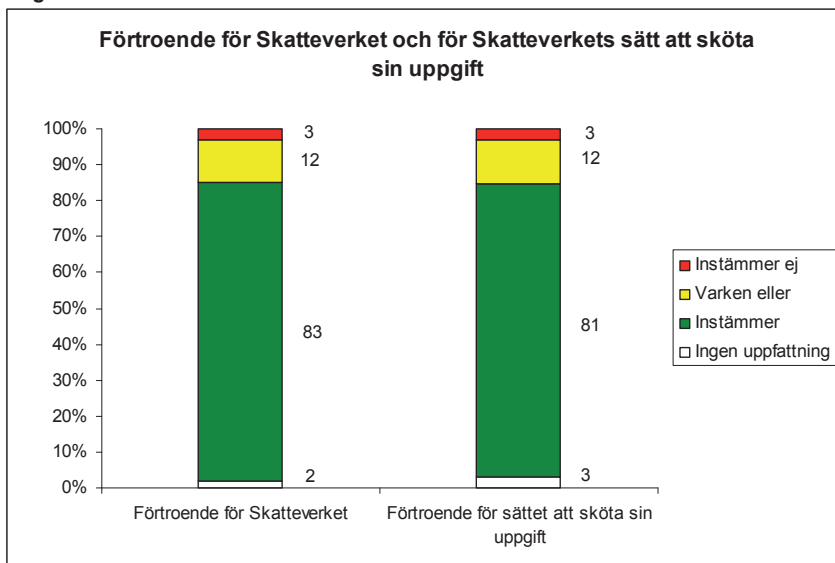


Bas: ”Brukare”, dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

Intervjupersonernas svar på den andra frågan, den som gällde förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, överensstämde nästan helt med svaren på frågan om förtroendet generellt. Andelen som instämde i påståendet var 81 procent. Andelarna som inte instämde respektive svarade ”varken eller”, var desamma.

Några nämnvärda skillnader mellan frågeformuleringarna, sett utifrån en indelning av intervjupersonerna i olika grupper, förekom inte heller. Sammantaget var det inte fråga om några egentliga skillnader i hur medborgarna bedömde förtroendet för Skatteverket utifrån om de hade att ta ställning till en generell fråga om förtroendet eller om den gällde Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

**Diagram 34**



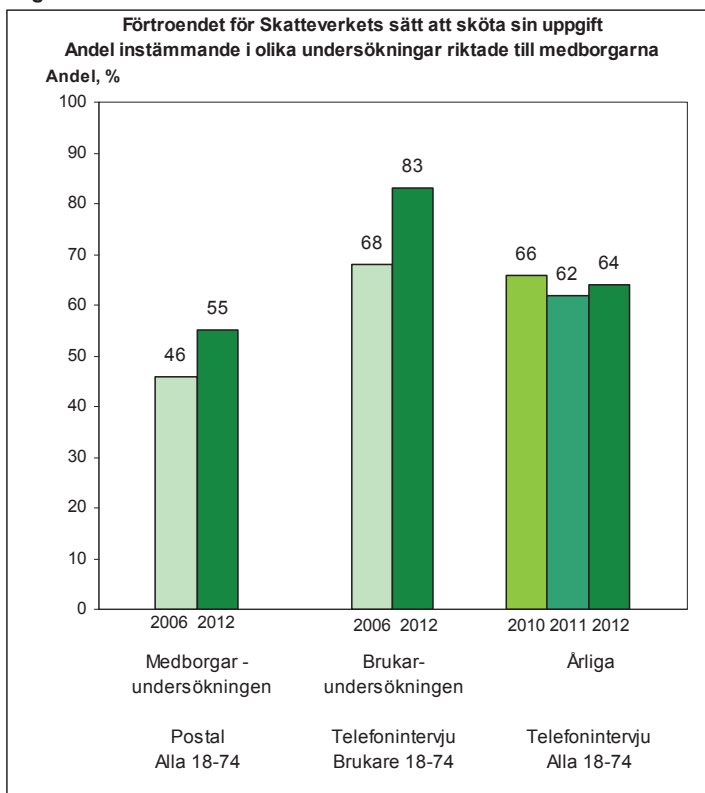
Bas: ”Brukare”, dvs. haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (hemsida, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

## 9.2 Jämförelser med Medborgarundersökningen

Skatteverket genomför tre typer av återkommande undersökningar riktade till medborgarna – ”medborgarundersökningen”, ”brukarundersökningen” och den ”årliga undersökningen”. I alla tre får medborgarna ta ställning till påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. För 2012 föreligger resultat från alla tre undersökningarna. I diagrammet nedan redovisas andelen som instämde i påståendet i de tre undersökningarna under olika år.



Diagram 35



Resultaten som redovisats i avsnitt 9.1, med 83 eller 81 procent som instämde i påståendena om förtroendet, är på en betydligt högre nivå än i de andra två undersökningarna. I medborgarundersökningen 2012 var det endast 55 procent som hade förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. I den årliga undersökningen var motsvarande siffra 64 procent.

Det finns flera viktiga skillnader mellan dessa undersökningar som kan förklara denna diskrepans.

- Medborgarundersökningen är en postal enkät medan brukarundersökningen är genomförd med telefonintervjuer. Vi har sett genomgående i våra undersökningar att svaren är mer positiva i telefonintervjuer. Anledningarna till detta kan vara många, t. ex. kanske det är så att vissa personer svarar mer positivt när det sker genom ett samtal till en annan person, eller att den postala enkäten fylls i av den i hemmet som har de mest kritiska åsikterna. Det går inte att säga att den ena metoden är mer rätt än den andra.
- I medborgarundersökningens postala enkät ingår ”ingen uppfattning” som ett sjätte svarsalternativ. I brukarundersökningens telefonintervjuer läses inte ”ingen uppfattning” upp som ett alternativ, utan används enbart när den svarande själv

säger att den inte kan ge ett svar på den femgradiga skalan. Detta gör att sannolikheten för att den svarande ska svara instämmande (4 eller 5) är högre i brukarundersökningen.

- Förtroendefrågan ställs i medborgarundersökningen till samtliga i undersökningen. I brukarundersökningen ställs frågan enbart till dem som haft någon form av personlig kontakt med Skatteverket, besökt hemsidan eller läst broschyrer eller blanketter. Resultaten från medborgarundersökningen 2012 visade att de som varit i kontakt med Skatteverket eller besökt hemsidan i högre grad instämmer i påståendet. Bland dem som inte haft någon kontakt med Skatteverket är det istället fler som svarar att de saknar uppfattning. I gruppen kontakt/hemsida hade 61 procent förtroende för Skatteverket och 11 procent saknade uppfattning. I gruppen ingen kontakt var motsvarande siffror 52 respektive 20 procent.
- Medborgarundersökningen innehåller frågor om skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll, medan brukarundersökningen innehåller frågor om Skatteverkets service och bemötande. Även om man tar hänsyn till skillnader i metod och att olika delmängder av populationen tillfrågats i de olika undersökningarna, så framstår kontexten som ytterligare en påverkande faktor.

Den årliga undersökningen genomförs enligt följande:

- telefonintervjuer
- ”ingen uppfattning” läses inte upp
- förtroendefrågan ställs till samtliga i undersökningen
- en övervägande del av frågorna handlar om skattefusk och Skatteverkets kontroll

Den årliga undersökningen liknar således brukarundersökningen i de två första avseendena och medborgarundersökningen i de andra två. I 2012 års årliga undersökning instämde 64 procent i påståendet – ett resultat som ligger mitt emellan.

Vi kan särskilja de som hade haft personlig kontakt med Skatteverket i den årliga undersökningen. Av dessa instämde 69 procent i påståendet – en siffra som är intressant att jämföra med brukarundersökningen (81 procent med samma frågeformulering), eftersom det då i stort sett bara är kontexten som skiljer undersökningarna åt. Skillnaden på 12 procentenheter antyder att kontexten är den faktor som har allra störst betydelse för det mer positiva resultatet i brukarundersökningen. Frågor om Skatteverkets service och bemötande ger således en mer positiv bild av Skatteverket än frågor om skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll.

För många av de frågor som ställs i våra undersökningar – och kanske förtroendefrågan i synnerhet – är det svårt att bedöma om nivån på andelen instämmande är hög eller låg vid en enskild undersökning. Jämförelserna mellan olika undersökningstyper visar dessutom att nivån är starkt beroende av metoden bakom undersökningen och de övriga frågornas innehåll. Det primära intresset bör vara att studera *förändringar* över tiden med en given metod. Resultaten ovan visar hur viktigt det är att metoden och utformningen av en enkät bibehålls när man utprepar en undersökning.

## 10 MEDBORGARNAS TILLVÄGAGÅNGSSÄTT OM DEKLARATIONEN BLIR SVÅRARE

Vi ställde i undersökningen en fråga till intervjupersonerna om hur de skulle gå till väga ifall deras deklaration blev svårare och de blev osäkra på hur de skulle redovisa sina uppgifter. Det fanns möjlighet att räkna upp flera tillvägagångssätt.

Denna fråga ställdes allra först, utan att de svarande blivit färgade av undersökningens övriga frågor. Vi ställde frågan som en öppen fråga. I frågan ingick också att ta ställning till i vilken ordning man skulle ha gått till väga om man angav flera svarsalternativ.

En majoritet, 74 procent, svarade att de skulle vända sig till Skatteverket (60 procent angav enbart kontakter med Skatteverket för att klara ut sin problematik), 29 procent skulle vända sig till familjen, vänner eller sociala medier (16 procent enbart familj/vänner/sociala medier) och 12 procent skulle vända sig till ”någon auktoriserad”, dvs. revisor, bokföringsbyrå eller bank (9 procent enbart någon auktoriserad).

Bland dem som skulle vända sig till familjen, vänner eller sociala medier finns en stark överrepresentation av unga medborgare. I gruppen 18-24 år svarade 56 procent att de skulle tagit hjälp på detta sätt.

När det gäller på vilket sätt man skulle ha gått till väga inom vart och ett av de tre alternativen ser svaren ut enligt följande (andel av samtliga svarande):

*a) vända sig till Skatteverket:*

- Skatteupplysningen, 41 %
- hemsidan, 28 %
- ”Dags att deklarerar” eller andra broschyrer, 17 %
- besöka ett servicekontor, 4 %
- skicka e-post, 2 %
- vända sig till en handläggare, 2 %
- skicka ett ”vanligt” brev, 0,4 %

*b) vända sig till familjen, vänner eller sociala medier:*

- familjemedlem, 18 %
- vänner eller arbetskamrater, 9 %
- Internet (inte Skatteverkets hemsida) eller sociala medier, 4 %

*c) vända sig till någon ”auktoriserad”:*

- revisor eller bokföringsbyrå, 10 %
- bank, 2 %

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att de allra flesta svarade att de skulle vända sig till Skatteverket om deras deklaration blev svårare och de skulle bli osäkra på hur de skulle redovisa sina uppgifter. Den av Skatteverkets kanaler som man främst skulle vända sig till är Skatteupplysningen, därefter kommer Skatteverkets hemsida följt av Dags att deklarerar och andra broschyrer.

Fler skulle vända sig till familjemedlemmar, vänner eller sociala medier än till revisor, bokföringsbyrå eller bank. Det var 16 procent som svarade att de enbart skulle vända sig till familj och vänner. För att det ska bli rätt i deklarationen är det förstås väsentligt att man vänder sig till någon som har de rätta kunskaperna. Om det inte finns någon med rätt kompetens i ens närhet är det viktigt att man vänder sig till Skatteverket eller någon annan med fackkunskaper för att få hjälp. Med tanke på att det säkert finns många som har kunniga och erfarna personer i sin omgivning bedömer vi dock inte 16 procent som en särskilt hög siffra.

För att möta dem som vänder sig till sociala medier kommer Skatteverket under 2013 att finnas på både Twitter, LinkedIn och Facebook.

Avslutningsvis påminner vi om att dessa siffror inte beskriver det faktiska beteendet utan hur de svarande tror att de skulle gå till väga om deras deklaration blir svårare. Eftersom det för de allra flesta är mycket enkelt att deklarerera så det är nog inte helt enkelt för medborgare att sätta sig in i hur man faktiskt skulle agera om man får en svårare deklaration.

## 11 VAD SKATTEVERKET FÖRST OCH FRÄMST BÖR BLI BÄTTRE PÅ

I undersökningen ställdes en avslutande fråga om vad intervjupersonen anser att Skatteverket först och främst bör bli bättre på. Det lämnades många synpunkter och de två områden som återkom mest var information och tillgänglighet.

När det gäller informationen var det många som ansåg att denna måste förenklas och bli tydligare. Ett vanligt svar i detta sammanhang var att man önskade enklare och tydligare information om regler.

Synpunkterna om tillgänglighet handlade ofta om att det är för långa väntetider när man kontaktar myndigheten via telefon. En annan aspekt på tillgängligheten är att man vill ha nära till Skatteverkets kontor.

Ett annat förbättringsområde är språket. Många av dem som svarade att Skatteverket måste förbättra språket ansåg att myndigheten i dag använder ett krångligt språk, ofta med invecklade facktermer.

Förbättrad hemsida och förenklingar generellt, var också två områden som återkom i svaren på frågan.

Slutligen var det flera som menade att kontrollen måste skärpas samt att bemötandet från Skatteverkets personal måste förbättras.

Frågan vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på, ställdes även 2006 och här är en sammanställning av svaren indelade i olika kategorier och rangordnade efter antalet förekomster i var och en av undersökningarna:

**Tabell 7: Jämförelse och rangordning av svaren i 2012 och 2006 års undersökningar på frågan om vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på.**

2012		2006	
1	Information 18%	1	Tillgänglighet/service 9%
2	Tillgänglighet 16%	2	Blanketter/broschyrer 6%
3	Språk 10%	3	Information/synlighet 6%
4	Hemsida 8%	4	Kontroll 6%
5	Förenklingar 7%	5	Deklarationsfrågor 5%
6	Kontroll 6%	6	Språk 4%
7	Blanketter/broschyrer 5%	7	Bemötande 3%
8	Bemötande 5%	8	Hemsida 2%
9	E-tjänster 3%	9	Personalens sakkunskap 2%
10	Personalens sakkunskap 2%	10	Snabb handläggning 1%

Bas: Samtliga

Tabellen visar överlag högre procentsiffror 2012 än 2006. Detta förefaller bero på att intervjuarna i högre utsträckning lockat fram svar från de svarande. Andelen ”vet ej” var endast 9 procent 2012 och hela 38 procent 2006. Dessutom har indelningen i kategorier för de två undersökningarna skett oberoende av varandra och av olika personer. För

många av svaren är det inte självklart hur de ska kategoriseras. Det går således inte att jämföra procentsiffrorna för 2006 och 2012, de kan bara användas för att studera relationen mellan kategorierna för respektive år.

Däremot kan vi studera rangordningen av kategorierna 2006 och 2012. Den indikerar att information, språk och hemsida är områden där medborgarna i ökad grad jämfört med 2006 ansett att Skatteverket först och främst bör förbättra. Blanketter/broschyrer anses däremot i lägre utsträckning vara ett förbättringsområde 2012 jämfört med 2006.

Här följer avslutningsvis några citat från svaren som lämnades på frågan om vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på:

*"Mer information till ungdomar, så de förstår vad det handlar om. Mer info om att deklarerera själv och vad skatteverket gör. Nu är det svårt att bli insatt i det."*

*"Kanske fler medarbetare och kortare kötider."*

*"Väntetiderna kan bli kortare vid telefon."*

*"Lite lättare att förstå på hemsidan, och det borde stå tydligare vad man kan göra för avdrag. Alla borde även få utbetalning samtidigt."*

*"Det skulle vara smidigt om Dags att deklarerabroschyren skulle finnas att läsa på Internet. Och att man kunde välja utifall man vill ha den hemskickad eller inte."*

*"Jag tycker att om man inte svarar på deklARATIONEN så ska det ses som att man samtycker om innehållet istället för att få en straffavgift."*

*"Det fungerar så bra som det behövs tycker jag."*

*"Överlag är allt bra, men det borde finnas en chatt-support på Skatteverkets hemsida."*

*"Jag förstår inte riktigt detta när det gäller försäljning av aktier. Uppgifterna finns redan att ta från banken, så varför måste jag själv skriva in allting också? Speciellt när det gäller bara småsummor och inga stora summor."*

*"Jag tycker Skatteverket borde förenkla sitt skriftspråk i broschyrer, på hemsida med mera. Det är många svåra ord som kan vara svåra att förstå. Det är bättre om det använder sig av "barnspråk" - det viktiga är att alla förstår informationen!"*

*"De borde vara bättre på att ge ut information, speciellt angående avdrag och sådant. Om man inte känner till avdragen så missar man dem lätt. Man måste själv hitta informationen. Är man duktig på det så sparar man pengar, men om man inte är det så förlorar man pengar. Jag tycker det är jättedåligt."*

*"Mycket kan förbättras för egna företagare, mycket är krångligt och invecklat."*

Samtliga svar redovisas i bilaga 6.

# Bilagor

- Bilaga 1. Intervjuguide för 2012 års undersökning (sida 65)
- Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012 (sida 71)
- Bilaga 3. Grundtabeller. Resultat 2012 (sida ???)
- Bilaga 4. Öppna svar: ”Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt?” (sida ???)
- Bilaga 5. Öppna svar: ” Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket?” (sida ???)
- Bilaga 6. Öppna svar: ” Vad bör, enligt din mening, Skatteverket först och främst bli bättre på?” (sida ???)





# **Bilaga 1**

**Intervjuguide för 2012 års undersökning**



# Bilaga 1

## Intervjuguide för 2012 års undersökning

Först har jag några frågor kring din senaste deklaration.			
F1	Har du deklarerat i år?		Ja, nej
F2	Hur valde du att lämna in din deklaration?	F1=Ja	Papper Elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon) Via ombud
F3	Om du tänker dig att din deklaration blir svårare att göra och du blir osäker på hur du ska redovisa dina uppgifter, hur skulle du då gå tillväga för att få svar på dina frågor? (öppen fråga med ett antal fördefinierade svarsalternativ)	F1=Ja	Läsa "Dags att deklarerera" och andra broschyrer Söka information på Skatteverkets hemsida Söka svar på annan internetplats/sociala medier Kontakta "egen" Skatteverkethandläggare Ringa Skatteverkets kundtjänst "Skatteupplysningen" Besöka ett service-/Skatteverketkontor Skriva e-post till Skatteverket Skriva brev till Skatteverket Fråga familjemedlem Fråga vänner/arbetskamrater Fråga revisor/bokföringsbyrå Det tar min revisor/bokföringsbyrå hand om Annat ( <i>skriv fritext</i> )
F3B	I vilken ordning skulle du ha gått tillväga?	F3=Flera val	1, 2, 3... Vet ej
F4	Hade det fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklarationen elektroniskt (SMS, internet eller telefon)?	F2=Papper	Ja, nej
F5	Varför inte?	F4=Nej	Öppen fråga
F6	Använde du broschyren "Dags att deklarerera" som stöd när du deklarerade senast?		Ja, nej
F7	Om du inte hade fått pappersbroshyren i brevlådan och det istället funnits en webblänk till "Dags att deklarerera" på deklarationsblanketten, skulle det ha fungerat bra för dig?	F6=Ja	Ja, det hade gått lika bra Ja, men jag föredrar pappersbroshyr Nej
F8	Har du tagit del av andra broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?	F6=Nej	Ja, nej
F9	Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska?		Ja, nej
F10	Är det enkelt för dig att förstå information från Skatteverket (t.ex. blanketter, broschyrer och Skatteverkets hemsida)?		Ja Nej Ingen uppfattning

Nu kommer jag att ställa ett antal frågor till dig om dina kontakter med Skatteverket, och då är det dina kontakter under **de senaste 12 månaderna** som avses.

F11	Har du besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna?		Ja, nej	
F12	Ungefär hur många gånger under de senaste 12 månaderna har du besökt Skatteverkets hemsida?	F11=Ja	1-999	
F13	Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon?	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F14	Har du ringt "Skatteupplysningen", Skatteverkets kundtjänst för frågor?	F13=Ja	Ja, nej	
F15	Har du ringt till en enskild handläggare på Skatteverket?	F13=Ja	Ja, nej	
F16	Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F17	...via brev?	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F18	...via personligt besök?	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F19	Har du, under de senaste 12 månaderna, blivit kontaktad av Skatteverket via telefon?	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F20	...via brev? Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig.	EJ_KONTAKT = 0	Ja, nej	
F21	Ungefär hur många gånger under de senaste 12 månaderna har du haft kontakt med Skatteverket via telefon?	F13=Ja eller F18=Ja	1-999	
F22	...via e-post?	F16=Ja	1-999	
F23	...via brev?	F17=Ja eller F20=Ja	1-999	
F24	...via personligt besök?	F18=Ja	1-999	
F25	Har du, under de senaste 12 månaderna, besökt ett servicekontor (gemensamt med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten)?		Ja, nej	
F26	Gällde ditt ärende Skatteverket?	F25=Ja	Ja, nej	
F27	Har du haft någon fråga som du egentligen velat få svar på, men av någon anledning har avstått från att fråga Skatteverket?		Ja, nej	
F28	Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket?	F27=Ja	Öppen fråga	
F29	I vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna?	PERSONKONTAKT	Skatteärende Folkbokföring Bouppteckning Fastighetstaxering Annat	
F30	Har du haft ett ärende gällande ROT-avdraget?	F29=Skatteärende	Ja, nej	
F31	Har du haft ett ärende gällande RUT-avdraget?	F29=Skatteärende	Ja, nej	

Nu undrar jag i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden på en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt"

P1	Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov	BRUKARE	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P2	Skatteverket är bra på att informera	BRUKARE	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P3	Det är enkelt att hitta på Skatteverkets hemsida	HEMSIDA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P4	Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets hemsida	HEMSIDA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P5	Informationen på hemsidan var tillräcklig för att lösa mina ärenden	HEMSIDA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P6	Jag får hjälp inom rimlig tid på servicekontoret	SERVICEKONTOR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P7	Jag får den hjälp jag behöver på servicekontoret	SERVICEKONTOR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P8	Jag litar på det svar jag får på servicekontoret	SERVICEKONTOR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P9	Personalen på servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk	SERVICEKONTOR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P10	Jag får svar inom rimlig tid via telefon	TELEFON	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P11	Jag får den hjälp jag behöver via telefon	TELEFON	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P12	Jag litar på det svar jag får via telefon	TELEFON	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P13	Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via telefon	TELEFON	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P14	Jag får svar inom rimlig tid via e-post	EPOST	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P15	Jag får den hjälp jag behöver via e-post	EPOST	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P16	Jag litar på det svar jag får via e-post	EPOST	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P17	Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via e-post	EPOST	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P18	Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev	BREV	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P19	Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket	PERSONKONTAKT	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P20	Skatteverkets personal har bra sakkunskap	PERSONKONTAKT	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P21	Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra	BROSCHYR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P22	Jag har förtroende för Skatteverket / Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (50/50)	BRUKARE	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp

Nu kommer tre påståenden om tjänstemännen på Skatteverket. Dessa påståenden är blandat positiva och negativa. Skalan är nu från 0 till 10, där 0 betyder "instämmer inte alls" och 10 betyder "instämmer helt".

P23	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	PERSONKONTAKT	0-10, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P24	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	PERSONKONTAKT	0-10, vet ej	"Vet ej" läses ej upp
P25	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig	PERSONKONTAKT	0-10, vet ej	"Vet ej" läses ej upp

Skatteverket har fått ett regeringsuppdrag att kartlägga vid vilka tillfällen privatpersoner behöver ha kontakt med flera statliga myndigheter, kommuner eller landsting i ett och samma ärende. Syftet är att förenkla privatpersoners vardag.

\*\*\* SVAREN PÅ DESSA FRÅGOR FINNS EJ MED I RAPPORTEN \*\*\*

FL1	Har du under de senaste åren haft något ärende där du behövt ha kontakter med flera statliga myndigheter, kommuner eller landsting i ett och samma ärende?		Ja, nej
FL2	Vad handlade det om?	FL1=Ja	Öppen fråga
FL3	Tycker du att kontakterna med de olika myndigheterna kunde ha fungerat bättre?	FL1=Ja	Ja, nej
FL4	Vad borde ha fungerat bättre?	FL3=Ja	Öppen fråga
<b>Till sist har jag några bakgrundsfrågor.</b>			
B1	Bor du i en...?		Villa/Radhus Bostadsrättslägenhet Hyresrätt Annat boende
B2	Arbetar du som...?  Vid behov: Om IP t. ex. säger att den är föräldraledig så fråga var den brukar arbeta.		Anställd i offentlig sektor Anställd i privat sektor Egen företagare/jordbrukare Annat (studerar, pensionär, arbetslös mm)
B3	Vad för slags inkomst hade du i din senaste självdeklaration? (flera alternativ kan markeras)	B2=Anställd i privat sektor	Lön från företag jag äger helt eller delvis Lön från annan arbetsgivare
		B2=Egen företagare/jordbrukare	Lön från företag jag äger helt eller delvis Inkomst från enskild näringsverksamhet
		Alla	Vinst/förlust vid försäljning av bostad Vinst/förlust vid försäljning av aktier, fonder och liknande
B4	Vilken är din högsta avslutade utbildning?		Grundskola Gymnasial utbildning Eftergymnasial utbildning, < 3 år Eftergymnasial utbildning, >= 3 år
Ö1	Vad bör, enligt din mening, Skatteverket först och främst bli bättre på?		Öppen fråga

# **Bilaga 2**

**Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012**





**Skatteverkets brukarundersökning 2012**  
**Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012**

	Skatteverket är bra på att informera		Jag har förtroende för Skatteverket		Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att arbeta
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2012 a
Antal observationer	3042	3216	3042	1630	1586
Andelar i procent					
(4+5) Instämmer	55	67	68	83	81
(3) Varken eller	31	21	23	12	12
(1+2) Instämmer ej	10	5	8	3	3
Ingen uppfattning	4	7	1	2	3
(5) Instämmer helt	22	26	28	43	42
(4)	33	40	40	39	39
(3)	31	21	23	12	12
(2)	8	4	5	2	2
(1) Instämmer inte alls	3	1	3	1	1
Medelvärde*	3.66	3.94a	3.87	4.24a	4.23
Felmarginal	0.04	0.03	0.04	0.04	0.04

Bas: Personer som haft kontakt via telefon, e-post, brev eller personligt besök, besökt hemsida eller läst broschyrer

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning 2012**  
**Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012**

	Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket (1-5)		Skatteverkets personal har bra sakkunskap	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	798	476	798	913
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	73	80	59	66
(3) Varken eller	14	11	22	14
(1+2) Instämmer ej	9	2	8	5
Ingen uppfattning	4	8	11	15
(5) Instämmer helt	40	47	24	32
(4)	33	33	35	34
(3)	14	11	22	14
(2)	5	2	5	3
(1) Instämmer inte alls	4	0	3	2
Medelvärde*	4.04	4.34a	3.81	4.08a
Felmarginal	0.08	0.08	0.07	0.07

Bas: Personer som haft personlig kontakt (via telefon, e-post, brev eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning 2012**  
**Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012**

	Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra	
	2006 a	2012 b
Antal observationer	2445	2100
Andelar i procent		
(4+5) Instämmer	59	74
(3) Varken eller	28	19
(1+2) Instämmer ej	10	3
Ingen uppfattning	3	4
(5) Instämmer helt	21	30
(4)	38	44
(3)	28	19
(2)	8	2
(1) Instämmer inte alls	2	1
Medelvärde*	3.69	4.04a
Felmarginal	0.04	0.04

Bas: Personer som läst broschyrer eller blanketter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012

	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan		Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler		Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal svarande	798	913	798	913	798	913
Antal ej svar	0	0	0	0	0	0
Andelar i procent						
(7-10) Instämmer	14	9	33	22	57	67
(4-6) Varken eller	17	11	29	27	25	15
(0-3) Instämmer ej	61	69	28	35	12	5
Ingen uppfattning	8	11	10	16	6	12
(10) Instämmer helt	3	3	10	5	19	25
(9)	1	1	3	3	5	10
(8)	4	3	12	8	20	19
(7)	6	3	8	6	12	13
(6)	4	2	6	5	5	5
(5)	12	6	19	18	16	7
(4)	2	2	4	5	4	3
(3)	9	5	7	8	5	2
(2)	9	9	7	7	2	2
(1)	9	9	4	3	1	1
(0) Instämmer inte alls	34	45	10	17	3	1
Medelvärde*	2.79b	1.94	5.15b	4.25	6.78	7.67a
Felmarginal	0.21	0.19	0.22	0.22	0.19	0.16

Bas: Personer som haft personlig kontakt (via telefon, e-post, brev eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012

	Läst broschyrer			Besökt hemsida*			Haft kontakt via telefon**		
	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c
Antal observationer	2609	2739	4458	2609	2739	4458	2609	2739	4458
Andelar i procent									
(1) Ja	65	27	47	26	18	50	13	4	12
(0) Nej	35	73	53	74	82	50	87	96	88
Medelvärde*****	0.65bc	0.27	0.47b	0.26b	0.18	0.50ab	0.13b	0.04	0.12b
Felmarginal	0.02	0.02	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

	Haft kontakt via e-post**			Haft kontakt via brev**			Haft kontakt via personligt besök**		
	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c
Antal observationer	2609	2739	4458	2609	2739	4458	2609	2739	4458
Andelar i procent									
(1) Ja	2	1	3	3	2	11	6	2	4
(0) Nej	98	99	97	97	98	89	94	98	96
Medelvärde*****	0.02b	0.01	0.03ab	0.03b	0.02	0.11ab	0.06bc	0.02	0.04b
Felmarginal	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

	Ärende: Skatteärende			Ärende: Folkbokföring			Ärende: Bouppteckning	
	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 2**** a	2012***** b
Antal observationer	2609	2739	4458	2609	2739	4458	2739	4458
Andelar i procent								
(1) Ja	15	4	12	6	2	4	0	1
(0) Nej	85	96	88	94	98	96	100	99
Medelvärde*****	0.15bc	0.04	0.12b	0.06bc	0.02	0.04b	0.00	0.01a
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00

	Ärende: Fastighetstaxering		Ärende: Annat			Deklarerat under det senaste året		
	2006 våg 2**** a	2012***** b	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c	2006 våg 1*** a	2006 våg 2**** b	2012***** c
Antal observationer	2739	4458	2609	2739	4458	2609	2739	4458
Andelar i procent								
(1) Ja	1	2	5	2	8	95	94	93
(0) Nej	99	98	95	98	92	5	6	7
Medelvärde*****	0.01	0.02a	0.05b	0.02	0.08ab	0.95c	0.94c	0.93
Felmarginal	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

Bas: Samtliga

\* Våg 1 2006 var frågeställningen "Har du, förutom att signera din deklaration, använt Skatteverkets hemsida under de senaste 6 månaderna"

\*\* Våg 1 2006 var frågeställningen "Om du bortser från just det tillfället när du lämnade in din deklaration, har du då haft någon kontakt via telefon/e-post/brev/personligt besök"

\*\*\* Senaste 6 månaderna (ca januari-juni 2006)

\*\*\*\* Senaste 6 månaderna (ca juni-november 2006, ej inkluderande inkomstdeklarationen)

\*\*\*\*\* Senaste 12 månaderna (ca juni 2011-maj 2012)

\*\*\*\*\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012

	Declarerat via papper		Declarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon)		Declarerat via ombud	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	5096	4174	5096	4174	5096	4174
Andelar i procent						
(1) Ja	51	22	43	73	6	5
(0) Nej	49	78	57	27	94	95
Medelvärde*	0.51b	0.22	0.43	0.73a	0.06	0.05
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

Bas: Personer som deklarerat under det senaste året

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1573	1549	1357	1667	260	363	521	511	619	582	598	585	592	639	340	536
Andelar i procent																
(4+5) Instämmer	54	67	56	67	51	71	47	66	53	66	58	64	61	66	60	69
(3) Varken eller	32	22	31	21	35	18	37	22	34	23	31	25	25	19	24	19
(1+2) Instämmer ej	11	5	9	5	13	4	13	5	9	5	9	4	9	5	7	5
Ingen uppfattning	3	6	4	8	1	7	3	7	3	5	2	7	5	10	9	8
(5) Instämmer helt	20	25	25	28	22	26	19	26	20	24	20	25	25	27	31	32
(4)	34	42	32	38	29	45	28	40	33	42	38	38	36	40	29	37
(3)	32	22	31	21	35	18	37	22	34	23	31	25	25	19	24	19
(2)	9	4	6	3	10	3	10	4	8	5	7	4	5	4	6	3
(1) Instämmer inte alls	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	4	1	1	2
Medelvärde*	3.61	3.91a	3.73	3.97a	3.56	3.99a	3.53	3.92a	3.64	3.89a	3.68	3.90a	3.78	3.96a	3.90	4.02
Felmarginal	0.05	0.05	0.05	0.05	0.13	0.09	0.09	0.08	0.08	0.07	0.08	0.07	0.09	0.07	0.11	0.08

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	831	948	1121	1106	295	254	678	908	434	380
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	56	67	55	66	54	60	53	69	53	65
(3) Varken eller	33	21	32	24	28	23	30	18	27	20
(1+2) Instämmer ej	7	4	10	4	15	11	12	5	13	4
Ingen uppfattning	4	8	3	6	3	5	5	8	6	11
(5) Instämmer helt	22	30	21	22	22	20	23	31	27	29
(4)	34	38	34	44	32	40	30	38	27	37
(3)	33	21	32	24	28	23	30	18	27	20
(2)	5	3	8	3	8	9	10	4	9	2
(1) Instämmer inte alls	2	1	2	1	7	2	2	1	4	1
Medelvärde*	3.72	3.99a	3.66	3.89a	3.55	3.71	3.67	4.02a	3.68	4.01a
Felmarginal	0.07	0.06	0.06	0.05	0.13	0.12	0.08	0.06	0.11	0.09

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1234	1276	411	490	848	1070
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	54	64	54	67	58	70
(3) Varken eller	33	22	32	22	31	21
(1+2) Instämmer ej	11	5	9	5	8	5
Ingen uppfattning	3	8	5	6	3	5
(5) Instämmer helt	23	26	21	26	20	26
(4)	31	38	33	41	38	44
(3)	33	22	32	22	31	21
(2)	8	4	6	4	7	4
(1) Instämmer inte alls	3	2	3	1	2	1
Medelvärde*	3.65	3.91a	3.66	3.93a	3.70	3.95a
Felmarginal	0.06	0.05	0.10	0.08	0.06	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	913	2201	2303	464	549	2466	2667
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	58	67	54	67	57	67	54	67
(3) Varken eller	28	22	33	21	29	21	32	21
(1+2) Instämmer ej	13	8	9	4	12	9	10	4
Ingen uppfattning	2	4	4	8	2	3	4	8
(5) Instämmer helt	25	27	21	26	25	25	22	27
(4)	33	40	33	40	33	42	33	40
(3)	28	22	33	21	29	21	32	21
(2)	9	6	7	3	8	7	7	3
(1) Instämmer inte alls	3	2	2	1	4	2	2	1
Medelvärde*	3.68	3.88a	3.67	3.96a	3.68	3.84a	3.67	3.96a
Felmarginal	0.08	0.06	0.04	0.04	0.10	0.08	0.04	0.03

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	141	2862	3075	122	484	2808	2732	198	180	2732	3036
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	62	63	55	67	58	63	55	67	59	68	55	67
(3) Varken eller	27	27	31	21	25	24	32	21	27	20	32	21
(1+2) Instämmer ej	10	9	10	5	14	9	10	4	13	10	10	5
Ingen uppfattning	1	1	4	7	3	4	4	8	1	3	4	7
(5) Instämmer helt	22	21	22	27	21	25	22	27	26	31	22	26
(4)	40	41	33	40	37	38	33	41	33	37	33	41
(3)	27	27	31	21	25	24	32	21	27	20	32	21
(2)	6	6	8	4	10	7	7	3	10	7	7	4
(1) Instämmer inte alls	4	3	3	1	4	2	3	1	3	3	3	1
Medelvärde*	3.70	3.73	3.67	3.95a	3.63	3.80	3.67	3.96a	3.69	3.88	3.67	3.94a
Felmarginal	0.24	0.16	0.04	0.03	0.19	0.09	0.04	0.03	0.15	0.16	0.04	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1157	2115	1773	1101	1423	704	1204	2238	186	133	2445	2100	485	1116
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	56	68	54	63	54	64	58	68	50	61	56	68	48	64
(3) Varken eller	31	21	32	21	31	23	31	21	32	19	31	21	34	22
(1+2) Instämmer ej	11	5	10	4	11	6	9	4	12	10	9	4	14	7
Ingen uppfattning	2	5	5	12	4	8	3	7	6	10	4	7	4	7
(5) Instämmer helt	21	27	23	26	21	25	23	27	19	23	23	27	19	26
(4)	35	42	31	38	33	38	34	41	31	38	33	41	29	38
(3)	31	21	32	21	31	23	31	21	32	19	31	21	34	22
(2)	9	4	7	3	8	4	7	3	8	8	7	3	11	5
(1) Instämmer inte alls	2	1	3	1	3	2	2	1	4	2	2	1	3	2
Medelvärde*	3.66	3.93a	3.68	3.95a	3.64	3.89a	3.72	3.97a	3.56	3.81a	3.70	3.97a	3.53	3.88a
Felmarginal	0.06	0.04	0.05	0.06	0.05	0.07	0.06	0.04	0.16	0.18	0.04	0.04	0.09	0.06

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	375	241	354	235	73	42	150	69	153	99	157	96	130	94	66	76
Andelar i procent																
(4+5) Instämmer	74	83	79	76	77	72	71	81	73	72	76	87	79	76	94	92
(3) Varken eller	14	11	13	10	16	14	15	6	16	17	13	6	12	15	6	4
(1+2) Instämmer ej	9	2	5	3	4	0	8	4	7	2	10	2	6	3	0	0
Ingen uppfattning	3	4	3	11	3	14	5	8	4	9	2	5	2	6	0	4
(5) Instämmer helt	37	46	47	48	47	45	37	45	40	43	37	45	43	51	65	55
(4)	37	37	32	28	30	27	34	36	33	28	39	42	36	25	29	37
(3)	14	11	13	10	16	14	15	6	16	17	13	6	12	15	6	4
(2)	4	2	4	2	4	0	4	3	5	2	6	2	2	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	4	0	1	1	0	0	4	1	2	0	4	0	4	1	0	0
Medelvärde*	4.01	4.32a	4.25	4.36	4.22	4.36	4.02	4.32a	4.09	4.24	4.01	4.36a	4.15	4.31	4.59	4.53
Felmarginal	0.11	0.10	0.10	0.11	0.21	0.24	0.17	0.21	0.16	0.17	0.16	0.14	0.17	0.19	0.15	0.13

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	186	124	253	151	115	77	172	124	81	44
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	78	78	76	82	67	76	81	80	77	81
(3) Varken eller	14	10	14	10	19	16	10	10	13	10
(1+2) Instämmer ej	4	2	7	2	10	4	7	1	9	2
Ingen uppfattning	3	11	3	6	4	4	2	9	1	7
(5) Instämmer helt	47	50	36	40	37	42	50	56	50	49
(4)	31	27	40	42	31	34	31	24	26	32
(3)	14	10	14	10	19	16	10	10	13	10
(2)	3	2	3	1	5	4	5	1	4	2
(1) Instämmer inte alls	1	0	4	1	4	0	2	0	5	0
Medelvärde*	4.24	4.41	4.06	4.26a	3.93	4.18	4.24	4.49a	4.15	4.37
Felmarginal	0.13	0.15	0.12	0.13	0.21	0.20	0.15	0.14	0.24	0.24

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	309	163	117	70	221	199
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	78	80	79	75	73	80
(3) Varken eller	14	11	11	13	15	10
(1+2) Instämmer ej	6	2	6	3	8	2
Ingen uppfattning	3	7	4	9	4	8
(5) Instämmer helt	45	46	37	37	38	50
(4)	33	34	42	37	36	30
(3)	14	11	11	13	15	10
(2)	3	1	3	3	5	2
(1) Instämmer inte alls	3	1	3	0	2	0
Medelvärde*	4.18	4.33	4.13	4.19	4.05	4.38a
Felmarginal	0.11	0.13	0.17	0.21	0.13	0.11

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	476	.	.	464	299	265	177
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	77	80	0	0	78	85	74	71
(3) Varken eller	14	11	0	0	14	11	13	11
(1+2) Instämmer ej	7	2	0	0	7	2	7	2
Ingen uppfattning	3	8	0	0	1	2	6	16
(5) Instämmer helt	42	47	0	0	45	51	38	40
(4)	34	33	0	0	33	34	36	31
(3)	14	11	0	0	14	11	13	11
(2)	4	2	0	0	4	2	4	2
(1) Instämmer inte alls	3	0	0	0	3	1	3	0
Medelvärde*	4.13	4.34a	0.00	0.00	4.15	4.36a	4.09	4.30a
Felmarginal	0.07	0.08	0.00	0.00	0.09	0.09	0.12	0.13

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	70	661	406	122	245	607	231	197	97	532	379
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	76	81	77	79	60	71	80	88	85	90	73	77
(3) Varken eller	12	12	14	11	19	13	13	8	9	8	16	11
(1+2) Instämmer ej	5	2	7	2	10	4	6	1	6	1	7	2
Ingen uppfattning	7	4	3	8	11	12	1	3	0	1	4	9
(5) Instämmer helt	38	53	43	46	24	37	46	58	50	58	39	44
(4)	38	28	34	34	37	35	34	31	35	31	34	33
(3)	12	12	14	11	19	13	13	8	9	8	16	11
(2)	3	1	4	2	6	3	3	1	3	0	4	2
(1) Instämmer inte alls	2	1	3	0	4	1	2	0	3	1	3	0
Medelvärde*	4.15	4.37	4.12	4.33a	3.79	4.17a	4.19	4.51a	4.26	4.47a	4.08	4.30a
Felmarginal	0.23	0.20	0.08	0.08	0.19	0.12	0.08	0.09	0.14	0.16	0.09	0.09

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	337	342	392	134	286	134	311	275	76	37	476	280	253	196
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	77	79	76	81	80	85	77	78	64	76	78	81	73	77
(3) Varken eller	14	12	14	7	12	8	13	10	23	17	13	10	16	12
(1+2) Instämmer ej	8	2	6	3	6	4	6	1	11	2	7	2	6	2
Ingen uppfattning	2	7	4	9	2	4	4	10	3	5	2	7	5	8
(5) Instämmer helt	41	48	43	44	43	46	44	47	30	46	43	52	41	40
(4)	36	31	33	37	37	39	33	31	34	29	36	29	32	38
(3)	14	12	14	7	12	8	13	10	23	17	13	10	16	12
(2)	5	2	3	2	4	3	4	1	3	2	4	2	4	2
(1) Instämmer inte alls	2	0	3	1	2	1	3	0	8	0	3	1	2	0
Medelvärde*	4.10	4.34a	4.15	4.34a	4.18	4.32	4.17	4.37a	3.77	4.26a	4.13	4.39a	4.12	4.26
Felmarginal	0.11	0.09	0.10	0.14	0.11	0.14	0.11	0.10	0.26	0.28	0.09	0.10	0.12	0.11

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	375	450	354	463	73	89	150	138	153	180	157	173	130	182	66	151
Andelar i procent																
(4+5) Instämmer	60	66	64	67	70	68	54	65	62	65	63	70	66	65	65	65
(3) Varken eller	24	16	19	11	18	10	24	13	22	14	25	11	21	17	12	17
(1+2) Instämmer ej	7	5	4	4	3	1	9	8	5	4	4	6	5	3	5	5
Ingen uppfattning	9	12	12	19	9	20	13	14	11	17	7	13	8	15	18	13
(5) Instämmer helt	24	29	26	35	31	37	21	32	22	32	29	27	25	32	27	38
(4)	36	37	38	31	39	32	33	33	40	34	34	43	41	33	38	27
(3)	24	16	19	11	18	10	24	13	22	14	25	11	21	17	12	17
(2)	5	3	3	3	3	1	6	5	5	2	3	3	2	2	5	3
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	1	0	0	3	3	0	2	1	2	3	1	0	2
Medelvärde*	3.82	4.00a	3.99	4.18a	4.09	4.30	3.74	4.00a	3.88	4.09a	3.93	4.03	3.90	4.08	4.08	4.11
Felmarginal	0.10	0.09	0.10	0.09	0.19	0.17	0.17	0.19	0.14	0.15	0.15	0.15	0.17	0.14	0.22	0.17

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	186	243	253	278	115	143	172	249	81	92
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	62	65	65	70	54	61	63	67	68	72
(3) Varken eller	22	14	20	10	28	22	21	13	18	12
(1+2) Instämmer ej	4	3	4	6	12	6	5	4	6	2
Ingen uppfattning	13	19	10	14	7	11	12	16	9	14
(5) Instämmer helt	26	35	27	30	20	22	26	38	34	38
(4)	36	30	39	40	34	39	37	29	34	34
(3)	22	14	20	10	28	22	21	13	18	12
(2)	3	1	3	4	7	4	4	2	1	2
(1) Instämmer inte alls	0	2	1	2	4	2	1	2	5	0
Medelvärde*	3.96	4.17a	3.96	4.06	3.63	3.85	3.94	4.19a	4.00	4.25
Felmarginal	0.13	0.13	0.12	0.12	0.20	0.16	0.14	0.13	0.23	0.18

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	309	328	117	138	221	355
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	64	66	62	62	58	67
(3) Varken eller	20	13	25	12	23	15
(1+2) Instämmer ej	7	5	3	9	5	4
Ingen uppfattning	9	17	11	18	13	14
(5) Instämmer helt	29	34	19	26	21	31
(4)	35	32	42	36	37	36
(3)	20	13	25	12	23	15
(2)	5	1	3	6	5	3
(1) Instämmer inte alls	2	3	0	3	0	1
Medelvärde*	3.92	4.11a	3.88	3.92	3.84	4.08a
Felmarginal	0.11	0.12	0.15	0.19	0.12	0.10

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	913	.	.	464	549	265	364
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	62	66	0	0	63	72	61	58
(3) Varken eller	22	14	0	0	22	14	22	13
(1+2) Instämmer ej	5	5	0	0	6	7	4	2
Ingen uppfattning	11	15	0	0	9	7	13	27
(5) Instämmer helt	25	32	0	0	25	36	25	26
(4)	37	34	0	0	37	36	36	32
(3)	22	14	0	0	22	14	22	13
(2)	4	3	0	0	5	3	3	2
(1) Instämmer inte alls	1	2	0	0	1	3	1	0
Medelvärde*	3.90	4.08a	0.00	0.00	3.89	4.07a	3.92	4.12a
Felmarginal	0.07	0.07	0.00	0.00	0.09	0.09	0.11	0.10

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	141	661	772	122	484	607	429	197	180	532	733
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	66	64	62	67	51	61	64	73	68	74	60	64
(3) Varken eller	23	18	22	13	29	16	20	11	20	13	22	14
(1+2) Instämmer ej	5	5	6	5	5	5	6	4	5	6	6	4
Ingen uppfattning	6	12	11	16	15	18	10	12	7	7	12	17
(5) Instämmer helt	21	23	26	34	18	27	27	38	27	40	24	30
(4)	45	41	36	33	33	34	38	35	40	34	36	34
(3)	23	18	22	13	29	16	20	11	20	13	22	14
(2)	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
(1) Instämmer inte alls	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2
Medelvärde*	3.87	3.90	3.90	4.12a	3.75	3.98a	3.93	4.19a	3.94	4.14	3.88	4.07a
Felmarginal	0.21	0.17	0.07	0.07	0.17	0.10	0.08	0.09	0.13	0.15	0.08	0.07

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning 2012**  
**Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets personal har bra sakkunskap**

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	337	645	392	268	286	243	311	527	76	67	476	509	253	404
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	62	67	62	64	62	68	64	66	54	67	62	71	63	60
(3) Varken eller	24	14	20	12	24	16	20	12	24	11	23	12	19	16
(1+2) Instämmer ej	7	5	4	5	5	6	4	4	14	7	6	5	4	5
Ingen uppfattning	7	14	14	18	9	10	12	18	8	14	9	13	14	19
(5) Instämmer helt	27	31	24	35	26	31	28	33	21	34	25	33	26	30
(4)	35	36	39	30	36	36	37	33	33	33	37	38	37	30
(3)	24	14	20	12	24	16	20	12	24	11	23	12	19	16
(2)	6	3	3	2	3	3	3	3	10	6	5	2	3	3
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	3	1	3	1	2	4	2	1	2	1	2
Medelvärde*	3.86	4.07a	3.94	4.12a	3.90	4.01	3.99	4.13	3.61	4.07a	3.87	4.12a	3.95	4.04
Felmarginal	0.11	0.08	0.09	0.14	0.11	0.13	0.10	0.09	0.25	0.25	0.09	0.09	0.12	0.10

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1322	971	1123	1129	187	210	407	308	492	371	517	389	532	443	310	379
Andelar i procent																
(4+5) Instämmer	56	72	62	75	62	83	55	72	56	71	56	74	62	73	65	75
(3) Varken eller	30	21	27	18	27	11	32	20	29	23	31	21	26	18	24	16
(1+2) Instämmer ej	12	4	8	3	8	2	11	4	12	3	10	3	9	3	10	3
Ingen uppfattning	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	6	2	6
(5) Instämmer helt	18	26	24	33	21	41	19	28	17	28	18	27	23	26	33	33
(4)	37	46	38	42	41	42	36	44	39	43	38	46	40	47	32	41
(3)	30	21	27	18	27	11	32	20	29	23	31	21	26	18	24	16
(2)	10	3	6	2	6	2	9	3	10	2	9	2	7	3	8	2
(1) Instämmer inte alls	2	1	2	0	2	0	2	1	2	0	1	1	2	0	2	1
Medelvärde*	3.61	3.97a	3.79	4.10a	3.75	4.27a	3.62	3.98a	3.61	3.99a	3.65	4.00a	3.75	4.01a	3.88	4.10a
Felmarginal	0.05	0.05	0.06	0.05	0.14	0.10	0.10	0.10	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.11	0.09

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	714	642	917	738	251	129	559	591	390	277
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	62	76	57	72	46	58	63	77	61	73
(3) Varken eller	27	18	29	22	33	25	26	14	26	16
(1+2) Instämmer ej	8	2	12	3	16	9	8	3	10	2
Ingen uppfattning	2	4	2	2	5	7	2	6	3	8
(5) Instämmer helt	22	33	19	25	14	11	27	38	28	38
(4)	41	43	38	47	31	48	36	40	33	36
(3)	27	18	29	22	33	25	26	14	26	16
(2)	7	2	9	3	11	8	7	2	7	1
(1) Instämmer inte alls	1	0	2	1	4	1	1	1	3	1
Medelvärde*	3.76	4.12a	3.64	3.96a	3.42	3.64a	3.82	4.18a	3.79	4.17a
Felmarginal	0.07	0.06	0.06	0.06	0.13	0.15	0.08	0.07	0.10	0.10

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	986	795	346	315	721	713
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	59	74	54	73	60	74
(3) Varken eller	28	19	30	21	30	19
(1+2) Instämmer ej	12	3	12	4	8	3
Ingen uppfattning	2	4	4	2	2	3
(5) Instämmer helt	23	31	19	25	16	28
(4)	36	43	35	47	43	46
(3)	28	19	30	21	30	19
(2)	9	2	9	3	7	3
(1) Instämmer inte alls	2	1	2	1	1	1
Medelvärde*	3.69	4.07a	3.61	3.95a	3.68	4.01a
Felmarginal	0.06	0.06	0.11	0.09	0.07	0.06

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	476	509	1969	1591	316	317	2129	1783
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	57	69	59	75	58	68	59	75
(3) Varken eller	29	23	28	18	27	24	29	18
(1+2) Instämmer ej	11	6	10	2	12	6	10	3
Ingen uppfattning	3	2	3	5	4	3	2	4
(5) Instämmer helt	19	28	22	30	19	27	21	30
(4)	37	41	38	45	39	41	37	45
(3)	29	23	28	18	27	24	29	18
(2)	10	5	8	2	10	4	8	2
(1) Instämmer inte alls	1	1	2	0	2	1	2	0
Medelvärde*	3.65	3.91a	3.70	4.08a	3.66	3.90a	3.70	4.07a
Felmarginal	0.09	0.08	0.04	0.04	0.11	0.10	0.04	0.04

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	45	78	2400	2022	76	273	2369	1827	128	103	2317	1997
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	66	58	59	74	62	62	59	76	57	72	59	74
(3) Varken eller	29	34	28	18	30	30	28	17	32	14	28	19
(1+2) Instämmer ej	5	7	10	3	8	8	10	2	11	7	10	3
Ingen uppfattning	0	1	3	4	0	1	3	5	1	6	3	4
(5) Instämmer helt	24	17	21	30	21	22	21	31	17	28	21	30
(4)	42	40	37	44	41	40	37	45	40	45	37	44
(3)	29	34	28	18	30	30	28	17	32	14	28	19
(2)	5	6	8	2	7	6	8	2	11	3	8	2
(1) Instämmer inte alls	0	1	2	1	1	1	2	1	0	4	2	0
Medelvärde*	3.85	3.67	3.69	4.06a	3.75	3.75	3.69	4.09a	3.63	3.94a	3.70	4.05a
Felmarginal	0.25	0.20	0.04	0.04	0.20	0.11	0.04	0.04	0.16	0.20	0.04	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	839	1152	1606	948	1261	548	959	1477	150	75	2445	2100	.	.
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	57	73	60	75	58	71	62	76	42	54	59	74	0	0
(3) Varken eller	31	21	27	17	28	21	27	18	39	25	28	19	0	0
(1+2) Instämmer ej	10	3	10	3	12	4	8	3	12	6	10	3	0	0
Ingen uppfattning	2	3	3	6	2	3	3	4	7	16	3	4	0	0
(5) Instämmer helt	17	30	23	30	21	26	22	32	16	11	21	30	0	0
(4)	40	43	36	45	37	45	40	44	26	42	38	44	0	0
(3)	31	21	27	17	28	21	27	18	39	25	28	19	0	0
(2)	9	3	8	2	10	4	6	2	10	6	8	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	1	0	2	1	2	1	2	1	2	0	2	1	0	0
Medelvärde*	3.64	4.02a	3.72	4.07a	3.65	3.95a	3.77	4.09a	3.47	3.70	3.69	4.04a	0.00	0.00
Felmarginal	0.06	0.05	0.05	0.05	0.06	0.07	0.06	0.04	0.16	0.20	0.04	0.04	0.00	0.00

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag har förtroende för Skatteverket

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1573	786	1357	844	260	191	521	245	619	296	598	305	592	317	340	276
Andelar i procent																
(4+5) Instämmer	66	82	71	83	69	87	68	82	68	84	68	85	69	76	70	82
(3) Varken eller	23	12	22	12	21	8	24	12	23	12	24	11	20	16	21	11
(1+2) Instämmer ej	9	4	6	3	9	3	7	4	8	3	7	2	9	5	6	3
Ingen uppfattning	1	2	1	3	1	3	0	2	0	2	1	2	2	3	2	4
(5) Instämmer helt	25	42	32	45	35	58	24	44	24	40	28	37	31	44	35	42
(4)	41	40	39	38	34	29	44	38	44	44	40	47	38	32	35	40
(3)	23	12	22	12	21	8	24	12	23	12	24	11	20	16	21	11
(2)	6	2	4	2	5	1	6	3	6	2	4	1	5	4	4	2
(1) Instämmer inte alls	4	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1
Medelvärde*	3.79	4.22a	3.97	4.27a	3.92	4.45a	3.83	4.23a	3.82	4.21a	3.87	4.21a	3.90	4.18a	3.99	4.24a
Felmarginal	0.05	0.06	0.05	0.06	0.13	0.12	0.08	0.11	0.07	0.09	0.08	0.09	0.08	0.10	0.10	0.10

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag har förtroende för Skatteverket

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	831	474	1121	560	295	133	678	463	434	200
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	73	85	67	82	60	75	70	83	65	80
(3) Varken eller	20	10	25	14	23	17	21	9	22	12
(1+2) Instämmer ej	6	2	7	3	15	5	8	4	11	4
Ingen uppfattning	1	2	1	1	2	3	1	4	2	4
(5) Instämmer helt	30	46	26	40	25	36	32	47	33	50
(4)	43	39	41	42	36	39	38	36	31	30
(3)	20	10	25	14	23	17	21	9	22	12
(2)	5	1	4	2	9	4	5	2	6	3
(1) Instämmer inte alls	1	1	3	1	6	2	3	2	5	2
Medelvärde*	3.97	4.31a	3.83	4.20a	3.65	4.07a	3.92	4.29a	3.82	4.29a
Felmarginal	0.06	0.07	0.06	0.07	0.13	0.16	0.08	0.09	0.11	0.13

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1234	651	411	244	848	535
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	68	81	69	80	70	86
(3) Varken eller	23	13	23	14	22	9
(1+2) Instämmer ej	8	4	7	3	6	3
Ingen uppfattning	1	2	1	3	1	2
(5) Instämmer helt	31	46	26	33	22	43
(4)	37	36	43	47	48	43
(3)	23	13	23	14	22	9
(2)	5	3	5	2	5	1
(1) Instämmer inte alls	3	1	2	1	1	2
Medelvärde*	3.90	4.25a	3.86	4.12a	3.86	4.28a
Felmarginal	0.06	0.07	0.09	0.10	0.06	0.07

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag har förtroende för Skatteverket

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	476	2201	1154	464	299	2466	1331
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	68	80	69	84	67	80	69	83
(3) Varken eller	23	15	23	10	23	14	23	11
(1+2) Instämmer ej	9	3	7	3	9	4	7	3
Ingen uppfattning	1	1	1	3	1	1	1	3
(5) Instämmer helt	28	43	28	44	26	42	29	44
(4)	40	37	40	40	41	38	40	39
(3)	23	15	23	10	23	14	23	11
(2)	6	2	5	2	6	3	5	2
(1) Instämmer inte alls	3	1	3	1	4	2	2	1
Medelvärde*	3.85	4.20a	3.88	4.26a	3.81	4.18a	3.89	4.26a
Felmarginal	0.07	0.08	0.04	0.05	0.09	0.10	0.04	0.05

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	70	2862	1560	122	245	2808	1385	198	97	2732	1533
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	64	78	69	83	61	76	69	84	74	84	68	82
(3) Varken eller	26	14	23	12	27	19	23	10	18	9	23	12
(1+2) Instämmer ej	10	8	8	3	10	4	8	3	8	5	8	3
Ingen uppfattning	0	0	1	3	2	1	1	3	0	2	1	2
(5) Instämmer helt	30	45	28	43	28	40	28	44	31	48	28	43
(4)	35	33	40	39	33	35	41	40	43	35	40	39
(3)	26	14	23	12	27	19	23	10	18	9	23	12
(2)	10	6	5	2	5	2	5	2	6	1	5	2
(1) Instämmer inte alls	0	3	3	1	6	2	2	1	2	3	3	1
Medelvärde*	3.85	4.12	3.87	4.25a	3.74	4.11a	3.88	4.27a	3.95	4.27a	3.87	4.24a
Felmarginal	0.23	0.24	0.04	0.04	0.20	0.12	0.04	0.04	0.13	0.19	0.04	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Jag har förtroende för Skatteverket

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1157	1064	1773	566	1423	376	1204	1123	186	72	2445	1079	485	551
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	71	84	67	79	68	80	71	84	54	79	69	84	67	80
(3) Varken eller	22	11	23	14	22	14	23	11	25	13	23	11	21	13
(1+2) Instämmer ej	7	3	8	4	8	4	5	3	19	6	7	3	11	3
Ingen uppfattning	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4
(5) Instämmer helt	27	45	29	41	26	37	31	46	20	37	28	43	29	45
(4)	43	40	38	38	42	43	41	38	34	42	41	41	38	35
(3)	22	11	23	14	22	14	23	11	25	13	23	11	21	13
(2)	5	2	5	3	5	2	3	2	14	0	5	2	7	2
(1) Instämmer inte alls	2	1	3	2	3	2	2	1	5	6	2	1	4	1
Medelvärde*	3.90	4.27a	3.86	4.18a	3.84	4.14a	3.96	4.28a	3.51	4.05a	3.88	4.24a	3.82	4.25a
Felmarginal	0.05	0.05	0.05	0.08	0.05	0.09	0.05	0.05	0.16	0.25	0.04	0.05	0.09	0.07

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	375	450	354	463	73	89	150	138	153	180	157	173	130	182	66	151
Andelar i procent																
(7-10) Instämmer	16	10	9	7	12	11	13	6	11	8	13	8	17	9	11	9
(4-6) Varken eller	21	14	13	9	24	11	13	12	20	13	14	11	16	11	20	10
(0-3) Instämmer ej	56	67	70	70	63	62	64	71	61	64	66	73	61	69	65	72
Vet ej	7	10	8	13	1	16	11	11	8	14	7	8	6	11	5	10
(10) Instämmer helt	4	2	2	3	5	6	1	3	2	2	3	1	5	3	5	3
(9)	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	1	0	0
(8)	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	6	4	3	3
(7)	8	3	4	2	4	2	8	1	5	3	8	3	4	2	3	3
(6)	5	3	3	1	8	1	2	3	5	4	2	3	3	2	5	1
(5)	13	7	10	5	13	8	9	7	14	8	9	5	12	6	14	5
(4)	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	4
(3)	10	6	8	3	15	0	8	10	9	6	8	6	9	2	5	5
(2)	10	11	10	8	6	5	9	13	9	9	12	11	15	9	8	7
(1)	7	9	12	10	10	10	11	5	8	11	8	10	8	9	11	10
(0) Instämmer inte alls	30	41	41	49	32	47	36	43	34	39	38	46	29	48	42	50
Medelvärde*	3.13b	2.19	2.13b	1.66	2.97	2.06	2.39	1.99	2.66	2.13	2.46b	1.83	3.09b	1.84	2.43	1.72
Felmarginal	0.32	0.27	0.29	0.26	0.68	0.72	0.47	0.46	0.46	0.43	0.46	0.40	0.55	0.43	0.73	0.45

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	186	243	253	278	115	143	172	249	81	92
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	7	4	12	9	24	12	13	10	15	10
(4-6) Varken eller	11	11	18	9	22	16	18	11	25	11
(0-3) Instämmer ej	72	74	63	71	48	58	64	67	57	59
Vet ej	10	11	7	10	7	14	5	12	4	20
(10) Instämmer helt	2	2	2	3	5	1	4	4	6	4
(9)	0	1	1	1	2	1	0	0	1	0
(8)	2	1	3	3	8	4	3	3	6	2
(7)	4	1	6	3	9	5	6	3	1	4
(6)	4	3	4	3	6	3	3	1	2	2
(5)	7	5	13	5	13	9	13	8	16	6
(4)	0	3	2	1	3	4	3	3	6	3
(3)	9	5	10	5	6	6	10	4	15	5
(2)	10	11	11	11	9	10	9	6	11	2
(1)	11	9	9	9	7	8	9	10	5	6
(0) Instämmer inte alls	42	49	33	45	25	34	36	47	26	46
Medelvärde*	1.92	1.56	2.65b	1.95	3.73b	2.57	2.66b	1.95	3.31b	2.07
Felmarginal	0.38	0.32	0.36	0.34	0.61	0.51	0.45	0.40	0.66	0.70

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	309	328	117	138	221	355
Andelar i procent						
(7-10) Instämmer	16	9	8	9	10	7
(4-6) Varken eller	17	14	16	11	15	9
(0-3) Instämmer ej	60	65	67	67	67	75
Vet ej	7	12	9	13	8	8
(10) Instämmer helt	3	2	3	2	2	2
(9)	1	1	1	0	0	1
(8)	4	3	1	3	2	2
(7)	8	2	3	3	6	2
(6)	4	2	6	2	3	3
(5)	12	10	9	5	11	4
(4)	2	2	2	3	0	3
(3)	8	4	10	1	8	7
(2)	8	8	10	10	13	13
(1)	11	9	9	13	8	9
(0) Instämmer inte alls	34	44	37	43	38	47
Medelvärde*	2.80b	2.11	2.37	1.86	2.32b	1.77
Felmarginal	0.35	0.33	0.53	0.50	0.37	0.28

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	913	.	.	464	549	265	364
Andelar i procent								
(7-10) Instämmer	13	9	0	0	13	9	12	8
(4-6) Varken eller	17	11	0	0	15	11	20	12
(0-3) Instämmer ej	63	69	0	0	66	73	57	62
Vet ej	7	11	0	0	5	7	11	18
(10) Instämmer helt	3	3	0	0	3	3	3	2
(9)	1	1	0	0	1	1	1	1
(8)	3	3	0	0	4	3	3	3
(7)	6	3	0	0	6	3	5	2
(6)	4	2	0	0	4	2	3	3
(5)	11	6	0	0	10	5	14	8
(4)	2	2	0	0	1	3	3	2
(3)	9	5	0	0	8	5	10	4
(2)	10	9	0	0	11	11	9	7
(1)	9	9	0	0	11	11	6	6
(0) Instämmer inte alls	35	45	0	0	36	46	33	43
Medelvärde*	2.64b	1.94	0.00	0.00	2.56b	1.90	2.80b	1.99
Felmarginal	0.22	0.19	0.00	0.00	0.27	0.24	0.37	0.32

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	141	661	772	122	484	607	429	197	180	532	733
Andelar i procent												
(7-10) Instämmer	15	11	13	8	18	11	12	6	13	9	13	8
(4-6) Varken eller	15	11	17	11	16	13	17	9	18	14	17	11
(0-3) Instämmer ej	59	69	63	68	57	64	64	73	63	71	63	68
Vet ej	12	9	7	12	9	12	7	11	6	6	8	13
(10) Instämmer helt	1	2	3	3	6	3	2	2	3	3	3	2
(9)	0	2	1	0	1	1	1	0	1	2	1	0
(8)	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3
(7)	10	3	5	3	9	4	5	2	6	3	6	3
(6)	4	1	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2
(5)	10	8	12	6	12	8	11	5	13	6	11	6
(4)	0	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2
(3)	6	8	9	4	12	6	8	4	10	4	8	5
(2)	15	8	9	10	8	11	10	8	8	8	10	10
(1)	9	10	9	9	4	9	10	9	6	8	10	10
(0) Instämmer inte alls	28	44	36	45	33	38	36	52	39	51	34	44
Medelvärde*	2.81	2.12	2.63b	1.90	3.12b	2.30	2.55b	1.53	2.61	2.01	2.66b	1.92
Felmarginal	0.71	0.49	0.23	0.21	0.58	0.27	0.23	0.26	0.42	0.45	0.25	0.21

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	337	645	392	268	286	243	311	527	76	67	476	509	253	404
Andelar i procent														
(7-10) Instämmer	12	7	13	11	13	11	10	7	23	10	13	8	12	9
(4-6) Varken eller	14	12	20	10	18	12	16	10	22	13	16	11	19	13
(0-3) Instämmer ej	68	70	58	64	63	70	66	70	51	65	65	72	59	64
Vet ej	6	10	9	15	7	7	9	13	4	12	6	9	10	14
(10) Instämmer helt	2	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3
(9)	1	1	1	1	1	0	0	1	1	3	1	1	0	1
(8)	4	3	3	2	3	4	2	2	9	0	4	3	3	2
(7)	6	2	5	4	4	4	6	2	9	3	6	2	5	3
(6)	3	3	4	2	3	5	4	1	8	2	4	3	4	2
(5)	9	7	14	6	13	5	10	6	12	10	10	5	14	8
(4)	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3
(3)	10	6	8	3	10	4	8	5	6	5	8	6	10	3
(2)	9	10	11	7	13	11	8	10	5	5	11	12	7	6
(1)	12	10	7	7	6	6	11	10	8	12	10	8	9	10
(0) Instämmer inte alls	38	44	33	47	34	49	39	44	32	43	36	46	34	44
Medelvärde*	2.41b	1.89	2.86b	2.07	2.78b	2.04	2.25b	1.77	3.47b	2.12	2.61b	1.88	2.70b	2.02
Felmarginal	0.31	0.22	0.31	0.40	0.35	0.38	0.31	0.24	0.75	0.78	0.27	0.24	0.37	0.31

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	375	450	354	463	73	89	150	138	153	180	157	173	130	182	66	151
Andelar i procent																
(7-10) Instämmer	34	25	27	18	44	32	33	24	30	19	27	18	31	23	21	18
(4-6) Varken eller	28	30	32	25	28	28	27	29	31	29	31	30	29	20	36	27
(0-3) Instämmer ej	28	33	31	38	18	23	27	31	30	34	34	37	29	42	36	40
Vet ej	10	13	10	19	10	17	13	16	10	19	7	14	11	15	6	15
(10) Instämmer helt	12	5	6	4	11	7	9	7	12	3	8	2	10	4	5	5
(9)	3	4	2	2	6	5	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3
(8)	11	9	11	7	17	16	11	7	7	6	11	9	13	8	11	5
(7)	8	7	7	5	11	5	11	7	9	8	5	3	5	6	5	5
(6)	6	6	5	4	5	9	6	7	5	6	8	4	5	3	6	1
(5)	17	19	23	17	16	17	18	19	20	17	21	18	19	14	29	21
(4)	5	5	4	4	7	2	3	4	6	6	3	8	6	3	2	5
(3)	8	8	7	7	6	2	11	8	5	9	9	8	6	8	8	7
(2)	8	6	6	8	5	6	7	6	9	6	7	8	8	11	3	7
(1)	2	3	6	3	1	3	3	2	4	4	3	2	6	2	11	6
(0) Instämmer inte alls	9	16	12	19	5	12	7	15	12	14	16	20	9	22	15	21
Medelvärde*	5.30b	4.53	4.72b	3.93	5.98	5.23	5.23	4.61	4.92b	4.19	4.71b	3.95	5.01b	3.95	4.28	3.82
Felmarginal	0.33	0.30	0.33	0.32	0.68	0.72	0.49	0.56	0.52	0.47	0.51	0.48	0.56	0.51	0.73	0.55

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	186	243	253	278	115	143	172	249	81	92
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	21	19	30	22	46	26	32	21	33	19
(4-6) Varken eller	33	24	31	28	23	32	30	27	28	24
(0-3) Instämmer ej	32	42	30	33	23	28	31	35	30	34
Vet ej	14	15	9	17	8	15	7	16	9	24
(10) Instämmer helt	5	3	8	6	18	5	11	5	10	3
(9)	3	2	2	4	4	3	3	4	2	6
(8)	10	7	10	8	13	7	12	10	12	6
(7)	4	7	11	5	10	11	7	3	9	4
(6)	5	5	6	6	5	6	8	4	2	5
(5)	23	15	21	18	17	20	17	19	21	17
(4)	6	5	4	4	1	6	5	4	5	2
(3)	8	9	7	8	7	4	8	7	8	4
(2)	3	8	12	6	6	10	4	6	8	6
(1)	4	4	1	2	5	2	7	4	5	2
(0) Instämmer inte alls	16	21	9	16	4	12	12	18	10	22
Medelvärde*	4.40b	3.77	4.97	4.46	6.06b	4.68	5.04b	4.23	5.02	3.99
Felmarginal	0.47	0.42	0.37	0.41	0.59	0.52	0.49	0.44	0.70	0.78

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	309	328	117	138	221	355
Andelar i procent						
(7-10) Instämmer	35	24	24	20	28	21
(4-6) Varken eller	29	28	33	24	31	29
(0-3) Instämmer ej	26	33	32	37	32	37
Vet ej	10	16	10	18	10	13
(10) Instämmer helt	12	6	6	7	8	3
(9)	2	3	2	2	4	3
(8)	12	9	9	4	10	9
(7)	9	6	7	7	7	5
(6)	5	4	6	5	8	6
(5)	20	18	20	15	20	18
(4)	4	5	7	4	3	5
(3)	6	5	9	11	10	9
(2)	5	7	10	9	8	7
(1)	5	3	3	2	3	3
(0) Instämmer inte alls	11	17	11	15	11	17
Medelvärde*	5.28b	4.38	4.60	4.22	4.87b	4.19
Felmarginal	0.37	0.38	0.55	0.58	0.41	0.34

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	913	.	.	464	549	265	364
Andelar i procent								
(7-10) Instämmer	31	22	0	0	30	20	32	24
(4-6) Varken eller	30	27	0	0	29	30	33	24
(0-3) Instämmer ej	29	35	0	0	33	39	23	29
Vet ej	10	16	0	0	8	11	12	23
(10) Instämmer helt	9	5	0	0	10	4	8	5
(9)	3	3	0	0	3	3	3	3
(8)	11	8	0	0	10	7	13	9
(7)	8	6	0	0	8	5	8	7
(6)	6	5	0	0	5	4	7	6
(5)	20	18	0	0	20	19	21	16
(4)	4	5	0	0	4	6	5	2
(3)	8	8	0	0	7	9	8	6
(2)	7	7	0	0	8	8	4	6
(1)	4	3	0	0	5	3	3	3
(0) Instämmer inte alls	11	17	0	0	13	19	8	15
Medelvärde*	5.02b	4.25	0.00	0.00	4.84b	4.05	5.34b	4.59
Felmarginal	0.23	0.22	0.00	0.00	0.30	0.27	0.37	0.38

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	141	661	772	122	484	607	429	197	180	532	733
Andelar i procent												
(7-10) Instämmer	26	23	31	21	35	25	30	18	34	28	30	20
(4-6) Varken eller	36	30	30	27	33	28	30	27	27	23	31	28
(0-3) Instämmer ej	28	32	30	35	24	31	30	39	30	36	29	35
Vet ej	10	15	10	16	9	16	10	16	9	13	10	17
(10) Instämmer helt	9	3	9	5	12	5	9	5	10	6	9	4
(9)	2	5	3	3	6	4	2	3	2	6	3	3
(8)	9	7	11	8	12	9	11	7	12	7	10	8
(7)	7	8	8	5	5	8	8	4	9	9	7	5
(6)	9	6	5	5	6	6	6	4	5	4	6	5
(5)	20	18	20	18	23	18	19	18	17	15	21	18
(4)	6	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
(3)	9	7	7	8	6	9	8	6	11	7	6	8
(2)	9	6	7	7	7	7	7	7	5	6	8	7
(1)	3	2	4	3	2	2	4	4	3	5	4	3
(0) Instämmer inte alls	7	18	11	17	8	12	11	23	11	19	11	17
Medelvärde*	5.04	4.35	5.01b	4.23	5.52b	4.64	4.92b	3.80	5.11b	4.42	4.98b	4.21
Felmarginal	0.70	0.55	0.25	0.24	0.56	0.29	0.26	0.34	0.45	0.53	0.27	0.24

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	337	645	392	268	286	243	311	527	76	67	476	509	253	404
Andelar i procent														
(7-10) Instämmer	29	21	33	22	27	27	29	18	44	20	31	23	30	20
(4-6) Varken eller	30	29	31	22	32	27	31	27	27	28	30	27	31	28
(0-3) Instämmer ej	33	34	26	37	31	37	29	36	21	34	31	37	27	33
Vet ej	9	15	10	18	10	9	11	19	7	18	8	14	12	19
(10) Instämmer helt	8	5	11	4	9	6	8	4	15	1	9	5	10	5
(9)	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3
(8)	10	8	12	9	11	9	11	7	14	5	11	9	11	7
(7)	9	6	7	6	5	8	8	4	11	10	8	6	7	6
(6)	6	6	5	2	6	4	6	5	4	5	6	5	5	5
(5)	18	18	22	16	21	19	20	17	22	18	20	17	20	19
(4)	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	3	5	6	5
(3)	10	8	5	7	8	8	7	7	3	10	8	9	7	6
(2)	7	8	7	6	9	7	5	8	6	6	8	9	6	5
(1)	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3
(0) Instämmer inte alls	12	16	10	21	9	19	13	18	9	13	11	16	11	18
Medelvärde*	4.78b	4.33	5.23b	4.03	4.92	4.37	4.87b	4.08	5.82b	4.21	4.99b	4.28	5.06b	4.21
Felmarginal	0.34	0.26	0.32	0.44	0.37	0.43	0.36	0.30	0.74	0.74	0.29	0.29	0.40	0.34

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	375	450	354	463	73	89	150	138	153	180	157	173	130	182	66	151
Andelar i procent																
(7-10) Instämmer	57	69	62	66	71	65	56	68	55	66	59	69	54	66	73	70
(4-6) Varken eller	27	15	23	15	16	14	28	18	30	12	23	16	28	15	17	17
(0-3) Instämmer ej	12	6	8	4	10	8	9	6	8	6	15	2	11	8	6	2
Vet ej	4	10	7	15	3	13	7	8	8	17	4	13	7	11	5	11
(10) Instämmer helt	18	22	22	28	33	23	15	23	19	21	17	19	19	31	29	39
(9)	6	10	5	11	7	9	3	15	5	11	8	6	6	12	5	8
(8)	19	21	23	16	14	19	25	17	21	18	20	25	18	16	26	15
(7)	14	15	11	11	18	15	13	13	9	15	14	19	10	7	14	9
(6)	6	5	5	5	1	6	6	6	4	4	6	5	8	3	3	5
(5)	16	7	16	8	12	8	18	9	18	4	15	7	17	8	11	9
(4)	5	3	3	2	3	0	4	2	7	3	1	4	4	4	3	2
(3)	5	3	4	1	6	2	5	3	4	3	8	1	2	1	0	0
(2)	3	1	1	2	0	2	1	3	1	1	4	0	2	3	2	1
(1)	1	1	1	1	3	2	1	0	0	1	0	1	1	3	3	1
(0) Instämmer inte alls	3	1	2	0	1	1	3	1	3	1	2	0	5	1	2	0
Medelvärde*	6.67	7.53a	7.17	7.82a	7.46	7.47	6.74	7.57a	6.84	7.62a	6.75	7.63a	6.70	7.66a	7.54	8.19
Felmarginal	0.27	0.22	0.26	0.22	0.60	0.55	0.40	0.39	0.41	0.36	0.40	0.30	0.49	0.41	0.60	0.35

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	186	243	253	278	115	143	172	249	81	92
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	60	67	60	69	51	60	62	70	59	67
(4-6) Varken eller	22	14	25	13	33	25	22	13	27	15
(0-3) Instämmer ej	8	4	10	7	15	6	9	4	10	4
Vet ej	9	15	5	11	2	9	6	13	5	14
(10) Instämmer helt	22	27	22	21	10	17	21	34	30	30
(9)	3	10	5	12	8	9	7	10	4	14
(8)	23	19	19	21	19	15	22	16	16	17
(7)	12	11	14	15	12	19	11	9	9	6
(6)	5	4	4	5	8	9	5	3	4	5
(5)	15	8	17	6	23	8	12	9	19	8
(4)	3	1	5	2	2	8	5	1	3	2
(3)	4	1	4	3	8	4	4	1	2	0
(2)	1	1	4	2	1	1	1	3	2	2
(1)	1	1	0	2	1	1	2	1	0	1
(0) Instämmer inte alls	2	2	2	0	5	1	2	0	5	1
Medelvärde*	7.12	7.80a	6.93	7.57a	6.29	7.06a	7.07	8.07a	7.06	7.95a
Felmarginal	0.38	0.31	0.32	0.28	0.47	0.39	0.39	0.31	0.62	0.52

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	309	328	117	138	221	355
Andelar i procent						
(7-10) Instämmer	63	65	58	62	55	71
(4-6) Varken eller	21	16	27	17	29	14
(0-3) Instämmer ej	11	7	10	3	9	5
Vet ej	5	13	5	17	7	10
(10) Instämmer helt	24	23	16	21	13	27
(9)	6	11	7	12	4	8
(8)	23	16	22	19	20	21
(7)	10	15	13	10	18	15
(6)	5	4	8	8	4	4
(5)	13	8	16	7	19	7
(4)	3	3	4	2	6	3
(3)	6	2	3	2	4	2
(2)	2	2	2	1	3	1
(1)	1	2	2	1	0	0
(0) Instämmer inte alls	3	1	3	0	2	1
Medelvärde*	7.13	7.48	6.75	7.78a	6.63	7.74a
Felmarginal	0.30	0.28	0.48	0.37	0.32	0.24

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	729	913	.	.	464	549	265	364
Andelar i procent								
(7-10) Instämmer	59	67	0	0	61	72	56	59
(4-6) Varken eller	25	15	0	0	24	15	27	16
(0-3) Instämmer ej	10	5	0	0	11	6	9	5
Vet ej	6	12	0	0	5	7	8	20
(10) Instämmer helt	20	25	0	0	20	26	20	23
(9)	6	10	0	0	6	12	5	7
(8)	21	19	0	0	22	19	19	18
(7)	12	13	0	0	13	15	11	11
(6)	5	5	0	0	5	5	6	5
(5)	16	7	0	0	17	7	15	9
(4)	4	3	0	0	2	3	7	3
(3)	5	2	0	0	5	1	5	3
(2)	2	2	0	0	2	2	3	1
(1)	1	1	0	0	1	1	1	1
(0) Instämmer inte alls	3	1	0	0	4	1	1	0
Medelvärde*	6.91	7.67a	0.00	0.00	6.92	7.72a	6.89	7.59a
Felmarginal	0.19	0.16	0.00	0.00	0.24	0.20	0.31	0.26

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	68	141	661	772	122	484	607	429	197	180	532	733
Andelar i procent												
(7-10) Instämmer	51	67	60	67	48	61	61	74	69	77	56	65
(4-6) Varken eller	33	17	24	15	34	19	23	11	18	13	28	16
(0-3) Instämmer ej	11	6	10	5	10	7	10	3	8	3	11	6
Vet ej	6	10	6	13	8	13	5	12	5	6	6	14
(10) Instämmer helt	13	22	21	25	16	21	21	29	26	31	18	23
(9)	9	11	5	10	5	9	6	11	5	12	6	10
(8)	18	16	21	19	12	19	23	18	24	18	20	19
(7)	12	18	12	12	14	12	12	14	13	17	12	12
(6)	7	3	5	5	3	7	5	3	7	2	4	6
(5)	18	9	16	7	26	7	14	7	7	8	19	7
(4)	8	5	4	2	5	5	4	1	4	2	4	3
(3)	5	1	5	2	6	2	4	2	3	1	5	2
(2)	3	2	2	2	1	3	2	0	3	1	2	2
(1)	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
(0) Instämmer inte alls	2	1	3	1	3	1	3	1	1	0	3	1
Medelvärde*	6.53	7.41a	6.95	7.72a	6.45	7.33a	7.00	8.05a	7.42	7.97a	6.72	7.59a
Felmarginal	0.60	0.40	0.20	0.17	0.47	0.23	0.21	0.21	0.34	0.32	0.23	0.18

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	337	645	392	268	286	243	311	527	76	67	476	509	253	404
Andelar i procent														
(7-10) Instämmer	60	68	59	65	58	72	63	67	45	65	61	70	55	63
(4-6) Varken eller	24	15	26	15	27	16	22	13	31	19	24	15	27	15
(0-3) Instämmer ej	11	5	9	6	10	4	9	5	20	7	10	5	10	6
Vet ej	5	11	7	15	6	9	6	14	4	9	5	10	8	16
(10) Instämmer helt	18	24	22	28	21	26	21	26	12	21	21	27	19	22
(9)	6	10	5	10	5	10	6	10	6	16	5	9	7	12
(8)	23	19	19	17	22	19	23	19	16	21	23	22	18	15
(7)	12	15	13	9	11	17	13	12	10	7	13	12	11	15
(6)	5	5	5	5	7	7	5	4	5	7	5	5	6	5
(5)	15	7	17	7	16	8	15	7	25	9	15	7	18	8
(4)	4	3	4	2	5	1	3	2	1	3	4	3	4	2
(3)	6	2	4	2	3	1	6	2	8	3	4	2	6	2
(2)	2	2	2	1	4	1	1	2	1	1	2	2	1	1
(1)	1	1	0	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2
(0) Instämmer inte alls	2	1	3	1	2	0	2	1	8	0	3	0	3	1
Medelvärde*	6.85	7.64a	6.96	7.75a	6.91	7.81a	7.12	7.75a	5.90	7.50a	6.95	7.78a	6.83	7.53a
Felmarginal	0.28	0.18	0.26	0.32	0.30	0.27	0.28	0.21	0.67	0.60	0.23	0.20	0.33	0.25

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat via papper**

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	2541	1980	2555	2194	395	406	851	593	1030	699	1027	750	1130	862	663	864
Andelar i procent																
(1) Ja	52	23	50	21	30	11	39	12	43	18	53	21	64	31	74	39
(0) Nej	48	77	50	79	70	89	61	88	57	82	47	79	36	69	26	61
Medelvärde*	0.52b	0.23	0.50b	0.21	0.30b	0.11	0.39b	0.12	0.43b	0.18	0.53b	0.21	0.64b	0.31	0.74b	0.39
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

118

**Deklarerat via papper**

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	857	1224	1124	1370	294	258	645	1322	423	648
Andelar i procent										
(1) Ja	49	16	47	18	56	43	55	29	62	30
(0) Nej	51	84	53	82	44	57	45	71	38	70
Medelvärde*	0.49b	0.16	0.47b	0.18	0.56b	0.43	0.55b	0.29	0.62b	0.30
Felmarginal	0.03	0.02	0.03	0.02	0.06	0.06	0.04	0.02	0.05	0.04

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1211	1615	427	613	860	1298
Andelar i procent						
(1) Ja	45	18	50	24	52	23
(0) Nej	55	82	50	76	48	77
Medelvärde*	0.45b	0.18	0.50b	0.24	0.52b	0.23
Felmarginal	0.03	0.02	0.05	0.03	0.03	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat via papper**

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	673	837	4423	3337	431	509	4665	3665
Andelar i procent								
(1) Ja	42	28	53	21	42	31	52	21
(0) Nej	58	72	47	79	58	69	48	79
Medelvärde*	0.42b	0.28	0.53b	0.21	0.42b	0.31	0.52b	0.21
Felmarginal	0.04	0.03	0.01	0.01	0.05	0.04	0.01	0.01

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	63	122	5033	4052	116	430	4980	3744	178	165	4918	4009
Andelar i procent												
(1) Ja	27	26	51	22	35	26	52	22	51	31	51	22
(0) Nej	73	74	49	78	65	74	48	78	49	69	49	78
Medelvärde*	0.27	0.26	0.51b	0.22	0.35	0.26	0.52b	0.22	0.51b	0.31	0.51b	0.22
Felmarginal	0.11	0.08	0.01	0.01	0.09	0.04	0.01	0.01	0.07	0.07	0.01	0.01

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat via papper**

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1108	1998	3988	2176	2652	997	2118	2940	323	237	2372	2100	2724	2074
Andelar i procent														
(1) Ja	47	17	52	27	100	100	0	0	0	0	52	24	50	20
(0) Nej	53	83	48	73	0	0	100	100	100	100	48	76	50	80
Medelvärde*	0.47b	0.17	0.52b	0.27	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52b	0.24	0.50b	0.20
Felmarginal	0.03	0.02	0.02	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.02	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



**Deklarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon)**

	Kön - Män		Kön - Kvinnor		Ålder - 18-24 år		Ålder - 25-34 år		Ålder - 35-44 år		Ålder - 45-54 år		Ålder - 55-64 år		Ålder - 65-74 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	2541	1980	2555	2194	395	406	851	593	1030	699	1027	750	1130	862	663	864
Andelar i procent																
(1) Ja	40	71	45	74	64	86	58	86	51	76	40	73	28	61	19	54
(0) Nej	60	29	55	26	36	14	42	14	49	24	60	27	72	39	81	46
Medelvärde*	0.40	0.71a	0.45	0.74a	0.64	0.86a	0.58	0.86a	0.51	0.76a	0.40	0.73a	0.28	0.61a	0.19	0.54a
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon)**

	Arbete - Offentlig anställning		Arbete - Privat anställning		Arbete - Egen företagare		Arbete - Annat		Utbildning - Grundskola	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	857	1224	1124	1370	294	258	645	1322	423	648
Andelar i procent										
(1) Ja	48	79	49	79	10	27	42	67	27	62
(0) Nej	52	21	51	21	90	73	58	33	73	38
Medelvärde*	0.48	0.79a	0.49	0.79a	0.10	0.27a	0.42	0.67a	0.27	0.62a
Felmarginal	0.03	0.02	0.03	0.02	0.04	0.06	0.04	0.03	0.04	0.04

	Utbildning - Gymnasium		Utbildning - Eftergymnasial <3 år		Utbildning - Eftergymnasial >=3 år	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1211	1615	427	613	860	1298
Andelar i procent						
(1) Ja	48	77	44	71	45	73
(0) Nej	52	23	56	29	55	27
Medelvärde*	0.48	0.77a	0.44	0.71a	0.45	0.73a
Felmarginal	0.03	0.02	0.05	0.04	0.03	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon)**

	Haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Ej haft personlig kontakt (telefon + brev + e-post + personligt besök)		Haft kontakt via telefon		Ej haft kontakt via telefon	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	673	837	4423	3337	431	509	4665	3665
Andelar i procent								
(1) Ja	47	65	42	75	48	61	42	74
(0) Nej	53	35	58	25	52	39	58	26
Medelvärde*	0.47	0.65a	0.42	0.75a	0.48	0.61a	0.42	0.74a
Felmarginal	0.04	0.03	0.01	0.01	0.05	0.04	0.01	0.01

	Haft kontakt via e-post		Ej haft kontakt via e-post		Haft kontakt via brev		Ej haft kontakt via brev		Haft kontakt via personligt besök		Ej haft kontakt via personligt besök	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	63	122	5033	4052	116	430	4980	3744	178	165	4918	4009
Andelar i procent												
(1) Ja	64	67	42	73	50	64	42	74	40	62	43	73
(0) Nej	36	33	58	27	50	36	58	26	60	38	57	27
Medelvärde*	0.64	0.67	0.42	0.73a	0.50	0.64a	0.42	0.74a	0.40	0.62a	0.43	0.73a
Felmarginal	0.12	0.08	0.01	0.01	0.09	0.05	0.01	0.01	0.07	0.07	0.01	0.01

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2012  
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012  
 Tidsserier på gruppnivå

**Deklarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon)**

	Besökt Skatteverkets hemsida		Ej besökt Skatteverkets hemsida		Deklarerade via papper		Deklarerade elektroniskt		Deklarerade via ombud		Har tagit del av broschyrer och blanketter		Har ej tagit del av broschyrer och blanketter	
	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b	2006 a	2012 b
Antal observationer	1108	1998	3988	2176	2652	997	2118	2940	323	237	2372	2100	2724	2074
Andelar i procent														
(1) Ja	49	79	41	66	0	0	100	100	0	0	42	72	43	73
(0) Nej	51	21	59	34	100	100	0	0	100	100	58	28	57	27
Medelvärde*	0.49	0.79a	0.41	0.66a	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.42	0.72a	0.43	0.73a
Felmarginal	0.03	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.02	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

# **Bilaga 3**

**Grundtabeller: Resultat 2012**



Har du deklarerat i år?

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	93	92	94	79	95	96	95	95	97	98	97	81	87
(0) Nej	7	8	6	21	5	4	5	5	3	2	3	19	13
Medelvärde*	0.93	0.92	0.94a	0.79	0.95a	0.96a	0.95a	0.95a	0.97a	0.98cd	0.97cd	0.81	0.87c
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.04	0.02	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.04	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	93	93	96	93	91	94	100	100	100	0
(0) Nej	7	7	4	7	9	6	0	0	0	100
Medelvärde*	0.93	0.93	0.96b	0.93	0.91	0.94a	1.00d	1.00d	1.00d	0.00
Felmarginal	0.04	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00

Hur valde du att lämna in din deklaration?

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
Papper	21	21	20	9	11	17	20	29	37	16	17	35	25
Elektroniskt	68	66	70	68	82	73	69	58	53	77	77	22	58
Via ombud	5	5	5	2	2	5	6	8	7	4	3	24	4
Ej deklarerat	7	8	6	21	5	4	5	5	3	2	3	19	13

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
Papper	29	20	27	19	25	19	100	0	0	0
Elektroniskt	56	68	65	68	59	70	0	100	0	0
Via ombud	8	5	4	5	7	5	0	0	100	0
Ej deklarerat	7	7	4	7	9	6	0	0	0	100



Om deklARATIONEN blev svårare: Skulle fråga Skatteverket

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4073	1921	2152	401	583	690	735	831	833	1208	1337	251	1277
Andelar i procent													
(1) Ja	74	75	74	70	76	77	78	71	71	77	78	43	73
(0) Nej	26	25	26	30	24	23	22	29	29	23	22	57	27
Medelvärde*	0.74	0.75	0.74	0.70	0.76aef	0.77aef	0.78aef	0.71	0.71	0.77cd	0.78cd	0.43	0.73c
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.05	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02	0.06	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	174	3899	617	3456	825	3248	975	2870	228	.
Andelar i procent										
(1) Ja	79	74	77	74	77	73	68	79	29	0
(0) Nej	21	26	23	26	23	27	32	21	71	0
Medelvärde*	0.79	0.74	0.77	0.74	0.77b	0.73	0.68cd	0.79acd	0.29d	0.00
Felmarginal	0.06	0.01	0.03	0.01	0.03	0.02	0.03	0.01	0.06	0.00

Om deklARATIONEN blev svårare: Skulle fråga revisor/bokföringsbyrå/bank

	KÖN		ÅLDER						ARBETE				
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4073	1921	2152	401	583	690	735	831	833	1208	1337	251	1277
Andelar i procent													
(1) Ja	12	13	10	3	7	11	13	18	16	8	9	54	10
(0) Nej	88	87	90	97	93	89	87	82	84	92	91	46	90
Medelvärde*	0.12	0.13b	0.10	0.03	0.07a	0.11ab	0.13ab	0.18abcd	0.16abc	0.08	0.09	0.54abd	0.10
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.06	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	174	3899	617	3456	825	3248	975	2870	228	.
Andelar i procent										
(1) Ja	11	12	14	11	17	11	19	6	66	0
(0) Nej	89	88	86	89	83	89	81	94	34	0
Medelvärde*	0.11	0.12	0.14b	0.11	0.17b	0.11	0.19bd	0.06d	0.66abd	0.00
Felmarginal	0.05	0.01	0.03	0.01	0.03	0.01	0.03	0.01	0.06	0.00

Om deklARATIONEN blev svårare: Skulle fråga vän/familj/sociala medier

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4073	1921	2152	401	583	690	735	831	833	1208	1337	251	1277
Andelar i procent													
(1) Ja	29	26	32	56	35	24	21	24	24	31	28	15	32
(0) Nej	71	74	68	44	65	76	79	76	76	69	72	85	68
Medelvärde*	0.29	0.26	0.32a	0.56bcdef	0.35cdef	0.24	0.21	0.24	0.24	0.31c	0.28c	0.15	0.32bc
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.05	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.04	0.03

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	174	3899	617	3456	825	3248	975	2870	228	.
Andelar i procent										
(1) Ja	20	30	27	30	21	31	27	31	15	0
(0) Nej	80	70	73	70	79	69	73	69	85	0
Medelvärde*	0.20	0.30a	0.27	0.30	0.21	0.31a	0.27cd	0.31acd	0.15d	0.00
Felmarginal	0.06	0.01	0.04	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.05	0.00

Hade det fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt (SMS, internet eller telefon)?

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	997	485	512	46	68	126	156	266	335	217	257	113	410
Andelar i procent													
(1) Ja	62	66	57	87	74	71	64	56	50	62	71	55	55
(0) Nej	38	34	43	13	26	29	36	44	50	38	29	45	45
Medelvärde*	0.62	0.66b	0.57	0.87cdef	0.74ef	0.71ef	0.64ef	0.56	0.50	0.62	0.71acd	0.55	0.55
Felmarginal	0.03	0.04	0.04	0.10	0.10	0.08	0.08	0.06	0.05	0.07	0.06	0.09	0.05

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	57	940	190	807	243	754	997	.	.	.
Andelar i procent										
(1) Ja	67	61	66	60	57	63	62	0	0	0
(0) Nej	33	39	34	40	43	37	38	0	0	0
Medelvärde*	0.67	0.61	0.66	0.60	0.57	0.63	0.62bcd	0.00	0.00	0.00
Felmarginal	0.12	0.03	0.07	0.03	0.06	0.03	0.03	0.00	0.00	0.00

Bas: Lämnade deklARATIONEN på papper

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklarationen elektroniskt?

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
Har ej dator	1	1	2	0	0	0	1	2	5	1	0	0	3
Krängligt / bekvämt med papper	3	2	3	0	0	1	2	5	8	2	1	5	5
Komplex deklaration / driver företag	2	2	2	0	1	2	3	4	3	2	2	6	1
Övrigt/ej svar	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	4	2
Deklarerade via papper, men det hade gått bra att deklarerat elektroniskt	13	14	11	8	8	12	13	16	19	10	12	19	14
Deklarerade elektroniskt	68	66	70	68	82	73	69	58	53	77	77	22	58
Deklarerade via ombud	5	5	5	2	2	5	6	8	7	4	3	24	4
Ej deklarerat	7	8	6	21	5	4	5	5	3	2	3	19	13

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
Har ej dator	0	1	1	1	1	1	6	0	0	0
Krängligt / bekvämt med papper	3	3	3	3	3	3	14	0	0	0
Komplex deklaration / driver företag	4	2	4	2	4	1	10	0	0	0
Övrigt/ej svar	2	2	1	2	3	1	8	0	0	0
Deklarerade via papper, men det hade gått bra att deklarerat elektroniskt	20	12	18	12	14	12	62	0	0	0
Deklarerade elektroniskt	56	68	65	68	59	70	0	100	0	0
Deklarerade via ombud	8	5	4	5	7	5	0	0	100	0
Ej deklarerat	7	7	4	7	9	6	0	0	0	100

Bas: Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

"Använde du broschyren "Dags att deklarerar som stöd när du deklarerade senast?"

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4174	1980	2194	406	593	699	750	862	864	1224	1370	258	1322
Andelar i procent													
(1) Ja	43	41	45	48	44	45	44	42	36	46	47	29	38
(0) Nej	57	59	55	52	56	55	56	58	64	54	53	71	62
Medelvärde*	0.43	0.41	0.45a	0.48ef	0.44f	0.45f	0.44f	0.42f	0.36	0.46cd	0.47cd	0.29	0.38c
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.05	0.04	0.04	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.06	0.03

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	177	3997	626	3548	837	3337	997	2940	237	.
Andelar i procent										
(1) Ja	59	42	52	41	43	43	47	44	18	0
(0) Nej	41	58	48	59	57	57	53	56	82	0
Medelvärde*	0.59b	0.42	0.52b	0.41	0.43	0.43	0.47cd	0.44cd	0.18d	0.00
Felmarginal	0.07	0.02	0.04	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.05	0.00

"Om du inte hade fått pappersbroschyren i brevlådan och det istället funnits en webblänk till "Dags att deklarerera på deklarationsblanketten, skulle det ha fungerat bra för dig?"

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	1775	800	975	194	263	314	334	358	312	564	642	73	496
Andelar i procent													
Ja, det hade gått lika bra	62	63	61	67	69	68	65	55	41	63	69	57	50
Ja, men jag föredrar pappersbroschyr	25	24	26	26	23	23	24	25	32	26	22	26	29
Nej	13	13	13	7	8	9	11	19	28	11	9	17	22

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	103	1672	323	1452	360	1415	456	1276	43	.
Andelar i procent										
Ja, det hade gått lika bra	60	62	64	62	59	63	52	65	58	0
Ja, men jag föredrar pappersbroschyr	26	25	25	25	23	25	27	24	26	0
Nej	14	13	11	13	18	12	21	10	16	0

"Bas: Använt broschyren "Dags att deklarerera"

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Är det enkelt för dig att förstå information från Skatteverket (t.ex. blanketter, broschyrer och Skatteverkets hemsida)?

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	82	83	82	81	80	84	84	81	83	86	83	71	80
(0) Nej	10	10	11	9	14	11	10	10	8	8	10	17	11
Vet ej	7	7	8	10	7	6	7	8	8	6	6	12	9
Medelvärde*	0.89	0.89	0.88	0.90b	0.85	0.89	0.90b	0.89	0.91b	0.91cd	0.89c	0.80	0.88c
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	79	82	82	82	80	83	83	85	64	60
(0) Nej	15	10	11	10	14	9	11	9	18	18
Vet ej	6	8	7	7	6	8	6	6	18	22
Medelvärde*	0.84	0.89	0.88	0.89	0.85	0.90a	0.89cd	0.91cd	0.79	0.77
Felmarginal	0.06	0.01	0.03	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.06	0.06



Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	3216	1549	1667	363	511	582	585	639	536	948	1106	254	908
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	56	56	55	55	53	57	58	54	56	56	55	51	57
(3) Varken eller	19	20	19	18	22	20	20	17	18	19	20	27	17
(1+2) Instämmer ej	6	6	6	4	7	6	5	8	7	5	6	11	6
Ingen uppfattning	19	18	20	23	18	17	17	21	19	20	19	11	20
(5) Instämmer helt	29	28	29	30	27	29	30	28	30	30	27	24	31
(4)	27	28	26	25	27	28	28	27	26	26	28	27	26
(3)	19	20	19	18	22	20	20	17	18	19	20	27	17
(2)	4	5	4	2	6	5	3	4	5	4	4	7	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	4	2
Medelvärde*	3.94	3.93	3.96	4.05b	3.87	3.95	3.96	3.90	3.95	3.99c	3.92c	3.68	4.00c
Felmarginal	0.04	0.05	0.05	0.11	0.09	0.09	0.09	0.09	0.10	0.07	0.06	0.14	0.08

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	165	3051	546	2670	913	2303	704	2238	133	141
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	53	56	56	55	66	52	53	56	54	62
(3) Varken eller	22	19	18	20	22	19	20	19	16	24
(1+2) Instämmer ej	9	6	7	6	8	5	9	5	11	7
Ingen uppfattning	17	19	19	19	5	25	18	20	19	7
(5) Instämmer helt	32	28	26	29	34	26	26	29	26	30
(4)	21	27	29	26	32	25	26	27	28	31
(3)	22	19	18	20	22	19	20	19	16	24
(2)	7	4	5	4	5	4	7	4	8	3
(1) Instämmer inte alls	1	2	2	2	3	1	2	1	3	4
Medelvärde*	3.90	3.94	3.90	3.95	3.93	3.95	3.84	3.98a	3.80	3.88
Felmarginal	0.18	0.04	0.10	0.04	0.07	0.05	0.09	0.05	0.21	0.18

Bas: Haft kontakt eller besökt hemsida eller läst broschyrer eller blanketter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Skatteverket är bra på att informera

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	3216	1549	1667	363	511	582	585	639	536	948	1106	254	908
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	67	67	67	71	66	66	64	66	69	67	66	60	69
(3) Varken eller	21	22	21	18	22	23	25	19	19	21	24	23	18
(1+2) Instämmer ej	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	11	5
Ingen uppfattning	7	6	8	7	7	5	7	10	8	8	6	5	8
(5) Instämmer helt	26	25	28	26	26	24	25	27	32	30	22	20	31
(4)	40	42	38	45	40	42	38	40	37	38	44	40	38
(3)	21	22	21	18	22	23	25	19	19	21	24	23	18
(2)	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	9	4
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Medelvärde*	3.94	3.91	3.97	3.99	3.92	3.89	3.90	3.96	4.02cd	3.99bc	3.89c	3.71	4.02bc
Felmarginal	0.03	0.05	0.05	0.09	0.08	0.07	0.07	0.07	0.08	0.06	0.05	0.12	0.06

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	165	3051	546	2670	913	2303	704	2238	133	141
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	68	67	68	66	67	67	64	68	61	62
(3) Varken eller	22	21	23	21	22	21	23	21	19	20
(1+2) Instämmer ej	6	5	4	5	8	4	6	4	10	11
Ingen uppfattning	4	7	4	8	4	8	8	7	10	7
(5) Instämmer helt	25	27	23	27	27	26	25	27	23	24
(4)	43	40	45	39	40	40	38	41	38	38
(3)	22	21	23	21	22	21	23	21	19	20
(2)	6	4	4	4	6	3	4	3	8	10
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
Medelvärde*	3.88	3.94	3.90	3.94	3.88	3.96a	3.89	3.97d	3.81	3.79
Felmarginal	0.14	0.03	0.07	0.04	0.06	0.04	0.07	0.04	0.18	0.17

Bas: Haft kontakt eller besökt hemsida eller läst broschyrer eller blanketter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Det är enkelt att hitta på Skatteverkets hemsida

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	2115	1101	1014	261	402	424	400	355	273	605	795	199	516
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	66	64	67	69	62	66	63	67	70	67	66	51	69
(3) Varken eller	23	25	22	21	23	25	28	22	18	22	25	33	19
(1+2) Instämmer ej	8	9	7	7	11	7	7	8	7	6	8	15	8
Ingen uppfattning	3	2	4	3	3	2	2	4	5	5	1	1	4
(5) Instämmer helt	28	26	30	34	27	25	24	31	33	30	25	21	34
(4)	38	38	37	36	36	41	39	36	37	38	41	30	36
(3)	23	25	22	21	23	25	28	22	18	22	25	33	19
(2)	6	7	5	6	8	6	5	6	5	4	6	10	6
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	4	2
Medelvärde*	3.86	3.81	3.92a	3.99bd	3.78	3.86	3.79	3.92	4.00bd	3.95bc	3.82c	3.53	3.97bc
Felmarginal	0.04	0.06	0.06	0.12	0.10	0.09	0.09	0.10	0.12	0.08	0.07	0.15	0.09

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	118	1997	395	1720	645	1470	359	1565	74	117
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	61	66	64	66	58	69	61	68	53	54
(3) Varken eller	27	23	24	23	29	21	25	23	25	30
(1+2) Instämmer ej	9	8	9	8	11	7	10	6	18	15
Ingen uppfattning	3	3	2	3	2	4	3	3	5	1
(5) Instämmer helt	29	28	24	29	25	29	24	29	28	26
(4)	32	38	40	37	33	40	37	39	25	29
(3)	27	23	24	23	29	21	25	23	25	30
(2)	8	6	7	6	8	5	9	5	10	10
(1) Instämmer inte alls	1	2	2	2	3	1	2	1	8	5
Medelvärde*	3.82	3.87	3.78	3.88	3.72	3.93a	3.76	3.92acd	3.58	3.60
Felmarginal	0.18	0.04	0.10	0.05	0.08	0.05	0.11	0.05	0.30	0.21

Bas: Har besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets hemsida

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	2115	1101	1014	261	402	424	400	355	273	605	795	199	516
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	71	69	73	77	67	69	71	70	74	73	70	58	76
(3) Varken eller	21	23	19	18	21	25	20	23	18	19	24	27	16
(1+2) Instämmer ej	5	6	5	3	8	5	7	4	4	4	5	14	5
Ingen uppfattning	2	2	3	2	3	1	2	3	4	4	1	1	3
(5) Instämmer helt	26	23	28	29	25	26	20	26	34	28	24	14	31
(4)	45	46	45	48	43	43	52	44	40	45	46	44	45
(3)	21	23	19	18	21	25	20	23	18	19	24	27	16
(2)	5	5	4	3	7	4	6	3	4	3	4	13	4
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
Medelvärde*	3.93	3.88	3.98a	4.04bd	3.85	3.92	3.85	3.95	4.08bcd	3.99bc	3.89c	3.58	4.04bc
Felmarginal	0.04	0.05	0.05	0.10	0.09	0.08	0.08	0.09	0.10	0.07	0.06	0.13	0.08

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	118	1997	395	1720	645	1470	359	1565	74	117
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	64	71	68	72	66	73	69	73	59	61
(3) Varken eller	23	21	25	21	26	19	23	20	25	25
(1+2) Instämmer ej	11	5	7	5	6	5	6	4	15	12
Ingen uppfattning	1	2	1	3	1	3	2	3	2	1
(5) Instämmer helt	23	26	21	27	23	27	22	27	14	17
(4)	42	45	46	45	44	46	47	45	45	44
(3)	23	21	25	21	26	19	23	20	25	25
(2)	11	4	6	4	5	5	5	4	11	10
(1) Instämmer inte alls	0	1	1	1	1	0	1	0	4	2
Medelvärde*	3.77	3.93	3.82	3.95a	3.83	3.97a	3.86cd	3.98acd	3.55	3.65
Felmarginal	0.17	0.04	0.09	0.04	0.07	0.04	0.09	0.04	0.23	0.17

Bas: Har besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Informationen på hemsidan var tillräcklig för att lösa mina ärenden

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	2115	1101	1014	261	402	424	400	355	273	605	795	199	516
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	73	76	70	78	72	72	71	73	78	73	76	56	76
(3) Varken eller	14	14	14	13	13	15	17	15	10	13	13	25	13
(1+2) Instämmer ej	10	8	12	7	11	12	9	10	6	10	9	18	7
Ingen uppfattning	3	3	4	2	4	2	3	3	5	3	3	0	4
(5) Instämmer helt	43	43	44	52	44	40	38	43	47	46	43	25	48
(4)	30	33	26	27	28	32	33	30	31	27	33	31	29
(3)	14	14	14	13	13	15	17	15	10	13	13	25	13
(2)	5	4	7	4	6	6	6	6	3	6	5	11	4
(1) Instämmer inte alls	4	3	5	3	5	6	2	4	3	4	4	8	3
Medelvärde*	4.06	4.10	4.02	4.23bcde	4.03	3.97	4.01	4.05	4.23bcde	4.09c	4.09c	3.55	4.19c
Felmarginal	0.05	0.06	0.07	0.12	0.11	0.11	0.10	0.12	0.12	0.09	0.07	0.17	0.09

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	118	1997	395	1720	645	1470	359	1565	74	117
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	60	74	74	73	55	81	66	77	55	60
(3) Varken eller	25	14	12	15	22	11	17	13	12	24
(1+2) Instämmer ej	11	9	12	9	21	5	12	8	28	11
Ingen uppfattning	5	3	2	3	3	3	5	2	4	4
(5) Instämmer helt	34	44	42	44	28	50	31	48	18	28
(4)	26	30	33	29	26	32	35	28	37	33
(3)	25	14	12	15	22	11	17	13	12	24
(2)	7	5	7	5	11	3	6	5	12	5
(1) Instämmer inte alls	3	4	5	4	10	2	6	3	16	6
Medelvärde*	3.84	4.08a	4.02	4.07	3.54	4.29a	3.82c	4.17acd	3.30	3.75c
Felmarginal	0.21	0.05	0.12	0.05	0.10	0.05	0.13	0.05	0.32	0.21

Bas: Har besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får hjälp inom rimlig tid på servicekontoret

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	203	118	85	16	30	32	42	40	43	54	53	27	69
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	71	69	75	88	70	72	60	69	82	68	74	61	76
(3) Varken eller	16	16	16	0	17	19	28	13	9	23	13	24	10
(1+2) Instämmer ej	7	9	4	6	10	6	5	10	5	0	12	11	7
Ingen uppfattning	5	6	5	6	3	3	7	8	5	9	2	4	6
(5) Instämmer helt	43	39	48	44	47	47	31	37	56	37	46	28	51
(4)	29	29	27	44	23	25	29	32	26	31	28	33	25
(3)	16	16	16	0	17	19	28	13	9	23	13	24	10
(2)	4	5	2	6	3	3	5	5	2	0	6	8	4
(1) Instämmer inte alls	3	4	1	0	7	3	0	5	2	0	6	3	3
Medelvärde*	4.10	4.00	4.24	4.34	4.03	4.13	3.92	3.98	4.37d	4.16	4.04	3.78	4.24
Felmarginal	0.15	0.21	0.21	0.39	0.44	0.36	0.29	0.37	0.29	0.23	0.32	0.41	0.26

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	10	193	39	164	125	78	73	107	11	12
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	78	71	70	72	75	65	61	76	61	95
(3) Varken eller	22	16	20	15	17	15	24	11	29	5
(1+2) Instämmer ej	0	7	7	7	5	11	10	6	10	0
Ingen uppfattning	0	6	3	6	3	9	5	7	0	0
(5) Instämmer helt	48	42	34	45	45	40	29	51	37	51
(4)	29	29	36	27	31	25	32	25	24	43
(3)	22	16	20	15	17	15	24	11	29	5
(2)	0	4	2	4	2	7	7	2	10	0
(1) Instämmer inte alls	0	3	4	3	2	4	3	4	0	0
Medelvärde*	4.26	4.09	3.95	4.13	4.16	3.99	3.81	4.26a	3.88	4.46a
Felmarginal	0.51	0.16	0.32	0.17	0.17	0.28	0.26	0.20	0.63	0.33

Bas: Har besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får den hjälp jag behöver på servicekontoret

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	203	118	85	16	30	32	42	40	43	54	53	27	69
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	80	77	85	88	90	75	74	77	84	84	82	64	83
(3) Varken eller	9	12	5	0	3	13	14	13	7	6	7	25	7
(1+2) Instämmer ej	5	6	3	6	3	3	5	8	5	4	9	3	2
Ingen uppfattning	6	4	7	6	3	9	7	3	5	6	2	8	8
(5) Instämmer helt	54	53	54	50	67	50	48	41	65	53	60	30	59
(4)	27	24	31	38	23	25	26	35	19	31	22	34	24
(3)	9	12	5	0	3	13	14	13	7	6	7	25	7
(2)	4	5	3	6	3	3	5	3	5	4	7	0	2
(1) Instämmer inte alls	1	1	0	0	0	0	0	5	0	0	2	3	0
Medelvärde*	4.36	4.28	4.47	4.40	4.59e	4.34	4.26	4.08	4.51e	4.41c	4.34	3.95	4.51c
Felmarginal	0.13	0.18	0.16	0.40	0.27	0.31	0.28	0.34	0.26	0.22	0.27	0.37	0.19

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	10	193	39	164	125	78	73	107	11	12
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	89	80	74	82	85	72	74	85	62	95
(3) Varken eller	0	10	11	9	8	12	17	4	21	5
(1+2) Instämmer ej	11	5	13	3	3	8	5	6	0	0
Ingen uppfattning	0	6	3	6	4	7	4	6	17	0
(5) Instämmer helt	67	53	47	55	55	51	44	61	37	51
(4)	22	27	26	27	30	22	29	23	25	43
(3)	0	10	11	9	8	12	17	4	21	5
(2)	11	4	10	3	1	8	4	5	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	1	2	1	1	0	1	1	0	0
Medelvärde*	4.45	4.35	4.09	4.42	4.42	4.24	4.16	4.49a	4.19	4.46
Felmarginal	0.62	0.13	0.36	0.13	0.15	0.23	0.23	0.17	0.56	0.33

Bas: Har besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag litar på det svar jag får på servicekontoret

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	203	118	85	16	30	32	42	40	43	54	53	27	69
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	82	82	82	88	80	81	81	74	91	84	84	68	84
(3) Varken eller	8	7	9	6	7	9	7	13	7	2	11	14	9
(1+2) Instämmer ej	5	6	5	0	10	6	5	8	0	7	4	14	2
Ingen uppfattning	5	5	4	6	3	3	7	5	2	7	2	4	5
(5) Instämmer helt	54	52	57	62	66	50	38	49	67	54	57	33	62
(4)	28	30	25	25	13	31	43	25	23	30	27	36	23
(3)	8	7	9	6	7	9	7	13	7	2	11	14	9
(2)	4	3	5	0	7	6	5	2	0	4	2	10	2
(1) Instämmer inte alls	2	3	0	0	3	0	0	5	0	2	2	3	0
Medelvärde*	4.36	4.33	4.40	4.60	4.37	4.30	4.24	4.17	4.62de	4.39c	4.37c	3.88	4.52c
Felmarginal	0.13	0.18	0.19	0.31	0.40	0.31	0.25	0.35	0.18	0.28	0.24	0.41	0.19

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	10	193	39	164	125	78	73	107	11	12
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	89	82	79	83	84	78	78	85	66	92
(3) Varken eller	0	9	11	8	7	9	15	3	24	0
(1+2) Instämmer ej	11	5	7	5	6	4	2	7	10	8
Ingen uppfattning	0	5	3	5	2	9	5	5	0	0
(5) Instämmer helt	44	55	47	56	54	55	37	67	26	61
(4)	45	27	32	27	31	23	41	17	40	31
(3)	0	9	11	8	7	9	15	3	24	0
(2)	11	3	2	4	4	3	0	5	10	8
(1) Instämmer inte alls	0	2	5	1	2	1	2	2	0	0
Medelvärde*	4.22	4.36	4.18	4.40	4.33	4.39	4.18	4.52ac	3.81	4.45
Felmarginal	0.58	0.14	0.33	0.14	0.17	0.21	0.21	0.18	0.56	0.48

Bas: Har besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.



Personalen på servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	203	118	85	16	30	32	42	40	43	54	53	27	69
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	87	87	87	94	87	91	84	79	91	83	92	89	85
(3) Varken eller	6	6	7	0	10	6	5	10	5	8	5	3	7
(1+2) Instämmer ej	1	2	0	0	0	0	2	5	0	2	2	3	0
Ingen uppfattning	5	5	6	6	3	3	9	5	5	7	2	4	8
(5) Instämmer helt	55	51	60	43	60	50	41	62	72	57	47	45	64
(4)	32	36	27	50	27	41	43	18	19	26	44	45	21
(3)	6	6	7	0	10	6	5	10	5	8	5	3	7
(2)	1	2	0	0	0	0	2	3	0	2	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
Medelvärde*	4.47	4.42	4.56	4.46	4.52	4.45	4.34	4.40	4.71d	4.48	4.40	4.33	4.62
Felmarginal	0.10	0.14	0.14	0.25	0.24	0.22	0.22	0.31	0.17	0.21	0.18	0.31	0.16

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	10	193	39	164	125	78	73	107	11	12
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	89	87	78	89	91	80	82	88	94	100
(3) Varken eller	0	7	16	4	5	8	10	5	6	0
(1+2) Instämmer ej	11	1	2	1	2	1	1	2	0	0
Ingen uppfattning	0	6	3	6	2	11	6	6	0	0
(5) Instämmer helt	57	54	57	54	55	53	52	56	66	45
(4)	32	32	21	35	36	27	31	31	28	55
(3)	0	7	16	4	5	8	10	5	6	0
(2)	11	0	2	1	1	1	0	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
Medelvärde*	4.34	4.48	4.37	4.50	4.47	4.48	4.40	4.51	4.60	4.45
Felmarginal	0.61	0.10	0.27	0.11	0.13	0.17	0.19	0.13	0.34	0.29

Bas: Har besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får svar inom rimlig tid via telefon

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	549	270	279	38	74	120	104	114	99	138	169	99	143
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	59	55	62	55	61	61	58	57	59	61	63	47	59
(3) Varken eller	22	25	19	27	26	21	20	22	19	22	19	33	19
(1+2) Instämmer ej	12	12	13	16	12	12	14	12	9	12	10	16	13
Ingen uppfattning	7	8	6	3	1	7	9	9	13	5	8	4	9
(5) Instämmer helt	26	24	28	24	24	29	21	27	27	30	23	18	30
(4)	33	32	35	32	37	32	36	29	32	31	40	29	29
(3)	22	25	19	27	26	21	20	22	19	22	19	33	19
(2)	7	5	9	10	5	7	8	7	6	6	5	9	8
(1) Instämmer inte alls	5	7	4	5	7	5	6	5	3	6	4	7	4
Medelvärde*	3.72	3.66	3.78	3.59	3.67	3.78	3.65	3.72	3.85	3.77c	3.78c	3.45	3.79c
Felmarginal	0.10	0.14	0.14	0.36	0.26	0.21	0.23	0.22	0.22	0.20	0.16	0.23	0.20

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	50	499	107	442	549	.	162	301	46	40
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	62	58	65	57	59	0	54	61	59	58
(3) Varken eller	22	22	21	22	22	0	21	21	21	36
(1+2) Instämmer ej	11	12	11	12	12	0	15	12	13	4
Ingen uppfattning	5	7	4	8	7	0	10	6	7	3
(5) Instämmer helt	28	25	30	25	26	0	22	28	29	21
(4)	34	33	35	33	33	0	31	34	31	36
(3)	22	22	21	22	22	0	21	21	21	36
(2)	11	6	7	7	7	0	8	7	6	4
(1) Instämmer inte alls	0	6	4	6	5	0	7	5	6	0
Medelvärde*	3.84	3.71	3.82	3.69	3.72b	0.00	3.60	3.77	3.74	3.77
Felmarginal	0.29	0.10	0.22	0.11	0.10	0.00	0.20	0.13	0.35	0.26

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får den hjälp jag behöver via telefon

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	549	270	279	38	74	120	104	114	99	138	169	99	143
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	78	75	82	87	76	77	78	79	82	80	78	69	85
(3) Varken eller	9	10	6	3	10	10	8	10	7	9	6	16	6
(1+2) Instämmer ej	9	10	7	8	12	10	7	7	6	9	10	11	5
Ingen uppfattning	4	5	4	3	3	3	8	4	5	3	6	4	4
(5) Instämmer helt	46	41	51	65	43	39	43	48	50	52	42	31	55
(4)	33	34	32	21	32	38	35	30	31	28	36	38	30
(3)	9	10	6	3	10	10	8	10	7	9	6	16	6
(2)	5	7	3	3	8	6	5	4	3	6	6	6	2
(1) Instämmer inte alls	4	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	3
Medelvärde*	4.17	4.07	4.27a	4.42	4.05	4.05	4.21	4.21	4.30	4.24c	4.13	3.88	4.39bc
Felmarginal	0.09	0.13	0.12	0.34	0.26	0.19	0.19	0.19	0.19	0.18	0.17	0.22	0.15

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	50	499	107	442	549	.	162	301	46	40
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	85	78	80	78	78	0	73	83	63	86
(3) Varken eller	9	8	9	9	9	0	13	6	16	5
(1+2) Instämmer ej	4	9	9	9	9	0	8	8	11	9
Ingen uppfattning	2	5	2	5	4	0	6	4	10	0
(5) Instämmer helt	52	45	46	46	46	0	36	52	44	36
(4)	33	33	34	32	33	0	37	30	19	50
(3)	9	8	9	9	9	0	13	6	16	5
(2)	4	5	7	5	5	0	6	4	4	7
(1) Instämmer inte alls	0	4	2	4	4	0	2	4	7	2
Medelvärde*	4.34	4.15	4.18	4.17	4.17b	0.00	4.04	4.27a	3.99	4.11
Felmarginal	0.24	0.10	0.20	0.10	0.09	0.00	0.16	0.12	0.38	0.29

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag litar på det svar jag får via telefon

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	549	270	279	38	74	120	104	114	99	138	169	99	143
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	78	77	79	94	76	77	72	82	78	80	79	69	83
(3) Varken eller	11	12	11	6	15	11	16	6	12	10	10	16	10
(1+2) Instämmer ej	7	7	7	0	8	8	7	8	5	7	5	13	4
Ingen uppfattning	4	4	3	0	1	3	6	4	5	3	5	2	2
(5) Instämmer helt	54	50	58	76	55	51	41	59	53	62	49	38	63
(4)	25	28	21	19	21	26	31	23	25	18	30	31	21
(3)	11	12	11	6	15	11	16	6	12	10	10	16	10
(2)	3	3	3	0	3	2	6	4	2	2	2	8	2
(1) Instämmer inte alls	4	4	4	0	5	7	1	4	3	5	4	4	2
Medelvärde*	4.26	4.21	4.31	4.70bcdef	4.19	4.18	4.12	4.35	4.30	4.35c	4.26c	3.91	4.43c
Felmarginal	0.09	0.13	0.13	0.18	0.26	0.21	0.19	0.20	0.20	0.19	0.15	0.23	0.15

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	50	499	107	442	549	.	162	301	46	40
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	85	78	86	76	78	0	74	81	76	76
(3) Varken eller	7	12	7	12	11	0	12	11	7	16
(1+2) Instämmer ej	4	7	6	7	7	0	9	5	10	8
Ingen uppfattning	4	4	2	4	4	0	6	3	7	0
(5) Instämmer helt	60	53	59	52	54	0	43	59	61	46
(4)	25	25	27	24	25	0	30	22	15	30
(3)	7	12	7	12	11	0	12	11	7	16
(2)	0	3	5	3	3	0	5	2	7	3
(1) Instämmer inte alls	4	4	1	4	4	0	4	4	3	5
Medelvärde*	4.42	4.24	4.41	4.22	4.26b	0.00	4.10	4.35a	4.33	4.09
Felmarginal	0.28	0.10	0.17	0.10	0.09	0.00	0.18	0.12	0.34	0.35

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via telefon

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	549	270	279	38	74	120	104	114	99	138	169	99	143
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	82	80	84	89	81	81	79	83	83	83	81	77	84
(3) Varken eller	10	12	7	6	10	12	13	7	8	12	8	11	8
(1+2) Instämmer ej	5	5	5	5	7	4	3	5	6	3	5	6	5
Ingen uppfattning	4	4	4	0	3	3	6	5	3	2	5	5	3
(5) Instämmer helt	49	44	54	65	53	46	40	48	54	56	44	37	59
(4)	33	35	30	24	28	34	38	35	29	27	38	41	26
(3)	10	12	7	6	10	12	13	7	8	12	8	11	8
(2)	2	1	3	3	5	1	1	1	4	0	3	2	4
(1) Instämmer inte alls	3	4	2	3	1	3	2	4	2	3	2	4	1
Medelvärde*	4.28	4.20	4.37a	4.46	4.29	4.24	4.21	4.30	4.33	4.35	4.24	4.10	4.41c
Felmarginal	0.08	0.12	0.11	0.29	0.22	0.17	0.17	0.18	0.19	0.16	0.14	0.20	0.15

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	50	499	107	442	549	.	162	301	46	40
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	83	82	89	80	82	0	80	83	73	87
(3) Varken eller	6	10	6	11	10	0	11	9	14	8
(1+2) Instämmer ej	4	5	4	5	5	0	5	5	4	5
Ingen uppfattning	6	3	2	4	4	0	4	3	9	0
(5) Instämmer helt	50	49	64	45	49	0	44	53	39	50
(4)	34	33	25	35	33	0	36	30	34	37
(3)	6	10	6	11	10	0	11	9	14	8
(2)	0	2	4	2	2	0	2	2	2	3
(1) Instämmer inte alls	4	2	0	3	3	0	3	3	2	2
Medelvärde*	4.33	4.28	4.52b	4.23	4.28b	0.00	4.21	4.33	4.16	4.30
Felmarginal	0.28	0.08	0.15	0.09	0.08	0.00	0.15	0.11	0.29	0.28

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får svar inom rimlig tid via e-post

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	141	79	62	4	24	30	41	29	13	35	55	29	22
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	71	70	73	100	79	60	76	62	77	66	72	61	93
(3) Varken eller	13	13	14	0	12	17	10	20	7	13	12	25	0
(1+2) Instämmer ej	8	8	8	0	9	7	7	10	8	10	9	6	4
Ingen uppfattning	8	10	5	0	0	17	7	7	7	11	7	8	3
(5) Instämmer helt	36	34	38	51	33	39	34	35	31	41	35	26	42
(4)	35	36	35	49	46	20	41	28	46	26	36	35	52
(3)	13	13	14	0	12	17	10	20	7	13	12	25	0
(2)	6	6	6	0	9	3	7	7	8	10	7	3	4
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	0	0	3	0	3	0	0	2	3	0
Medelvärde*	4.06	4.05	4.08	4.51	4.04	4.07	4.11	3.90	4.08	4.09	4.04	3.85	4.35c
Felmarginal	0.17	0.23	0.25	0.49	0.36	0.43	0.28	0.41	0.50	0.37	0.28	0.36	0.28

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	17	124	36	105	141	.	33	81	8	19
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	69	71	68	72	71	0	64	72	78	77
(3) Varken eller	10	14	13	13	13	0	12	13	8	19
(1+2) Instämmer ej	14	7	7	8	8	0	11	8	0	4
Ingen uppfattning	6	8	12	7	8	0	13	7	14	0
(5) Instämmer helt	35	36	29	38	36	0	35	40	36	18
(4)	35	36	39	34	35	0	29	32	42	59
(3)	10	14	13	13	13	0	12	13	8	19
(2)	14	5	7	6	6	0	11	6	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	2	0	2	1	0	0	1	0	4
Medelvärde*	3.96	4.08	4.02	4.07	4.06b	0.00	4.01	4.10	4.33	3.86
Felmarginal	0.54	0.18	0.33	0.19	0.17	0.00	0.38	0.23	0.44	0.37

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får den hjälp jag behöver via e-post

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	141	79	62	4	24	30	41	29	13	35	55	29	22
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	72	72	72	100	75	66	78	62	70	74	75	53	89
(3) Varken eller	14	10	18	0	25	10	9	17	7	13	9	31	4
(1+2) Instämmer ej	5	6	3	0	0	7	5	10	0	0	9	6	0
Ingen uppfattning	9	11	7	0	0	17	7	10	23	13	7	10	7
(5) Instämmer helt	39	39	40	26	58	33	39	28	38	47	38	20	56
(4)	33	33	33	74	17	34	39	35	32	27	37	33	32
(3)	14	10	18	0	25	10	9	17	7	13	9	31	4
(2)	3	4	3	0	0	3	5	6	0	0	7	3	0
(1) Instämmer inte alls	1	2	0	0	0	3	0	4	0	0	2	3	0
Medelvärde*	4.16	4.15	4.18	4.26	4.33	4.07	4.21	3.85	4.40	4.40c	4.09	3.71	4.56bc
Felmarginal	0.16	0.23	0.22	0.44	0.34	0.40	0.27	0.41	0.40	0.27	0.28	0.37	0.26

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	17	124	36	105	141	.	33	81	8	19
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	84	71	75	71	72	0	60	79	64	68
(3) Varken eller	10	14	11	14	14	0	19	10	23	15
(1+2) Instämmer ej	0	5	2	6	5	0	6	4	0	9
Ingen uppfattning	6	10	12	9	9	0	16	7	14	8
(5) Instämmer helt	46	38	34	41	39	0	31	45	39	26
(4)	38	32	41	30	33	0	29	34	25	42
(3)	10	14	11	14	14	0	19	10	23	15
(2)	0	4	2	4	3	0	6	3	0	4
(1) Instämmer inte alls	0	2	0	2	1	0	0	1	0	5
Medelvärde*	4.39	4.13	4.21	4.15	4.16b	0.00	4.01	4.27	4.19	3.86
Felmarginal	0.32	0.18	0.26	0.20	0.16	0.00	0.35	0.20	0.61	0.49

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag litar på det svar jag får via e-post

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	141	79	62	4	24	30	41	29	13	35	55	29	22
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	79	79	79	100	83	70	83	76	86	84	81	65	87
(3) Varken eller	10	8	13	0	17	13	7	10	0	3	9	25	6
(1+2) Instämmer ej	3	5	1	0	0	7	0	7	7	0	4	3	8
Ingen uppfattning	7	7	6	0	0	10	10	7	7	13	5	8	0
(5) Instämmer helt	53	52	55	75	67	50	49	51	38	61	53	39	62
(4)	26	27	24	25	16	20	34	24	47	23	29	25	25
(3)	10	8	13	0	17	13	7	10	0	3	9	25	6
(2)	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	3	3	1	0	0	3	0	7	7	0	2	3	8
Medelvärde*	4.36	4.33	4.41	4.75	4.51	4.21	4.46	4.21	4.18	4.66c	4.35	4.06	4.34
Felmarginal	0.16	0.22	0.21	0.42	0.30	0.41	0.20	0.44	0.57	0.20	0.25	0.38	0.45

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	17	124	36	105	141	.	33	81	8	19
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	88	78	92	75	79	0	81	79	71	82
(3) Varken eller	0	12	2	13	10	0	9	11	15	9
(1+2) Instämmer ej	0	4	0	4	3	0	0	5	0	5
Ingen uppfattning	12	6	5	7	7	0	10	6	14	4
(5) Instämmer helt	61	52	58	52	53	0	50	54	53	56
(4)	27	26	34	23	26	0	31	25	18	26
(3)	0	12	2	13	10	0	9	11	15	9
(2)	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	3	0	3	3	0	0	3	0	5
Medelvärde*	4.69b	4.32	4.59b	4.29	4.36b	0.00	4.46	4.33	4.45	4.33
Felmarginal	0.23	0.17	0.18	0.20	0.16	0.00	0.24	0.22	0.61	0.46

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.



Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via e-post

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	141	79	62	4	24	30	41	29	13	35	55	29	22
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	76	70	84	100	92	70	70	68	78	84	71	65	87
(3) Varken eller	14	16	11	0	8	14	17	21	7	6	17	23	5
(1+2) Instämmer ej	4	6	1	0	0	7	5	4	7	0	6	4	8
Ingen uppfattning	6	7	5	0	0	10	7	7	7	10	5	8	0
(5) Instämmer helt	41	37	46	51	50	46	36	27	39	47	41	24	51
(4)	35	33	38	49	42	23	34	42	39	37	30	41	36
(3)	14	16	11	0	8	14	17	21	7	6	17	23	5
(2)	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0
(1) Instämmer inte alls	3	5	1	0	0	7	3	4	7	0	4	4	8
Medelvärde*	4.16	4.03	4.34	4.51	4.42e	4.14	4.07	3.95	4.11	4.46bc	4.09	3.88	4.23
Felmarginal	0.17	0.25	0.19	0.49	0.26	0.44	0.31	0.35	0.60	0.22	0.28	0.37	0.44

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	17	124	36	105	141	.	33	81	8	19
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	69	76	88	71	76	0	70	78	64	81
(3) Varken eller	24	13	7	16	14	0	17	12	23	15
(1+2) Instämmer ej	0	5	0	6	4	0	3	6	0	0
Ingen uppfattning	6	6	5	7	6	0	10	5	14	4
(5) Instämmer helt	47	40	47	38	41	0	40	42	26	43
(4)	23	37	41	33	35	0	30	36	38	38
(3)	24	13	7	16	14	0	17	12	23	15
(2)	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	4	0	5	3	0	3	5	0	0
Medelvärde*	4.24	4.15	4.42b	4.07	4.16b	0.00	4.15	4.14	4.04	4.28
Felmarginal	0.42	0.18	0.21	0.21	0.17	0.00	0.35	0.23	0.56	0.33

Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	484	249	235	39	70	103	110	91	71	119	149	104	112
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	57	57	57	67	57	59	52	56	60	62	59	49	58
(3) Varken eller	26	25	27	21	24	27	28	29	24	27	24	26	27
(1+2) Instämmer ej	12	14	10	10	13	12	14	12	13	6	13	22	10
Ingen uppfattning	4	3	5	2	6	2	6	3	4	5	4	3	4
(5) Instämmer helt	27	27	26	41	27	23	21	30	28	33	26	17	30
(4)	31	30	31	26	30	36	31	27	31	29	33	32	29
(3)	26	25	27	21	24	27	28	29	24	27	24	26	27
(2)	8	9	7	5	7	8	9	10	10	5	8	15	6
(1) Instämmer inte alls	4	5	4	5	6	4	5	2	3	1	6	7	3
Medelvärde*	3.70	3.68	3.73	3.96	3.69	3.68	3.58	3.74	3.76	3.94c	3.68c	3.39	3.78c
Felmarginal	0.10	0.15	0.14	0.36	0.28	0.21	0.21	0.22	0.25	0.17	0.19	0.23	0.21

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	46	438	90	394	484	.	120	265	45	54
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	54	58	58	57	57	0	55	60	56	48
(3) Varken eller	27	26	26	26	26	0	27	26	16	30
(1+2) Instämmer ej	14	12	11	13	12	0	14	10	24	14
Ingen uppfattning	5	4	5	4	4	0	4	3	4	8
(5) Instämmer helt	26	27	29	26	27	0	26	29	17	25
(4)	28	31	30	31	31	0	29	32	39	24
(3)	27	26	26	26	26	0	27	26	16	30
(2)	10	8	5	9	8	0	11	6	19	8
(1) Instämmer inte alls	4	4	6	4	4	0	3	4	5	6
Medelvärde*	3.65	3.71	3.74	3.70	3.70b	0.00	3.68	3.78	3.47	3.57
Felmarginal	0.33	0.11	0.25	0.11	0.10	0.00	0.20	0.13	0.35	0.33

Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	476	241	235	42	69	99	96	94	76	124	151	77	124
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	80	83	76	72	81	72	87	76	92	78	82	76	80
(3) Varken eller	11	11	10	14	6	17	6	15	4	10	10	16	10
(1+2) Instämmer ej	2	2	3	0	4	2	2	3	0	2	2	4	1
Ingen uppfattning	8	4	11	14	8	9	5	6	4	11	6	4	9
(5) Instämmer helt	47	46	48	45	45	43	45	51	55	50	40	42	56
(4)	33	37	28	27	36	28	42	25	37	27	42	34	24
(3)	11	11	10	14	6	17	6	15	4	10	10	16	10
(2)	2	2	2	0	3	2	2	2	0	2	1	4	1
(1) Instämmer inte alls	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Medelvärde*	4.34	4.32	4.36	4.36	4.32	4.24	4.36	4.31	4.53c	4.41	4.26	4.18	4.49bc
Felmarginal	0.08	0.10	0.11	0.24	0.21	0.17	0.14	0.19	0.13	0.15	0.13	0.20	0.14

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	35	441	90	386	476	.	134	275	37	30
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	81	79	84	78	80	0	85	78	76	74
(3) Varken eller	12	11	8	11	11	0	8	10	17	19
(1+2) Instämmer ej	4	2	0	3	2	0	4	1	2	3
Ingen uppfattning	3	8	8	8	8	0	4	10	5	4
(5) Instämmer helt	53	46	47	47	47	0	46	47	46	47
(4)	28	33	37	32	33	0	39	31	29	27
(3)	12	11	8	11	11	0	8	10	17	19
(2)	4	2	0	2	2	0	3	1	2	3
(1) Instämmer inte alls	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Medelvärde*	4.35	4.34	4.42	4.32	4.34b	0.00	4.32	4.37	4.26	4.22
Felmarginal	0.30	0.08	0.14	0.09	0.08	0.00	0.14	0.10	0.28	0.32

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	437	209	228	47	69	81	77	88	75	119	127	66	125
Andelar i procent													
(1) Ja	87	87	87	83	93	84	87	85	91	87	87	87	87
(0) Nej	4	5	4	7	1	6	3	7	1	5	4	6	2
Vet ej	9	8	9	11	6	10	11	8	8	7	9	8	11
Medelvärde*	0.95	0.95	0.96	0.93	0.99	0.93	0.97	0.92	0.99	0.94	0.96	0.94	0.97
Felmarginal	0.02	0.03	0.03	0.08	0.03	0.06	0.04	0.06	0.03	0.04	0.04	0.06	0.03

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	41	396	83	354	437	.	109	252	30	46
Andelar i procent										
(1) Ja	90	87	89	87	87	0	91	86	85	82
(0) Nej	3	4	1	5	4	0	2	5	3	6
Vet ej	7	9	10	8	9	0	7	9	11	11
Medelvärde*	0.97	0.95	0.99b	0.95	0.95b	0.00	0.98	0.95	0.96	0.93
Felmarginal	0.05	0.02	0.02	0.03	0.02	0.00	0.02	0.03	0.07	0.08

Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket (för de som svarade på den femgradiga skalan har 4 och 5 kodats till JA och 1 eller 2 har kodats till NEJ)

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	857	432	425	79	135	153	170	167	153	228	266	127	236
Andelar i procent													
(1) Ja	97	97	96	95	97	95	98	95	99	96	97	94	98
(0) Nej	3	3	4	5	3	5	2	5	1	4	3	6	2
Medelvärde*	0.97	0.97	0.96	0.95	0.97	0.95	0.98	0.95	0.99ce	0.96	0.97	0.94	0.98
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.05	0.03	0.03	0.02	0.03	0.01	0.03	0.02	0.04	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	68	789	162	695	790	67	242	489	59	67
Andelar i procent										
(1) Ja	97	97	100	96	96	98	97	96	97	94
(0) Nej	3	3	0	4	4	2	3	4	3	6
Medelvärde*	0.97	0.97	1.00b	0.96	0.96	0.98	0.97	0.96	0.97	0.94
Felmarginal	0.05	0.01	0.01	0.02	0.01	0.03	0.02	0.02	0.04	0.06

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna och svarat JA eller NEJ alt. instämmande (4 eller 5) eller ej instämmande (1 eller 2) på bemötandepåståendet

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	913	450	463	89	138	180	173	182	151	243	278	143	249
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	66	66	67	68	65	65	70	65	65	65	70	61	67
(3) Varken eller	14	16	11	10	13	14	11	17	17	14	10	22	13
(1+2) Instämmer ej	5	5	4	1	8	4	6	3	5	3	6	6	4
Ingen uppfattning	15	12	19	20	14	17	13	15	13	19	14	11	16
(5) Instämmer helt	32	29	35	37	32	32	27	32	38	35	30	22	38
(4)	34	37	31	32	33	34	43	33	27	30	40	39	29
(3)	14	16	11	10	13	14	11	17	17	14	10	22	13
(2)	3	3	3	1	5	2	3	2	3	1	4	4	2
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	0	3	2	2	1	2	2	2	2	2
Medelvärde*	4.08	4.00	4.18a	4.30bd	4.00	4.09	4.03	4.08	4.11	4.17c	4.06c	3.85	4.19c
Felmarginal	0.07	0.09	0.09	0.17	0.19	0.15	0.15	0.14	0.17	0.13	0.12	0.16	0.13

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	76	837	173	740	913	.	243	527	67	76
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	80	65	70	65	66	0	68	66	67	64
(3) Varken eller	10	14	16	13	14	0	16	12	11	17
(1+2) Instämmer ej	1	5	1	6	5	0	6	4	7	3
Ingen uppfattning	9	16	13	16	15	0	10	18	14	16
(5) Instämmer helt	41	31	32	32	32	0	31	33	34	26
(4)	38	34	38	33	34	0	36	33	33	39
(3)	10	14	16	13	14	0	16	12	11	17
(2)	0	3	1	3	3	0	3	3	6	2
(1) Instämmer inte alls	1	2	0	2	2	0	3	2	2	1
Medelvärde*	4.30b	4.06	4.16	4.06	4.08b	0.00	4.01	4.13	4.07	4.03
Felmarginal	0.19	0.07	0.12	0.08	0.07	0.00	0.13	0.09	0.25	0.21

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	2100	971	1129	210	308	371	389	443	379	642	738	129	591
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	74	72	75	83	72	71	74	73	75	76	72	58	77
(3) Varken eller	19	21	18	11	20	23	21	18	16	18	22	25	14
(1+2) Instämmer ej	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	9	3
Ingen uppfattning	4	4	4	4	4	3	3	6	6	4	2	7	6
(5) Instämmer helt	30	26	33	41	28	28	27	26	33	33	25	11	38
(4)	44	46	42	42	44	43	46	47	41	43	47	48	40
(3)	19	21	18	11	20	23	21	18	16	18	22	25	14
(2)	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	8	2
(1) Instämmer inte alls	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
Medelvärde*	4.04	3.97	4.10a	4.27bcdef	3.98	3.99	4.00	4.01	4.10	4.12bc	3.96c	3.64	4.18bc
Felmarginal	0.04	0.05	0.05	0.10	0.10	0.08	0.08	0.08	0.09	0.06	0.06	0.15	0.07

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	126	1974	378	1722	509	1591	548	1477	75	.
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	73	74	71	74	69	75	71	76	54	0
(3) Varken eller	17	19	23	18	23	18	21	18	25	0
(1+2) Instämmer ej	7	3	4	3	6	2	4	3	6	0
Ingen uppfattning	3	4	2	5	2	5	3	4	16	0
(5) Instämmer helt	25	30	25	31	28	30	26	32	11	0
(4)	48	44	46	44	41	45	45	44	42	0
(3)	17	19	23	18	23	18	21	18	25	0
(2)	6	2	4	2	5	2	4	2	6	0
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
Medelvärde*	3.94	4.05	3.92	4.07a	3.91	4.08a	3.95cd	4.09acd	3.70d	0.00
Felmarginal	0.16	0.04	0.09	0.04	0.08	0.04	0.07	0.04	0.20	0.00

\*Bas: Använt "Dags att deklarerat eller tagit del av andra broschyrer eller blanketter från Skatteverket  
 \* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Jag har förtroende för Skatteverket

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	1630	786	844	191	245	296	305	317	276	474	560	133	463
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	83	82	83	87	82	84	85	76	82	85	82	75	83
(3) Varken eller	12	12	12	8	12	12	11	16	11	10	14	17	9
(1+2) Instämmer ej	3	4	3	3	4	3	2	5	3	2	3	5	4
Ingen uppfattning	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	1	3	4
(5) Instämmer helt	43	42	45	58	44	40	37	44	42	46	40	36	47
(4)	39	40	38	29	38	44	47	32	40	39	42	39	36
(3)	12	12	12	8	12	12	11	16	11	10	14	17	9
(2)	2	2	2	1	3	2	1	4	2	1	2	4	2
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Medelvärde*	4.24	4.22	4.27	4.45bcdef	4.23	4.21	4.21	4.18	4.24	4.31bc	4.20	4.07	4.29c
Felmarginal	0.04	0.06	0.06	0.12	0.11	0.09	0.09	0.10	0.10	0.07	0.07	0.16	0.09

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	81	1549	290	1340	476	1154	376	1123	72	59
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	87	82	86	82	80	84	80	84	79	81
(3) Varken eller	11	12	10	12	15	10	14	11	13	7
(1+2) Instämmer ej	2	3	4	3	3	3	4	3	6	5
Ingen uppfattning	0	3	1	3	1	3	2	2	2	7
(5) Instämmer helt	48	43	44	43	43	44	37	46	37	40
(4)	39	39	42	39	37	40	43	38	42	41
(3)	11	12	10	12	15	10	14	11	13	7
(2)	2	2	3	2	2	2	2	2	0	5
(1) Instämmer inte alls	0	1	1	1	1	1	2	1	6	0
Medelvärde*	4.34	4.24	4.26	4.24	4.20	4.26	4.14	4.28a	4.05	4.24
Felmarginal	0.17	0.04	0.09	0.05	0.08	0.05	0.09	0.05	0.25	0.22

Bas: Haft kontakt eller besökt hemsida eller läst broschyrer eller blanketter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.



Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	KÖN			ALDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	1586	763	823	172	266	286	280	322	260	474	546	121	445
Andelar i procent													
(4+5) Instämmer	81	79	84	89	78	85	81	77	80	82	81	72	84
(3) Varken eller	12	14	11	5	16	9	13	15	15	11	13	18	10
(1+2) Instämmer ej	3	5	2	3	3	4	3	4	2	3	3	7	4
Ingen uppfattning	3	3	3	3	3	2	4	5	3	4	3	2	3
(5) Instämmer helt	42	40	45	53	44	41	37	36	49	46	38	27	50
(4)	39	39	38	36	34	44	44	40	31	37	42	45	34
(3)	12	14	11	5	16	9	13	15	15	11	13	18	10
(2)	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	4	3
(1) Instämmer inte alls	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	3	1
Medelvärde*	4.23	4.15	4.31a	4.42bcde	4.20	4.22	4.18	4.13	4.30e	4.29bc	4.18c	3.92	4.32bc
Felmarginal	0.04	0.07	0.05	0.12	0.11	0.10	0.10	0.10	0.10	0.08	0.07	0.17	0.08

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	84	1502	256	1330	437	1149	328	1115	61	82
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	82	81	83	81	79	82	80	83	76	67
(3) Varken eller	12	12	13	12	13	12	14	11	12	19
(1+2) Instämmer ej	3	3	2	4	5	3	2	3	9	12
Ingen uppfattning	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1
(5) Instämmer helt	41	43	40	43	44	42	39	44	40	36
(4)	41	39	44	38	36	40	41	39	36	31
(3)	12	12	13	12	13	12	14	11	12	19
(2)	0	2	1	2	3	2	2	1	4	9
(1) Instämmer inte alls	3	1	0	2	2	1	1	1	6	4
Medelvärde*	4.22	4.23	4.23	4.23	4.18	4.25	4.20d	4.27d	4.04	3.88
Felmarginal	0.20	0.04	0.10	0.05	0.09	0.05	0.09	0.05	0.29	0.24

Bas: Haft kontakt eller besökt hemsida eller läst broschyrer eller blanketter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Attityd A: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	913	450	463	89	138	180	173	182	151	243	278	143	249
Andelar i procent													
(7-10) Instämmer	9	10	7	11	6	8	8	9	9	4	9	12	10
(4-6) Varken eller	11	14	9	11	12	13	11	11	10	11	9	16	11
(0-3) Instämmer ej	69	67	70	62	71	64	73	69	72	74	71	58	67
Vet ej	11	10	13	16	11	14	8	11	10	11	10	14	12
(10) Instämmer helt	3	2	3	6	3	2	1	3	3	2	3	1	4
(9)	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0
(8)	3	3	2	3	1	2	2	4	3	1	3	4	3
(7)	3	3	2	2	1	3	3	2	3	1	3	5	3
(6)	2	3	1	1	3	4	3	2	1	3	3	3	1
(5)	6	7	5	8	7	8	5	6	5	5	5	9	8
(4)	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1	4	3
(3)	5	6	3	0	10	6	6	2	5	5	5	6	4
(2)	9	11	8	5	13	9	11	9	7	11	11	10	6
(1)	9	9	10	10	5	11	10	9	10	9	9	8	10
(0) Instämmer inte alls	45	41	49	47	43	39	46	48	50	49	45	34	47
Medelvärde*	1.94	2.19b	1.66	2.06	1.99	2.13	1.83	1.84	1.72	1.56	1.95	2.57ab	1.95
Felmarginal	0.19	0.27	0.26	0.72	0.46	0.43	0.40	0.43	0.45	0.32	0.34	0.51	0.40

Attityd A: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	76	837	173	740	913	.	243	527	67	76
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	5	9	3	10	9	0	11	7	10	13
(4-6) Varken eller	12	11	12	11	11	0	12	10	13	18
(0-3) Instämmer ej	78	68	78	66	69	0	70	70	65	60
Vet ej	5	12	7	12	11	0	7	13	12	9
(10) Instämmer helt	3	2	0	3	3	0	2	3	3	3
(9)	0	1	0	1	1	0	0	1	3	0
(8)	0	3	1	3	3	0	4	2	0	4
(7)	2	3	2	3	3	0	4	2	3	6
(6)	4	2	3	2	2	0	5	1	2	5
(5)	7	6	7	6	6	0	5	6	10	11
(4)	1	3	1	3	2	0	2	3	1	3
(3)	4	5	3	5	5	0	4	5	5	6
(2)	14	9	13	9	9	0	11	10	5	7
(1)	8	9	14	8	9	0	6	10	12	8
(0) Instämmer inte alls	52	44	49	44	45	0	49	44	43	39
Medelvärde*	1.61	1.97	1.40	2.07a	1.94b	0.00	2.04	1.77	2.12	2.59b
Felmarginal	0.59	0.20	0.32	0.22	0.19	0.00	0.38	0.24	0.78	0.72

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

**Attityd B: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler**

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	913	450	463	89	138	180	173	182	151	243	278	143	249
Andelar i procent													
(7-10) Instämmer	22	25	18	32	24	19	18	23	18	19	22	26	21
(4-6) Varken eller	27	30	25	28	29	29	30	20	27	24	28	32	27
(0-3) Instämmer ej	35	33	38	23	31	34	37	42	40	42	33	28	35
Vet ej	16	13	19	17	16	19	14	15	15	15	17	15	16
(10) Instämmer helt	5	5	4	7	7	3	2	4	5	3	6	5	5
(9)	3	4	2	5	3	2	3	4	3	2	4	3	4
(8)	8	9	7	16	7	6	9	8	5	7	8	7	10
(7)	6	7	5	5	7	8	3	6	5	7	5	11	3
(6)	5	6	4	9	7	6	4	3	1	5	6	6	4
(5)	18	19	17	17	19	17	18	14	21	15	18	20	19
(4)	5	5	4	2	4	6	8	3	5	5	4	6	4
(3)	8	8	7	2	8	9	8	8	7	9	8	4	7
(2)	7	6	8	6	6	6	8	11	7	8	6	10	6
(1)	3	3	3	3	2	4	2	2	6	4	2	2	4
(0) Instämmer inte alls	17	16	19	12	15	14	20	22	21	21	16	12	18
Medelvärde*	4.25	4.53b	3.93	5.23cdef	4.61f	4.19	3.95	3.95	3.82	3.77	4.46a	4.68a	4.23
Felmarginal	0.22	0.30	0.32	0.72	0.56	0.47	0.48	0.51	0.55	0.42	0.41	0.52	0.44

**Attityd B: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler**

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	76	837	173	740	913	.	243	527	67	76
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	15	22	24	21	22	0	27	18	20	33
(4-6) Varken eller	31	27	27	27	27	0	27	27	28	30
(0-3) Instämmer ej	43	34	39	34	35	0	37	36	34	26
Vet ej	11	16	9	18	16	0	9	19	18	10
(10) Instämmer helt	3	5	6	4	5	0	6	4	1	6
(9)	1	3	2	3	3	0	4	3	4	3
(8)	4	8	8	8	8	0	9	7	5	12
(7)	8	6	8	5	6	0	8	4	10	12
(6)	9	5	4	5	5	0	4	5	5	6
(5)	17	18	17	18	18	0	19	17	18	17
(4)	5	5	6	4	5	0	5	4	5	6
(3)	19	7	8	7	8	0	8	7	10	5
(2)	10	7	9	7	7	0	7	8	6	5
(1)	2	3	5	2	3	0	3	3	5	3
(0) Instämmer inte alls	12	18	17	17	17	0	19	18	13	14
Medelvärde*	4.03	4.27	4.20	4.26	4.25b	0.00	4.37	4.08	4.21	4.95b
Felmarginal	0.62	0.23	0.49	0.25	0.22	0.00	0.43	0.30	0.74	0.73

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)  
 \* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

Attityd C: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	913	450	463	89	138	180	173	182	151	243	278	143	249
Andelar i procent													
(7-10) Instämmer	67	69	66	65	68	66	69	66	70	67	69	60	70
(4-6) Varken eller	15	15	15	14	18	12	16	15	17	14	13	25	13
(0-3) Instämmer ej	5	6	4	8	6	6	2	8	2	4	7	6	4
Vet ej	12	10	15	13	8	17	13	11	11	15	11	9	13
(10) Instämmer helt	25	22	28	23	23	21	19	31	39	27	21	17	34
(9)	10	10	11	9	15	11	6	12	8	10	12	9	10
(8)	19	21	16	19	17	18	25	16	15	19	21	15	16
(7)	13	15	11	15	13	15	19	7	9	11	15	19	9
(6)	5	5	5	6	6	4	5	3	5	4	5	9	3
(5)	7	7	8	8	9	4	7	8	9	8	6	8	9
(4)	3	3	2	0	2	3	4	4	2	1	2	8	1
(3)	2	3	1	2	3	3	1	1	0	1	3	4	1
(2)	2	1	2	2	3	1	0	3	1	1	2	1	3
(1)	1	1	1	2	0	1	1	3	1	1	2	1	1
(0) Instämmer inte alls	1	1	0	1	1	1	0	1	0	2	0	1	0
Medelvärde*	7.67	7.53	7.82	7.47	7.57	7.62	7.63	7.66	8.19abcd	7.80c	7.57c	7.06	8.07bc
Felmarginal	0.16	0.22	0.22	0.55	0.39	0.36	0.30	0.41	0.35	0.31	0.28	0.39	0.31

Attityd C: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	76	837	173	740	913	.	243	527	67	76
Andelar i procent										
(7-10) Instämmer	75	66	72	66	67	0	72	67	65	55
(4-6) Varken eller	14	15	14	15	15	0	16	13	19	23
(0-3) Instämmer ej	6	5	4	6	5	0	4	5	7	9
Vet ej	5	13	10	13	12	0	9	14	9	13
(10) Instämmer helt	29	24	29	24	25	0	26	26	21	18
(9)	15	10	7	11	10	0	10	10	16	11
(8)	21	18	21	18	19	0	19	19	21	10
(7)	10	13	14	13	13	0	17	12	7	16
(6)	4	5	5	5	5	0	7	4	7	7
(5)	7	7	7	8	7	0	8	7	9	6
(4)	3	3	2	3	3	0	1	2	3	10
(3)	3	2	2	2	2	0	1	2	3	3
(2)	2	2	1	2	2	0	1	2	1	2
(1)	0	1	0	1	1	0	1	1	3	4
(0) Instämmer inte alls	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1
Medelvärde*	7.86	7.65	7.90	7.62	7.67b	0.00	7.81d	7.75d	7.50	6.86
Felmarginal	0.54	0.17	0.32	0.18	0.16	0.00	0.27	0.21	0.60	0.64

Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är säkerställd.

"Använt broschyren "Dags att deklarerera eller läst andra broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	47	46	49	41	49	51	49	49	42	51	52	41	39
(0) Nej	53	54	51	59	51	49	51	51	58	49	48	59	61
Medelvärde*	0.47	0.46	0.49a	0.41	0.49af	0.51af	0.49af	0.49af	0.42	0.51cd	0.52cd	0.41	0.39
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.04	0.04	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.05	0.03

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	66	46	58	46	56	45	56	51	31	0
(0) Nej	34	54	42	54	44	55	44	49	69	100
Medelvärde*	0.66b	0.46	0.58b	0.46	0.56b	0.45	0.56bcd	0.51cd	0.31d	0.00
Felmarginal	0.07	0.02	0.04	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.06	0.00



Har besökt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna

	KÖN		ÅLDER							ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	50	53	46	51	64	58	51	40	31	50	57	63	37
(0) Nej	50	47	54	49	36	42	49	60	69	50	43	37	63
Medelvärde*	0.50	0.53b	0.46	0.51ef	0.64acdef	0.58adef	0.51ef	0.40f	0.31	0.50d	0.57ad	0.63abd	0.37
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.04	0.04	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.05	0.03

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	65	49	63	48	72	44	39	55	33	42
(0) Nej	35	51	37	52	28	56	61	45	67	58
Medelvärde*	0.65b	0.49	0.63b	0.48	0.72b	0.44	0.39	0.55acd	0.33	0.42
Felmarginal	0.07	0.01	0.04	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.06	0.06

Haft kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	12	13	12	7	12	17	13	13	11	11	12	30	10
(0) Nej	88	87	88	93	88	83	87	87	89	89	88	70	90
Medelvärde*	0.12	0.13	0.12	0.07	0.12a	0.17abef	0.13ae	0.13a	0.11a	0.11	0.12	0.30abd	0.10
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	26	12	17	12	59	0	17	10	20	13
(0) Nej	74	88	83	88	41	100	83	90	80	87
Medelvärde*	0.26b	0.12	0.17b	0.12	0.59b	0.00	0.17b	0.10	0.20b	0.13
Felmarginal	0.06	0.01	0.03	0.01	0.03	0.00	0.02	0.01	0.05	0.04

Haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

	KÖN		ÅLDER						ARBETE				
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	3	4	3	1	4	4	5	3	1	3	4	9	2
(0) Nej	97	96	97	99	96	96	95	97	99	97	96	91	98
Medelvärde*	0.03	0.04	0.03	0.01	0.04af	0.04af	0.05af	0.03af	0.01	0.03d	0.04d	0.09abd	0.02
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.03	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	9	3	6	3	16	0	4	3	4	6
(0) Nej	91	97	94	97	84	100	96	97	96	94
Medelvärde*	0.09b	0.03	0.06b	0.03	0.16b	0.00	0.04	0.03	0.04	0.06b
Felmarginal	0.04	0.01	0.02	0.01	0.02	0.00	0.01	0.01	0.03	0.03

Haft kontakt med Skatteverkets personal via brev under de senaste 12 månaderna

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	11	12	11	8	11	14	14	10	8	10	11	33	8
(0) Nej	89	88	89	92	89	86	86	90	92	90	89	67	92
Medelvärde*	0.11	0.12	0.11	0.08	0.11af	0.14aef	0.14aef	0.10	0.08	0.10	0.11d	0.33abd	0.08
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNANDE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	25	11	14	11	53	0	13	9	20	18
(0) Nej	75	89	86	89	47	100	87	91	80	82
Medelvärde*	0.25b	0.11	0.14b	0.11	0.53b	0.00	0.13b	0.09	0.20ab	0.18ab
Felmarginal	0.06	0.01	0.03	0.01	0.03	0.00	0.02	0.01	0.05	0.04

**Haft kontakt med Skatteverkets personal via personligt besök under de senaste 12 månaderna**

	KÖN		ÅLDER						ARBETE				
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	9	4
(0) Nej	96	95	97	96	95	95	97	96	96	96	97	91	96
Medelvärde*	0.04	0.05b	0.03	0.04	0.05	0.05	0.03	0.04	0.04	0.04	0.03	0.09abd	0.04
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.03	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	5	4	4	4	20	0	6	3	5	6
(0) Nej	95	96	96	96	80	100	94	97	95	94
Medelvärde*	0.05	0.04	0.04	0.04	0.20b	0.00	0.06b	0.03	0.05	0.06
Felmarginal	0.03	0.01	0.02	0.01	0.03	0.00	0.02	0.01	0.03	0.03

**Haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post, personligt besök eller besökt hemsida)**

	TOTAL	KÖN		ÅLDER						ARBETE			
		Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	62	62	62	62	60	57	63	62	71	62	61	48	67
(0) Nej	38	38	38	38	40	43	37	38	29	38	39	52	33
Medelvärde*	0.62	0.62	0.62	0.62c	0.60	0.57	0.63c	0.62cd	0.71abcde	0.62c	0.61c	0.48	0.67abc
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.04	0.04	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.06	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	48	63	59	63	0	78	63	62	57	60
(0) Nej	52	37	41	37	100	22	37	38	43	40
Medelvärde*	0.48	0.63a	0.59	0.63	0.00	0.78a	0.63	0.62	0.57	0.60
Felmarginal	0.07	0.01	0.04	0.02	0.00	0.01	0.03	0.02	0.06	0.06

**Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)**

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	21	21	21	17	22	25	22	20	17	20	20	45	17
(0) Nej	79	79	79	83	78	75	78	80	83	80	80	55	83
Medelvärde*	0.21	0.21	0.21	0.17	0.22f	0.25aef	0.22aef	0.20	0.17	0.20	0.20	0.45abd	0.17
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.06	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	40	20	27	20	100	0	26	18	29	26
(0) Nej	60	80	73	80	0	100	74	82	71	74
Medelvärde*	0.40b	0.20	0.27b	0.20	1.00b	0.00	0.26b	0.18	0.29b	0.26b
Felmarginal	0.07	0.01	0.03	0.01	0.00	0.00	0.03	0.01	0.06	0.05

Haft ett ärende gällande skatter

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	12	13	11	8	12	14	15	12	11	11	12	31	10
(0) Nej	88	87	89	92	88	86	85	88	89	89	88	69	90
Medelvärde*	0.12	0.13b	0.11	0.08	0.12a	0.14a	0.15af	0.12a	0.11	0.11	0.12	0.31abd	0.10
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.02

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	24	12	18	11	56	1	18	10	18	16
(0) Nej	76	88	82	89	44	99	82	90	82	84
Medelvärde*	0.24b	0.12	0.18b	0.11	0.56b	0.01	0.18b	0.10	0.18b	0.16b
Felmarginal	0.06	0.01	0.03	0.01	0.03	0.00	0.02	0.01	0.05	0.04



Haft ett ärende gällande folkbokföring

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	4	4	4	5	8	4	3	2	1	5	4	4	3
(0) Nej	96	96	96	95	92	96	97	98	99	95	96	96	97
Medelvärde*	0.04	0.04	0.04	0.05def	0.08cdef	0.04f	0.03	0.02	0.01	0.05d	0.04	0.04	0.03
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	6	4	6	4	17	1	2	5	4	2
(0) Nej	94	96	94	96	83	99	98	95	96	98
Medelvärde*	0.06	0.04	0.06b	0.04	0.17b	0.01	0.02	0.05ad	0.04	0.02
Felmarginal	0.04	0.01	0.02	0.01	0.03	0.00	0.01	0.01	0.03	0.02

Haft ett ärende gällande bouppteckning

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
(0) Nej	99	99	99	100	100	99	99	99	99	99	99	99	99
Medelvärde*	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01a	0.01	0.01	0.01	0.01
Felmarginal	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	4	1	2	1	4	0	1	1	1	0
(0) Nej	96	99	98	99	96	100	99	99	99	100
Medelvärde*	0.04b	0.01	0.02	0.01	0.04b	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00
Felmarginal	0.03	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.01	0.01

Haft ett ärende gällande fastighetstaxering

	KÖN			ÅLDER						ARBETE			
	TOTAL	Män a	Kvinnor b	18-24 a	25-34 b	35-44 c	45-54 d	55-64 e	65-74 f	Anst. off. a	Anst. priv. b	Egen ftg. c	Annat d
Antal observationer	4458	2135	2323	511	624	729	792	907	895	1252	1415	320	1471
Andelar i procent													
(1) Ja	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	3	1
(0) Nej	98	98	98	100	98	98	98	98	98	98	98	97	99
Medelvärde*	0.02	0.02	0.02	0.00	0.02a	0.02a	0.02a	0.02a	0.02a	0.02	0.02d	0.03d	0.01
Felmarginal	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01

	FÖRSÄLJNING AV BOSTAD		FÖRSÄLJNING AV AKTIER FONDER OCH LIKNADE		HAFT PERSONLIG KONTAKT (TELEFON, BREV, E-POST OCH PERSONLIGT BESÖK)		DEKLARATIONSSÄTT			
	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Ja a	Nej b	Papper a	Elektroniskt b	Via ombud c	Ej deklarerat d
Antal observationer	189	4269	653	3805	913	3545	997	2940	237	284
Andelar i procent										
(1) Ja	7	2	3	2	9	0	2	2	2	2
(0) Nej	93	98	97	98	91	100	98	98	98	98
Medelvärde*	0.07b	0.02	0.03b	0.02	0.09b	0.00	0.02	0.02	0.02	0.02
Felmarginal	0.04	0.00	0.01	0.00	0.02	0.00	0.01	0.00	0.02	0.02



# Bilaga 4

Öppna svar:

**”Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt?”**



## **Bilaga 4**

### **Öppna svar: ”Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att deklarerat elektroniskt?”**

#### **1. På grund av blanketter**

*Alla kompletterande blanketter.*

*De ville ha en K4 blankett inskickad på papper.*

*Det behövdes fler papper.*

*Det var mycket extrablanketter i år.*

*Det är lite komplicerat med skogsförsäljning.*

*Det är vissa delar i deklARATIONEN som de inte accepterar på det sättet.*

*Driver företag så måste fylla i K10.*

*Då måste jag lämna in en extra blankett som jag är tvungen att fylla i personligen.*

*Fonder och aktier måste man göra på papper, går ej att göra det elektroniskt.*

*För att han är delägare i ett företag och måste bifoga en bilaga med deklARATIONEN.*

*För att jag behöver bilagor*

*För att jag har ett antal bilagor som endast går att lämna in i pappersformat.*

*För att jag var tvungen att skicka med bilagor om vinst från utlandet.*

*För jag behövde lämna bilagor som jag inte kan lämna elektroniskt.*

*För jag måste lämna in K10.*

*Hade en del ändringar att göra så det blev extrablanketter att fylla i.*

*Han behöver flera blanketter därför går det inte att deklarerat elektroniskt.*

*Har en K-12 blankett. Hörde någonstans att man kunde fixa den över Internet men hade inte tid att kolla upp det.*

#### **2. Tillgång till dator eller bristande datorvana**

*Använder inte datorer.*

*Använder inte det.*

*Använder mig inte av dessa elektroniska saker. I värsta fall blir jag väl tvungen att lära mig.*

*Dator är inte uppkopplat på nätet*

*Det funkade inte att lämna min deklARATION via dator.*

*Därför att jag inte är så insatt med datorer och sms.*

*Därför att jag är gammal och kan inte det där med datorer så bra.*

*Eftersom att jag inte har tillgång till internet och föredrar och lämna in min deklARATION i pappersform.*

*För att jag inte har någon dator.*

*För att tillgång inte alltid finns till dator.*

*För att vi inte kan. Dåliga på att hantera IT.*

*För jag anser att jag inte kan den biten så bra.*

*Har ej dator*

*Har företag.*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator*

*Har ingen dator ej provat mobil har några bilagor.*

*Har ingen dator eller telefon.*

*Har ingen dator och ingen mobil.*

*Har ingen dator och tycker det verkar svårt att deklarerar elektroniskt.*

*Har ingen dator.*



*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

*Har ingen dator.*

### **3. Bekvämt att lämna deklARATIONEN PÅ PAPPER**

*Bekvämt, tradition*

*Deklaration på papper är bättre. Jag arbetar i Danmark, så jag har inte så mycket att deklarerat här i Sverige. Jag kontrollerar bara att uppgifterna stämmer.*

*Det jag tycker att det är enklare med pappersform.*

*Det kanske hade gått men jag kan inte säga säkert. Jag tycker det är bra att den möjligheten har kommit till oss egenföretagare.*

*Det känns bättre och säkrare att skicka deklARATIONEN VIA BREV.*

*Det vill jag absolut inte göra, för gammal för att lära nytt.*

*Det är bättre med papper. Papper är mer tillgängliga.*

*Det är enklare med papper för min del.*

*Det är lättare med papper*

*Det är lättare med papper...*

*Det är lättare med pappersdeklARATIONEN.*

*Det är mycket papper som ska göras om då.*

*Det är papper som gäller här!*

*En vanesak men vill lämna in per papper.*

*För att de har ett litet företag så det är enklare att lämna deklarationen i pappersform.*

*För att det blir enklare för mig att deklarerera via pappers form.*

*För att jag inte har gjort det förut.*

*För att jag inte ville vill deklarerera på annat sätt.*

*För att jag vill ha möjligheten att lämna den i pappersformat, det känns mer riktigt och lite högtidligt.*

*För att jag vill läsa blanketten och jag vill posta den personligen i deras brevlåda!*

*För att jag inte är så elektronisk av mig.*

*Föredrar pappersdeklaration*

*Gammal vana att göra det på papper.*

*Gammal vana att lämna in på papper.*

*Gammal vana.*

*Gammal vana.*

*Hade lite för mycket för det. Hade tagit för lång tid. Får delvis hjälp att deklarerera.*

*Han tycker att det känns otryckt med elektroniska alternativ, han håller sig till papper*

*Har andra saker att skriva om. Därför fungerar det bättre på papper.*

*Har bilagor och avdrag så det är lättare för mig att skicka med papper då jag kan ha 15 sidor med bilagor*

*Har en jordbruksfastighet tror man måste göra det via papper då.*

#### **4. Krångligt**

*De hade krånglat till det.*

*Det blir svårt.*

*Det finns så många ändringar så det blir svårt.*

*Det har inte funkat förut*

*Det vet jag inte om jag hade klarat av det.*

*Det är komplicerat.*

*Det är krångligt. Svårt med datorer.*

*Det är lite krångligt tror jag när man har eget företag att lämna in elektroniskt.*

*Det är lite mer komplicerat när man har en bilaga.*

*Det är svårt att deklarerat elektroniskt.*

*Det är väldigt krångligt att nå fram till dem.*

*Då måste jag ta hjälp av någon.*

*För att det var tekniska dataproblem vid inskickning så jag ska ta det med papper från och med nu.*

*För att jag inte var inskriven i Sverige och hade inget ID-nummer på blanketten.*

*För krångligt*

*För krångligt.*

*För mycket konstigt*

## **5. Är företagare**

*Det är en handelsbolag... och det är så mkt*

*Eftersom jag har aktier i ett tvåmansbolag.*

*Eftersom jag har fastighet och näringsverksamhet som inte är inlagt på datorn.*

*För att han är egen företagare.*

*För att jag har eget företag och inte har tid, behöver hjälp med sånt.*

*För att jag har ett företag så det blir extrapapper.*

*För att jag har någon som deklarerar åt mig för jag har en liten firma.*

*För att jag har näringsverksamhet som man lämnar på särskild blankett*

*För jag har handelsbolag och enligt vad jag vet så kan man då inte deklarerat elektroniskt.*

*Har en firma*

*Har enskild firma har ej prövat elektroniskt.*

*Har ett företag så måste göra det via papper med hjälp av en revisor/bokföringsfirma.*

*Har ett företag.*

*Har företag och behöver då skicka in pappers blanketter.*

*Har företag.*

## **6. Övrigt**

*Avdrag som jag vill dela upp i olika poster.*

*Behöver lämna in en F-skattesedel.*

*Det beror på vissa bankaffärer*

*Det går inte för att dom har konstiga regler.*

*Det går inte för att jag har affärer i utlandet.*

*Det är lite privat.*

*Det är min revisor som jobbar med allting, så jag vet inte så mycket om detta.*

*En speciell grej som jag inte kunde göra på något annat sätt än papper.*

*Får strömavbrott väldigt ofta.*

*För att det är svårt.*

*För jag fick ingen kontrollkod på min deklaration.*

*Går inte med den deklaration jag har.*

*Har en del saker som jag måste se över själv.*

# Bilaga 5

Öppna svar:

**”Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket?”**



## Bilaga 5

### Öppna svar: "Var det av någon särskild anledning till att du avstod kontakten med Skatteverket?"

#### 1. Vände sig till annan för att få svar på frågan

*Jag läste annan information om privat affärer.*

*Jag ville undersöka vissa saker bredvid först.*

*Inget jag tänkte på för jag kan få svar via mitt företag jag jobbar inom.*

*Fick hjälp på annat håll.*

*Jag tyckte att det var enklare att ta upp det med dem jag känner.*

*Det var frågor om aktieobligationer. Gick direkt till banken istället för Skatteverket.*

*Jo, för att jag inte ville verka dum. Jag frågade en som visste svaret.*

*Fick svar från en bekant istället.*

*Grannen är advokat, så jag frågade henne istället.*

*Jag gick via min revisor.*

*Skattekonsult.*

*Jag lyckades få svar av bekanta istället.*

*Jag fick svaret på skatteverkets hemsida.*

*Jag gick till min revisor med mina frågor.*

*Det var en fråga som jag kom på medan jag deklarerade, men tänkte inte mer på det sen. Så kom jag på svaret själv i efterhand.*

*Vi frågade vår granne, eftersom han kunde det där och det var smidigare än att kontakta Skatteverket.*

*Handläggaren visste inte vad hon svarade på, så jag vände mig till privat istället.*

*Fick svar från annat håll*

*Ja det kändes lite besvärligt så jag kontaktade någon annan.*

*Ingen särskild anledning, jag frågar min revisor.*

*Nej banken hjälpte mig med svaret.*

*Någon annan gjorde det åt mig*

*Annan person tog kontakt ändå.*

*Jag hittade det jag sökte innan jag behövde kontakta dem.*

*Jag frågade en bekant eftersom han/hon hade svar på min fråga.*

*Jag har frågat mina barn istället.*

*Jag läste svaret i tidningen istället.*

*Jag tänkte att jag skulle försöka ordna det själv.*

*Jag frågade sambons revisor, smidigare än att ta kontakt med Skatteverket.*

*Kollade upp och fick svar på det ändå.*

*Fick hjälp av en vän istället.*

*Jag beslöt mig för att skicka blankett istället, mycket simplare än att ringa upp dem.*

## **2. Lång kö eller väntetid**

*Det kändes jobbigt att fråga i telefon på grund av telefonkö tiderna.*

*Vill inte stå i kö.*

*Jag ringde, men kom inte fram på telefon. Jag blev slussad mellan olika handläggare, men kom inte rätt, så jag vände mig till min revisor istället.*

*jobbig tele kö, eller tiderna passar inte*

*Det tog så långt tid i kön (telefon.)*

*Det tog för lång tid att vänta på skatteverkets kontor, så jag gick in på webben, hittade ett telefonnummer, ringde och fick svar på min fråga.*

*Det är så lång telefonkö.*

*Det kändes tråkigt att stå i telefonkö.*

*svårt att nå skatteverket när man ringde*

*Svårt att komma fram.*

*Tillgänglighet.*



*Enklare att ringa bekant, går snabbare man slipper sitta i kö.*

*Det är lång väntetid när man ringer och man får inte alltid tag på rätt person.*

*Ja, det är ofta lång väntetid förr men har blivit bättre!*

*Långa telefonköer.*

*För att jag har varit stressad när jag kom till Skatteverkets servicekontor och då har de varit mycket folk där inne, och då har jag valt att gå och återkomma någon annan gång när de är mindre folk.*

*Jag skulle söka rotavdrag och ringde skattemyndigheten, med då var det 105 st i kö och då valde du fråga en kollega istället. De har för långa telefonköer.*

*Lång väntetid. Fick olika svar från två handläggare.*

*Jag försökte ringa, men det var så lång kö, så jag orkade inte ringa tillbaka.*

*De svarade inte i telefonen så jag orkade inte ringa upp dem igen.  
gick inte att få tag på någon*

*Det var för mycket folk.*

*Telefonkön var allt för lång så jag avstod från att ta kontakt med dem och googlade mitt problem istället och ringde till vänner.*

*Det stod inte samma siffror på pappret som på datorn och det tog för lång tid i telefon det var så många i kö så jag la på.*

*Det var för lång kö i telefonkön.*

*Det var en lång väntetid på kontoret!*

*ville prata med kontoret i men på telefon kom inte fram väntade i kö 45 min*

*Det är svårt att komma fram på telefon.*

*Orkar inte stå i telefonkö.*

*Det blir krångligt att fråga och tar för lång tid att sitta i telefonkö.*

*Jag fick inte tag i dem, kanske för att det var helg.*

*det kan ta tid att ringa*

*Jag tycker det kan ta lång tid att komma fram och det är bökitigt.*

*Det tar så långt tid att ringa.*

### **3. Upplevde att man skulle få dåliga svar**

*Jag var inte säker på att jag skulle få svar på mina frågor.*

*Jag fick inga vettiga svar!*

*Om jag hade kontaktat dem hade de säkert börjat undersöka mitt företag mer än vad de brukar göra. Känner mig tillräckligt trakasserad redan.*

*fick fel deklaraions papper, fick inte tag på nån i Skatteverket, fick ej nya papper, ringde dit, fick bara svar att gå till hemsidan, ej hjälp*

*Ja jag skulle ha behövt ha en mera personlig kontakt för mitt ärende.*

*De gör allting svårare när de förklarar! De krånglar även till det med svenskan, prata normalt så alla kan förstå.*

*Jag upplevde det svårt att få kontakt med skatteverket. Jag ringde men fick inget ordentligt svar på min fråga.*

*Krångligt att få vettiga svar.*

*Ja, jag fick inte svar på svarfrågorna och därmed inte vågat ställa de andra frågorna.*

*Jag har inte förtroende för Skatteverket.*

*Lite svårt att nå fram till kunniga personer som vet svaret på min fråga.*

*Jag fick inget svar när jag försökte kontakta dem.*

*Krånglig hemsida . Svårt att hitta E-legitimation.*

*Jag har ej fått något svar som dessutom var otydligt. jag kan ej tillägga mer om detta.*

*Ja tänkte att jag inte får något vettigt svar.*

*Det har varit så många turer fram och tillbaka och jag får inga raka besked om vad som gäller.*

*Nej, jag hade en specifik fråga och kunde inte få svar på.*

*Ja, jag förstår inte deras förklaringar riktigt.*

#### 4. Omständligt att kontakta Skatteverket

*Det är inte alltid enkelt att hitta allt som har med deklarationen att göra, det är inte heller alltid lätt att nå personalen!*

*Det kändes krångligt att ta kontakt, kände att man nästan var tvungen att kunna allt om det man ville veta för att kunna fråga.*

*Tyckte det verkade krångligt att fråga.*

*Svårt att hitta rätt person.*

*Det var en fråga om hur man ska deklarerat om man är i en förening som man inte behöver skatta....det var det jag ville fråga men har inte haft chans att göra det då man får inte tag på någon människa att prata med utan det är bara en telefon svarare man pratar med*

*Jag orkade inte, kändes krångligt, försökte men kopplades bara runt.*

*Kändes för omständligt att ta kontakt.*

*Jag tycker att det var för besvärligt.*

*Jag tycker att det är en process att ställa de frågor, då de bara försvårar allting.*

*Jag tyckte att broschyren med uppskov av skatt för försäljning av bostadsrätt, var krånglig. Valde att betala skatt direkt istället för att gå vidare med ärendet. Det var en väldigt svårt att sätta sig in i broschyren. Därför valde jag istället att direkt betala skatt, istället för att söka uppskov med skatt på bostadsrätten.*

*Visste inte riktigt hur jag skulle gå till väga och ta kontakt med dem.*

*Krångligt att få kontakt med dem.*

*Trodde att det skulle ta lång tid och vara krångligt.*

*Visste inte var jag skulle vända mig.*

*Det var krångligt.*

*Hur man gör visa avdrag skulle jag ha velat ha hjälpt med, men tyvärr är det dåligt kontakt mellan skatteverket, försäkringskassan etc., kontakten mellan de borde bli bättre*

*Jag har försöker få tag i Skatteverket varje år för ett personbevis på engelska till min pension från Schweiz och det är ett evigt knappande för att komma rätt. Jag tycker inte att det ska behöva vara så krångligt för ett enkelt personbevis. Jag har även en fråga om den kvarskatt/restskatt som jag får betala varje år som pensionär. När jag jobbade så bad jag att företaget skulle dra extra skatt men nu som pensionär så får jag årligen betala över 4000 kr varför?*

*Har försökt så många gånger så jag orkar inte längre.*

*Inte orkat*

*Det kändes ej korrekt man blev slussad vidare hela tiden.*

*Det var för krångligt att kontakt med dem.*

## **5. Tidsbrist**

*Brist på tid. Lyckades lösa det ändå.*

*Jag har inte blivit av på grund av all jobb så jag kunde inte gå .*

*Nej, hade inte tid att lägga ner på det.*

*Jag har inte haft tid sen har jag tänkt att det får vara som det är, det får lösa sig självt. har inte hunnit, ska göra de snart.*

*Det handlade om bostads affär och det är en heltids arbete och jag har barn....det blir svårt då*

*Ja hade haft tid att ringa pga. kö*

*Frågan är komplicerad och tar tid.*

*Jag har haft annat att göra så det har inte blivit av.*

*Brist på tid*

*Jag har inte haft tid till det.*

*Visste inte om de har tid eller om det ingår i deras jobb att hjälpa till att räkna ut bensinersättning för avdrag i deklARATIONEN. Hade inte tid själv heller.*

*Jag hade ingen tid att ta kontakt med dem.*

*Mest för att jag inte hunnit*

## **6. Språksvårigheter**

*Språksvårigheter.*

*Varför inte förenkla broschyrerna? Det är svårt att förstå tycker jag*

*Det var nog för att det var en fråga som jag inte visste hur jag skulle formulera. Svårt med terminologin.*

## 7. Struntade i att kontakta Skatteverket

*Orkade inte ta kontakt och förklara frågan.*

*Orkade bara inte kontakta dem.*

*Orkade inte skicka massa brev.*

*Min inkomst på deklARATIONEN stämde inte överens med vad arbetsgivaren hade betalat till mig, men det handlade om en så liten summa att jag inte orkade ta kontakt med Skatteverket.*

*Jag har inte orkat.*

*Kände inte att det var tillräckligt viktigt för att kontakta dem.*

*Lathet*

*Nej bara ren lathet.*

*Förmodligen så var det för att jag tyckte att det kändes onödigt.*

*Det har inte varit prio ett.*

*När jag senast skulle lämna in min deklARATION gick jag som vanligt till kommunhuset (som tidigare tagit emot denna och fört vidare till Skattemyndigheten.) Jag konstaterade på plats att detta inte vad möjligt längre men frågade ingen, fast jag hade velat veta hur jag skulle gå till väga.*

*Jag bestämde mig för att jag inte behövde informationen.*

*Det handlade inte om någon jätteviktig fråga.*

*Orkade inte*

*Jag var inne på hemsidan och hittade inte information och struntade att ringa också.*

*Det har bara inte blivit av.*

*Det handlade om dubbla boende. Det var så komplicerad så vi skippade att fråga.*

*Orkade inte bry mig o ta mig tid att ringa.*

*Avdrag i deklARATIONEN för resor till och från jobbet. Jag kände att de handla om lite pengar just nu men ska höra av mig till skatteverket när de har gått ett år.*

*Jag orkade inte ta tag i det.*

*Jag har glömt det bara...men ska ta tag i det snart*

*Jag orkar inte tjata.*

*Om man ringer till skatteverket så frågar dom alltid efter person nr oavsett vilket ärende, det gillar hon inte och drar sig därför att kontakta dom*

*Inte tagit tag i det.*

*Personlig lathet.*

*Jag har inte haft tid att ta kontakt med dem på deras telefontider.*

*Glömde bort att ta kontakt med dem.*

*Det handlade om momsdeklaration på redskap, det var dock ett mkt litet belopp och av den anledningen tyckte jag att inte ta kontakt med Skatteverket.*

*Nyfikenhet avstod därför.*

*Med rotavdraget, inget stort.*

*Det kändes inte så viktigt.*

*Det har bara inte blivit av.*

*Jag märkte det så sent, samma dag som deklarationen skulle skickas, så jag struntade i att kontakta dem.*

*Nej jag har inte blivit färdig.*

## **8. Vet ej**

*Kommer inte ihåg vad anledningen var.*

*Jag kommer inte ihåg.*

*Kommer inte ihåg.*

*Det var ingen stor grej och jag minns inte frågan nu men den var inte viktig nog så att jag var tvungen att kontakta Skatteverket.*

*Vet inte. Har inte blivit av.*

*Minns ej vad det var.*

*Nej egentligen inte.*

*Jag minns ej anledningen.*

*Hade frågor om reseersättning, vet inte varför han inte fråga*

*När han skulle starta företag så var det några frågor som han aldrig ställde, han kommer dock ej ihåg varför*

*Ja, ingen särskild anledning.*

*Nej det kan jag inte svara på.*

*Jag vet inte riktigt, inte varit säker på vem och hur jag ska kontakta dom.*

*Ibland vet jag inte vilka frågor jag kan ställa till Skatteverket.*

## **9. Övrigt**

*Det var väl helg när jag kom på frågan.*

*Oklart om aktiesplit.*

*Ja, det var en gråzon.*

*Ta reda på de olika gränser när de gäller vad som ska skattas.*

*Olika avdrag som (Inga förslag) och felräkningspengar.*

*Angående förtidsperson*

*Jag var ute i sista minuten och det gällde en deklarationsfråga.*

*Personlig dispyt med handläggaren*

*Tycker inte om att ringa av personliga skäl.*

*Jag tänker ställa de frågorna.*

*Det var en blankett som handlade om egenföretagare, något som heter kgs.*

*Det vill jag enbart ta upp med skatteverket.*

*Rut-avdraget*

*Det gällde utlandet.*

*Skatteverket är skatteverket.*

*Hur man ska göra med lägenhetsförsäljning och alla avdragen som är sammankopplade till försäljningen*

*Deklarationerna går inte till samma ställe ( som sin partner ) varför?*

*Bor i Stockholm och måste ringa till skattekontoret i Luleå "Jag vill inte höra Luleåmål".*

*Jag jobbade halva året innan pensionen, de drog lite skatt och det förvånade mig, men tydligen räckte det.*

*Jag hade lite frågor angående e-legitimationen hur man skulle gå tillväga där.*

*Tabellen när det gäller pensionsfrågor*

*Varför får jag alltid betala skatt i slutet av året, det borde vara tvärtom*

*Det har att göra med dubbelbeskattning, utomnordiska länder.*

*Angående bildande om bolag för ideella föreningar.*

*Jag skulle ändra mitt efternamn.*

*Varför skickar dom deklARATION till oss( ideell motorförening) även fast vi är uttagna från deklARATIONEN*

*Det var massa frågor som jag ville få svar på men vågade inte för särskilda skäl.*

*Angående pension så skulle jag vilja få kontakt med de och mer information*

*Vill inte berätta.*

*Att vi har legat efter med våra betalningar.*

*Har belopp inestående som hon får ränta för, de har gjort korrigeringskostnad för räntan. Så det blev noll.*

*Husgrejer.*

*Vill inte uppge sådan information*

*Det gällde namnändring.*



# Bilaga 6

**Öppna svar:  
"Vad bör, enligt din mening, Skatteverket  
först och främst bli bättre på?"**



## Bilaga 6

### Öppna svar: "Vad bör, enligt din mening, Skattverket först och främst bli bättre på?"

#### 1. Kontroll

*Kontrollera smitare, folk som jobbar svart.*

*Se till att folket betalar sin skatt.*

*Skattekontrollen borde bli bättre.*

*Jaga fuskare, tror det finns många människor som myglar med vad de egentligen tjänar. Kolla även lite extra på små företag.*

*Skattesmitare!*

*Rent allmänt, få ordning på skattefifflarna som inte betalar skatt, komma åt dem.*

*Det finns så mycket fusk i samhället idag. Jag tycker att de olika myndigheterna borde samköra vissa grejer, så att de får bättre koll på fuskarna.*

*Bli bättre på att driva in skatt vad storföretag beträffar.*

*Jag tycker att de borde bli bättre på att få in skatter från företag med höga vinster.*

*Skattemyndigheten är bristfällig i sin kompetens när det gäller att få skatter från stora företag, och går mer in på skatter för småföretag eftersom det är lättare.*

*Jag tycker att de ska satsa mer på att vara noga med de som inte betalar skatten. Och inte jaga pensionärer osv som har liten inkomst.*

*Bättre på att kolla upp företagare som inte betalar skatt och som bluffar med skatten inklusive svart jobb .*

*På att sätta åt fifflarna.*

*Få in skatt från alla som inte betalar skatt.*

*bättre koll på privata personer och företag*

*Att hålla koll på ekobrottslingar, sådana som smiter från skatten.*

*Ökade kontroller för skattesmitande när det gäller både företag och privatpersoner. Att ta tag i företagens skatteplanering.*

*Dom bör jaga skattefuskare.*

*Få bättre koll på de stora skattesmitarna! Verkar som om de ägnar sig mest åt de som gör små fel.*

*Beskattade som ska beskattas, kontrollera folk som deklarerar låga inkomster, då det är mycket möjligt att de har en högre inkomst.*

*Acceptera det folk säger. Kontrollera lite bättre.*

*Sätta dit skattesmitare.*

*Falskdeklarationer och när dom inte sköter sig.*

*Få fast skattesmitare lägga energi på dom.*

*Driva in skatter från svartföretagare, nolltaxerare som inte betalar skatt.*

*Jaga skattesmitare.*

*Bättre kolla upp de som har pengar.*

*De borde ägna mer tid och bli bättre att få tag på skattesmitare.*

*Sätta fast alla skattesmitare!*

*Komma åt folk som fuskar bättre.*

*Jag tycker att dom ska försöka se till att stor bolagen inte kommer undan skatten, utan att dom skattar här i Sverige precis som alla andra.*

*Kontrollen av pizzerior, kiosker.*

*Det borde finnas fler experter som skulle se till så att alla betalar lika och gör så att så få som möjligt kan slippa att betala onödigt mycket.*

*Att hitta skattesmitare bättre. Täcka upp alla hål som finns för skattebetalare.*

*Granska inkomster.*

*Skatteverkets kontrollmekanismer borde bli bättre när det gäller RUT och ROT avdraget och de borde då samtidigt se till så att tredje part inte påverkas negativt av processen. De borde även handlägga under en kortare tid för att undvika onödigt krångel.*

*De borde försöka jaga riktiga rika människor som gömmer pengarna i skatteparadis istället*

*Att man tillsammans med ekobrottsmyndigheten och polisen bli snabbare på att ta fast skatteflyktingar och skattebrottslingar.*

*Man ska ha ett närmare samarbete till viss del med försäkringskassan, vad gäller inkomster. För att kunna ta del av ex. bostadsbidrag om man börjar studera och slutar*

*jobba, då man på deklARATIONEN har tjänat för mycket. Kortare intervaller man kollar av mot bidragen.*

*Ta reda på skattefiffflarna, Alla ska betala sin skatt.*

*Sätta dit skattesmitare.*

*Samarbetet med försäkringskassan skulle kunna bli bättre.*

*Beskatta de stora bolagen.*

*Jag tycker att de kan ta tag i de som fuskar, ta i med hårdhandskarna det är inte rätt att vissa människor i samhället ska vara ärliga och betala medan andra kommer undan.*

*De behöver sätta dit skattefuskarna*

*Svartjobben. Att ta tag i svartjobben. Att man kan göra konkurs varje år och sedan öppna igen i någon ananas namn. Näringsförbudet fungerar inte.*

*Mer resurser gällande ekonomiska brottsligheten, framför allt att man behåller personerna som jobbar på lokala myndigheterna med ekonomisk brottslighet*

*Driva in skatter bättre t.ex. moms, det är ganska uppenbart att folk fuskar med det.*

*Bättre kontroll på folk som inte betalar skatt.*

*Dom bör jaga skattefuskare bättre.*

*Att inte fifflla med skatten.*

*Mera kontroller av att skatter betalas som de ska.*

*Dom ska bli bättre på att komma åt skattefuskare.*

*Ekonomiska brottsligheten bör granskas bättre*

*Se till att alla som borde skatta gör det.*

*Hitta de som inte gör rätt för sig.*

*Dom borde bli bättre på att ta fatt i skattesmitare.*

*Driva in skatteskulder, bättre koll på fuskare, mer kontroll. Samarbeta bättre med andra myndigheter.*

*Ge dom rika skatteskärpning.*

*Jaga skattesmitare.*

*Jag tycker att dem ska jaga nolltaxerare.*

*Man ska klämma åt de stora företagen som skattesmiter och flyttar pengarna utanför landet. Ge er inte på oss småföretagare.*

*Skattesmitare som slinker undan: skatteverket borde bli bättre på att sätta dit företagen som lurar skatteverket och inte jaga enstaka personer.*

*Bli bättre på att ta fast dem som fuskar.*

*De som har hög inkomst borde granskas mer annars är jag nöjd.*

*Dra in skatter från stora företag som förskingrar, de som inte skattar allt i Sverige, koncerner etc.*

*De får sätta dit dem som lurar och dem som smiter från skatten.*

*Tycker dom kan vara orättvisa, kände mig lurad som egen företagare. Dom stora företagarna släpper dom och jagar små företagare.*

*Att bli bättre på att jaga skattesmitare.*

*Att inte låta skattefusarna komma undan.*

*Kontakten mot Försäkringskassan. Högra handen vet inte vad vänstra handen håller på med. allmän nyfikenhet, de borde berätta vad som går till... (olika saker)*

*Att stänga kryphål för de som håller på med ekonomisk brottslighet.*

*Minska skattesmitning gällande företag. Numera de nyinkomna företagen som tidigare var statliga eller kommunala och nu är vinstgivande och kostar samhället stora summor med pengar. Också äldre stora företag som skattefiffjar.*

*Granskning av deklARATIONER.*

*Jaga sådana som inte betalar tillräckligt med skatt, skatteplanerare och så.*

*Stoppa alla fusk.*

*Skatteverket borde kontrollera dem som tjänar mer istället för att ge sig på småföretagare.  
jaga skatteflyktingar från Sverige*

*Ja, jag tycker på att de är bra på att leta reda på skattesmitare. Men man kan alltid bli bättre! (skratt!)*

*Jaga dom som har stora skulder.*

*De borde bli bättre på att jaga skattesmitare och speciellt torghandlare som inte betalar skatt.*

*Stoppa dem som lurar staten på pengar.*

*Ta fast fuskare*

*Jag tycker att man borde ha bättre koll på personer som har högre inkomster, vad de egentligen håller på med.*

*Se till att småföretag betalar sina skatter i Sverige.*

## **2. Tillgänglighet**

*Gillar inte centralisering av kontor, det ska vara mer lättillgängligt, ett kontor la ner i närheten av han, det gillade han inte*

*Inte vänta så länge i telefonkön.*

*Kortare telefonköer.*

*Att det ska finnas enklare och snabbar sätt att kontakta dem via telefon spec. under deklARATIONSTIDER.*

*De är bra, men de kan gott och väl bli bättre på service!*

*De borde bli bättre på att svara i telefon. Det borde utöka antalet timmar per dag och antalet dagar per vecka på telefontiderna för att undvika telefonköer och dessutom anställa fler som svara i telefon.*

*Det borde ha funnits flera personal som kan svara alltså att jag inte skulle behöva stå i en lång kö bara för att ta reda på ett enkelt svar.*

*De kan vara mer tydliga i sina svarsalternativ, uttrycka sig bättre. Mer tillgängliga.*

*Att de små kontoren ska vara kvar. Vill inte att allt ska övergå till Internet.*

*Skatteverket borde vara mer tillgängliga i det vardagliga livet (t.ex. ha tv/radio reklam) för att ge folket en uppfattning om vad de håller på med, för man vet annars inte hur, varför, vilken myndighet eller när man borde ta kontakt med dem om man inte är insatt i allt som gäller myndighetsutövning. De borde även använda sig av vardagligare språk istället för krångligt myndighetsspråk så man har en chans att förstå dem.*

*Bara telefon köerna...för långa köer*

*Jag tycker att Skatteverket borde bli snabbare på att svara i telefon.*

*Telefonkö*

*Fungerar mycket bra. Kan ibland bli lång handläggningstid.*

*Ja jag tycker att de behöver kunna ge snabbare svar och inte bara koppla runt det måste vara lättare att nå rätt person.*

*När man ringer till Skatteverket, så tar lång tid för att komma fram till rätt person i och med att de kopplar fram dig till olika personer hela tiden.*

*Skatteverket behöver utöka sina telefontider (både fler dagar i veckan och under längre tid varje dag) och det behövs fler som svarar i telefon så att det är lättare att komma fram.*

*Lättare att komma fram till Skatteverket på telefon, utöka telefonkön, bättre att skatteverket kan ringa upp kunden, bättre kösystem.*

*Bättre personlig service och bättre telefontider.*

*Svårt att säga.. Kanske bättre och lättare information. Att finnas där mer när man ringer till dem, om det är svårt att komma fram på telefon.*

*Bättre tillgänglighet på telefon, kortare telefonköer.*

*Tillgängligheten.*

*Att de ska bli enklare i brev (när de skriver till en) och behöver inte göra det så komplicerat...så att det blir bättre kommunikation och bättre kundservice. Det var 500 i kö före mig, fick vänta i 20 minuter, sen gav jag upp, orkade inte vänta mer. Det är svårt att skriva och förklara vad man vill via mail...det är lättare att uttrycka sig via telefon.*

*De borde bli mer tillgängliga, förkorta telefonköer och förkorta väntetider.*

*Förbättring med kundtjänst man väntar väldigt länge på kö.*

*Svara i telefon. Bättre kunskap i servicetelefon.*

*Det bör finnas en personlig telefonservice kvar, så att man kan förklara vad man efterfrågar på enkel svenska.*

*Bli mer lättåtkomliga.*

*Jag tycker de ska satsa på tillgängligheten, det är allt för långa telefonköer.*

*De borde ha fler tillgängliga handläggare.*

*Bättre tillgänglighet under deklarationstiden, det fungerade inte att använda e-legitimation när man deklarerade för att det var för många som gjorde samma sak samtidigt- detta borde det göras något åt. Vid deklaration borde de bara skicka ut blanketter som rör en själv, inte en massa andra blanketter också så att man slipper bli förvirrad.*

*Inte ha så långa väntetider.*

*Kundtjänsten kan förbättras, kortare köer och väntetider.*

*Det borde inte finnas så många alternativ att välja när man ringer upp dem i talsvaret, det så himla lång tid att komma fram.*



*Förkorta telefon kön*

*Kommunikation och tillgänglighet!*

*Korta anläggningstider när man ringer. Man får vänta länge.*

*Man borde behöva knappa in mindre saker när man ringer till skatteverket, skulle vara bättre att få prata med någon och sedan bli vidarekopplad istället.*

*Långa telefonköer, man kan få vänta väldigt länge innan man kommer fram till någon handläggare.*

*Skatteverket bör bli bättre på få lättare tillgång till att komma fram till om man har några frågor.*

*Kortare telefonköer, och att fortsätta hjälpa små/medelstora företag.*

*Man vill få kontakt med den människa när man ringer dem, det är väldigt frustrerande att istället svarar en maskin som säger åt en vilken knapp man ska trycka på och så... Och så borde de använda mindre byråkratiskt språk, jag kan förstå dem, men tror inte att det är många gör det, om man nu inte är högutbildad och så.*

*Mycket men framkomligheten är det viktigaste.*

*Kanske fler medarbetare och kortare kötider.*

*Telefonsvareare hela tiden, vill kunna prata med någon för att kunna få hjälp*

*Få ner telefonkön vid deklarationstider.*

*Öppettider på service ska bli bättre.*

*Jag tycker inte telefonköerna borde vara så långa, dessutom tycker jag att Skatteverket blivit mer slutna i och med att expeditionerna inte finns längre och att man inte kan komma på besök om man så skulle behöva det.*

*Väldigt bra när de hade mer kontor överallt. Om man vill komma i kontakt med dem, bör de vara vänliga och förstå att man kan ha "dumma" frågor.*

*Jag tycker att det är väldigt svårt att komma fram till kundtjänst, istället för att ha massa 1,2,3 när man ska prata med dem samt bli kopplad hit och dit så kan dem bara ha tryck 1 för kundtjänst så blir det mycket lättare för alla.*

*Få lätt kontakt med någon, lätt skrift.*

*Tillgängligheten*

*Lättare att kunna få tala med personalen*

*Tillgängliga blanketter om man vill kunna komma till Skatteverket och hämta själv, det finns alltså för närvarande inte blanketter jag kan gå och hämta.*

*Skicka ut deklARATIONEN lite tidigare, man borde ha längre tid på sig.*

*Image. Tillgänglighet.*

*Minska telefonköerna.*

*Tillgänglighet och tydlighet.*

*De behöver få snabbare svar på telefon.*

*Jag anser att de borde göra det smidigare att få kontakt med dem.*

*Det är för svårt att nå dem på telefon. Telefontiderna och antalet anställda som svarar borde öka för att minska risken för att sitta länge i telefonkö.*

*Minska sina telefonköer. Får för det mesta vänta väldigt länge i telefonkö.*

*Mer personal när man ringer för att man får stå i kö jättelänge.*

*Telefontiden, man får vänta så länge på kön.*

*Telefontillgängligheten. Att det inte ska vara så långa köer. Man hinner knappt komma fram om man försöker ringa på lunchen till exempel.*

*Mer personal på kontoren så att det inte blir så långa köer, man blir så stressad när man är där om man ska hinna eller inte.*

*Ja du, det är väl bara att fortsätta det goda arbetet. De har ju förenklat deklareringsförfarandet och det är bra. De måste vara tillgängliga om man jobbar med redovisning.*

*Jag tycker de borde minska telefonköerna.*

*Ja du, jag har inte funderat på det. Tillgänglighet överlag.*

*Det här är litet ställe, så här går det bra. Det är värre i Linköping, som är en större stad. Öppettider.*

*När man ringer dit och det är så väldigt många steg. den frågan man har det är svårt att veta vilken kategori den hör, så inser man att man hamnat fel och då måste man börja om från början.*

*Telefonköerna borde vara kortare.*

*Lokala representanter skulle behövas.*

*Jag tycker skatteverket borde satsa på att göra det lättare för oss att nå dem via telefon.*

*Framkomlighet på telefon.*

*Att korta ner telefontiden.*

*Att svara i telefon, mindre väntetid, mindre "runtslussade".  
tillgänglighet*

*Absolut inte lägga ner tillgängligheten på servicekontoren, jag tycker det är bra att kunna komma i kontakt personligt.*

*Lättare att få tag på via telefon.*

*Sättet de bemöter medborgarna, förbättra servicemedvetande och utförande. Om man kontaktar de på bara tillgänglighetstiderna så är det kö och attityden/inställningen är negativ, de tar förgivet att man kan alla lagar och regler. Och de borde ständigt förenkla informationen de ger ut, på nätet som på papper.*

*Vissa saker tar lång tid, kortare hanteringstid/handläggningstid.*

*Ingen telefonkö hade varit det optimala, men göra det lättare att komma i kontakt med dem.*

*Svara i telefonen efter 10 minuter max. Ibland får man sitta så himla länge i telefonkö.*

*Jag tycker att dom kan vara mer tillgängliga, man ska inte behöva bli kopplad överallt.*

*Bättre kundservice.*

*De borde vara mer tillgängliga via telefon och kundservicen borde bli bättre i form av hur man bemöter människor.*

*När man ringer en enskild handläggare men inte får prata med rätt person och dom inte vet vart eller vem man ska prata med så jag tycker det tar lång tid att komma rätt.*

*Sen borde man få en respons på mottagande av handlingar och få svar så man vet att det har kommit fram.*

*Inte så långa väntetider i telefon.*

*Längre öppettider på fredagar.*

*De borde ha mer personal som står i receptionen som kan ta hand om fler ärenden när man tar en nummerlapp.*

*Bra att ha mer flexibla deklarationstider*

*Hantera saker och ting snabbare.*

*Det är klart att telefonköerna kan bli alldeles för långa och sedan att de inte klarar för stora belastningar.*

*Det är bra att dom skickar ut lappar och brev, men man skulle nå fram till folk lättare ifall de skulle ringa och prata om deklarationen så att kunden samtidigt kan ställa eventuella frågor.*

*De borde bli bättre på personliga kontakter och även vara lättillgängligare.*

*Tillgängligheten kan alltid förbättras på eftermiddagar och helger. Så att man kommer fram snabbare.*

*Skatteverket borde bli bättre på framförhållning med regler och information. De bör informera i god tid innan deklarationen ska vara färdig (dvs. vid årets slut redan).*

*Tillgänglighet i samhället.*

*Ta bort telefonköerna.*

*Kommunicera bättre...är väldigt viktigt*

*Förenkla deklarationen.*

*Bättre på att svara i telefon*

*Tillgängligheten är dålig, kontoren läggs ner. Bättre kompetens oss personalen.*

*Tillgängligheten ska vara god.*

*Kortare telefonköer, bättre information hur länge man kan få vänta i telefonkön.*

*Öka tillgängligheten och minska kötiden så att man kan kontakta dom direkt.*

*Jag tycker att det ska bli bättre på kundkontakt.*

*Tillgänglighet för medborgarna, gäller generellt och inte bara Skatteverket. Och inte tillgänglighet bara via dator.*

*Bättre på att svara i telefon.*

*Proaktiv vägledning, ge råd innan man begår misstag. Bättre tillgänglighet via e-post så att man kan komma i kontakt oavsett tid på dygnet. Svårt när det bara går att nå dem under kontorstid då man själv jobbar.*

*Se till att ha kontor så att man kan få kontakt med en fysisk person. Nu har jag haft så lite kontakt så jag kan inte säga om de är dåliga på det nu, men det är viktigt för mig.*

*Telefonkön borde bli bättre, brukar vara ganska långa köer och väntetider.*

*Telefonsystemet borde bli bättre; det är alldeles för många knapptryckningar innan man får prata med någon och få hjälp med sitt ärende.*

*Jag tycker att om jag har en fråga där jag behöver ett besked inom 14 dagar och då anser jag att de ska återkoppla 14 dagar efter de har fått frågan.*

*Det ska bli lättare att nå de, hitta nummer och få kontakt. De borde finnas tillgängliga på fler platser, finns till exempel inget kontor i den stad jag bor i.*

*Internet förbättring. Mer information vid fastighetsdeklaration. Mindre fackuttryck eller ett lexikon med vad orden betyder. Kortare kötid när deklarationen lämnas via Internet. Olika inlämningsdatum, det kan delas upp i åldersintervaller.*

*Det borde vara lättare att komma i kontakt med de när man ringer*

*Tillgänglig angående öppna tider.*

*Jag tycker att de borde bli lite mer modernare när det kommer till att komma i kontakt med medborgarna. Jag gillar inte att de skickar brev, det är miljöförstörande för många bara slänger de. Mer Internetbaserat och mindre papper.*

*Det skulle bli lättare att få kontakt med Skatteverket.*

*De borde ha fler lokalkontor.*

*De borde bli bättre på att lösa problem via telefon. Ringer man till Försäkringskassan får man veta att det är t ex 20 minuters väntetid. Ringer man till Skatteverket får man inte veta hur lång tid det tar innan de svarar.*

*Lite mer tillgänglighet skulle vara bättre. Skatteverkets språk skulle kunna vara lite enklare.*

*Kortare svarstider och samordning mellan enheter som kan ta hand om blandande inkomster, för det har de inte koll på. som en företagare byter jobb som anställd eller vice versa då blir det problem för en handläggare som bara tar hand om företagare eller anställda...*

*Lite kortare köer när man ringer skatteupplysningen under vissa perioder.*

*Det är svårt att nå dem via telefon och dem alternativ som sägs att man ska välja är svåra att förstå och känns som att allt sägs så snabbt*

*Om inte personalen i Skatteverkets kundtjänst inte kan svara på frågor så borde man bli kopplad direkt till en handläggare som är expert området.*

*Det är krångligt att komma i kontakt med Skatteverket så de borde göra det enklare och dessutom ha klarare regler, reglerna är väldigt flummiga.*

*De borde svara i telefon lite snabbare. man blir irriterad ibland när man måste vänta en timme. då tappar man lust att ringa till dem. I övrigt fungerar det jättebra det finns ingenting att klaga på.*

*Det borde bli bättre på telefontiderna. Både fler timmar per dag och fler dagar per vecka. De borde även finnas fler som svarar i telefon för att undvika telefonköer.*

*Kanske tillgängligheten, alldeles för långa köer på telefonen ibland.*

*Det fungerar ganska bra som det gör. Men det är klart att om man vill ringa och prata om något så är det långa väntetider. Hemsidan på Internet är tydlig, men de kan korta väntetiderna, tycker jag.*

*Personaltätheten. Att det ska finnas mer personal som finns tillgänglig så att det inte blir så långa köer.*

*Få kontakt med dem via telefon*

*Jag tycker att ni ska ha kvar era kontor i små orter.*

*Tillgänglighet.. att man ska kunna nå dem lättare*

*Det ska bli lättare att ta kontakt med folk där, speciellt om man har fått till exempel ett krav brev och man måste få kontakt med den som har skickat brevet, för det är nästan omöjligt.*

*Svårt att komma fram. Alla knappvalen är jobbiga speciellt för dem med nedsatt hörsel. Så knappvalen blir opraktiska.*

*Tillgänglighet, att prata direkt med en person. Både och personligt besök och telefon. Att man inte ska behöva klicka runt bland massa val när man ringer och sedan ändå inte få prata med någon.*

*Tillgängligheten på telefonen, det är mycket knapptryckningar för att komma fram till rätt person.*

*Lättare att nå via telefon, långa köer. Skicka ut en bekräftelse/kvitto vid inlämnande av pappersdeklarationen.*

*Uttrycka sig så enkelt och tydligt som möjligt. Kunna få svar på ett snabbt och enkelt sätt.*

*Det kan vara svårt att komma fram och det tar lång tid har jag hört.*

*Jag tycker att dom ska bli tydligare, lättare att få kontakt med även personlig kontakt borde bli lättare.*

*Skatteverket bör bli mer tillgängligt. Hemsidan är långsam och krånglig.*

*Jag tycker att kötiderna på telefon borde vara kortare. Man vill oftast ha en dialog så därför ringer man alltid och då borde det vara kortare telefonköer.*

*Kortare väntetider.*

*Att ibland så känner jag att de inte har haft koll, för breda kunskaper och inte specifika. Kunskaperna är lite grunda.*

*Mindre köer.*

*Det borde vara lättare att komma fram via telefon, de kunde också utöka öppettider när man kan kontakta dem.*

*Jag tycker att det borde bli bättre på tillgänglighet och telefon.*

*Jag tycker att Skatteverket borde bli mer lättillgängligt. Med det menar jag att när man exempelvis ringer dit, blir man kopplad vidare ett flertal gånger innan man kommer fram. Samt att det är lång väntetid när man ringer.*

*Det borde vara fler som jobbade inom servicen och bättre tillgänglighet så att man kommer fram till en handläggare snabbare!*

*Mer direkt kontakt. Jag tror dom skulle tjäna på att bli personer och inte en anonym identitet.*

*Ett bättre bemötande och kortare väntetid i telefon.*

*Satsa på att minska telefonköerna, vore skönt och kunna prata med dem. bättre på att nå dom via telefon, långa köer*

*Jag vet inte riktigt. Lättare att komma i kontakt med personalen vid komplicerade frågor. Det har varit svårt förut speciellt vid deklarationen, då alla ringer.*

*Det är dåligt att man måste vänta länge.... när man besöker dem. Enköpings kommun är det.*

*Tillgängligheten, telefonköer exempelvis.*

*Snabbare telefonköer.*

*Korta telefonköerna man kan få vänta länge i telefonkö.*

*Tillgänglighet att det ska vara lättare att ställa frågor, till dom som inte är kompetenta.*

*Svårt att komma fram på telefonen. Långa väntetid o kötid.*

*Mer effektiva. förbättra kötiderna vid telefon kontakt.*

*Tillgänglighet. Som när det står en persons namn på brev, men får ingen kontakt.*

*Göra det lättare att komma fram över telefon.*

## *Tillgängligheten*

*1. Göra någonting åt de långa telefonköerna. 2. En kvinnoröst sade en gång när jag ringde Skatteverket "just nu är det många som ringer försök ringa på detta nummer istället" så rabbla kvinnan upp samma telefonnummer som det jag ringde till. Jag kunde därför aldrig lösa mitt ärende via telefon utan fick istället försöka med Internet.*

*Väntetiderna i telefon, förbättra dem.*

*Tillgängligheten.*

*Lättare tillgänglighet via telefon.*

*Borde bli lättare att få personlig/direkt kontakt via telefon.*

*De borde vara mer tillgängliga.*

*Bli bättre på att skicka ut deklaraionsblanketter.*

*De borde förbättra sina telefontider genom att lägga till fler timmar/dag och fler dagar/vecka. De borde även anställa mer personal som svarar för att undvika telefonkö*

*Bättre på att medborgare har rätt få ut sin offentliga handlingar inte rutiner som stöder detta.*

*Att underlätta kontakter t.ex. via telefon.*

*Kortare kötider i telefon.*

*Personlig rådgivning vill att man ska kunna nå handläggarna mera kortare teleköer.*

*Kötiderna!*

*Jag tycker de borde göra något åt de långa telefonköerna.*

*Komma fram med telefon snabbare!*

*Långa köer på telefon, man borde inte vänta så länge.*

*Jag tycket att tillgängligheten på Skatteverkets hemsida borde förbättras, så att det blir lättare att komma fram.*

*Om man ringer skatteupplysningen kan det ta ganska lång tid att få svar, det skulle kunna bli bättre, snabbare svar vid telefonkontakter.*

*Broschyren borde bli bättre, det är svårt att hitta vad man behöver hjälp med då det ej finns någon innehållsförteckning! Hemsidan borde bli bättre. Experter borde finnas på plats, när man ringer och undrar något.*



*Kundservicen kan bli bättre, genom att slussa vidare på ett bättre sätt. Ett gladare bemötande i dessa sammanhang vore också bra.*

*Jädrar kö som fanns när jag besökte dem*

*Tillgänglighet genom telefon. Flera lokala skattekontor.*

*Tillgänglighet*

*Borde ha flera som tar emot telefonsamtal.*

*Svårt att nå dem när det är deklarationsdags. Svårt att komma fram. Deklaration kan vara väldigt svår att förstå ibland.*

*Servicen, kunskap och tillgängligheten har blivit mycket bättre. Fortsätt jobba som ni gör.*

*Underlätta telefonkontakterna med skatteverket och komma i kontakt med rätt person.*

*Det borde bli lättare att komma i kontakt med dem.*

*Telefonkö borde bli kortare*

*Tillgänglighet via telefon. Inte helt lätt att komma "rätt" med en gång.*

*Handläggningstiderna bör förkortas. Göra det lättare att komma i kontakt med rätt person snabbt.*

*Bättre information, förenkla broschyr, hela processen rättare sagt !*

*Förenkla information i vissa lägen.*

*De borde vara snabbare efter deklarationen och på något sätt reagera (tex. kvitto) på informationen i deklarationen.*

*Kortare telefonköer.*

*Det kan vara deklartationen att dom ska minska kötiden.*

*Framkomlighet, det här med telefontid; man hamnar i kö och när man väl har kommit fram så har man har kommit fel och sedan kopplas man vidare o.s.v., det tar helt enkelt för lång tid.*

*De bör bli bättre på att visa hur man kontaktar dem och göra det lättare att hitta svar. Även göra det lättare att ta kontakt med dem på helger.*

*Kortare telefonköer, annars är allt bra.*

*Jag tycker att tidigare bär vi sålde våran lägenhet så saknades det tillgängliga servicekontor för att det kan vara svårt att förklara allt via telefon! Ibland så behöver man träffa en handläggare personligen!*

*Bemötande och service.*

*Ha lite mer kontor i vissa län (Värmland)*

*Det är för långa telefonköer när man ringer dit.*

*Ha fler medarbetare tillgängliga över telefon.*

*Lokalkontoren borde inte läggas ned.*

*Skriva svar på mejlen snabbare.*

*Bättre tillgänglighet när det gäller telefon.*

*Fler kontor skulle kunna vara bra för folk som har svårt att förstå deras broschyrer.*

*Man borde komma fram fortare när man ringer.*

*Mer tillgänglighet på telefontid eftersom folk kan tycka att det är ett hinder att söka sig svar på Internet och virra bort sig tillslut.*

*Tillgängligheten...för mycket knappar man måste trycka på tills man kan prata med en människa*

*Det måste bli lättare att få kontakt med dem, att det blir mindre köer överallt och att man inte blir kopplad till en person och när man får tag på den personen så är det inte den man skulle prata med egentligen.*

*Väntetiderna kan bli kortare vid telefon.*

*Tillgänglighet. Telefonköer etc.*

### **3. Sakkunskap**

*När man söker kontakt med dem...borde dem vara mer pålästa*

*Att fler sakkunniga ska svara i telefonen och ha bredare kunskap.*

*De borde kunna sina egna skatteregler och ha högre kompetens.*

*Bättre sakkunskap vid allmänna frågor.*

*De borde utbilda sina tjänstemän bättre.*

*Jag hade mycket kontakt med Skatteverket när jag var Frilansare så när jag pratade med Skatteverket, så visste dem inte vad Frilansare var, Deras kunskap var inte så stor. Dem begrep inte avdrag heller. Detta var några år sedan.*

*Specialisera sig på EU-frågor. Att veta alla lagar från Tjeckien och liknande länder. De är okunniga i frågor av de invandrare som kommer och jobbar med kommanditbolag.*

*De borde bli bättre på upplysningar. Och ta bort onödig information på hemsidan, så det blir enkelt att för alla att hitta information där och man slipper ringa dem. Dessutom borde anställda ge samma svar och inte ge olik information. Jag pratade med 8 anställda på en och samma dag och alla gav mig olik information gällande samma ärende.*

*Jag tycker de kan vara trevligare och mer serviceinriktade samt utbilda sin personal så man kan få svar på frågor.*

*1. Inbördes utbildning för sina handläggare, så man får ett konsekvent svar från alla. Ringer jag på måndag vill jag få samma svar på tisdag. 2. Svårt att hitta detaljer på hemsidan.*

*Att alla har samma regler och inte bero på vilken handläggare du får det är som lotteri utdraget. Allt beror på vilken handläggare man får.*

*Jag tycker att kundtjänsten ska ha bättre sak kompetens.*

*Tolka regelverket rätt.*

*De borde strukturera upp sin hemsida tycker jag.*

*Jag tycker att dom ska känna till lagar och förordningar så att vanliga privatpersoner inte ska behöva ringa upp dem och behöva förklara hur lagarna ska tolkas! Det mest hemska är att personalen har olika bedömningar och säger olika saker!*

*Att formulera sig enklare i sina utskick. För det finns för komplicerade ord.*

*Tillgängligheten är dålig, kontoren läggs ner. Bättre kompetens hos personalen.*

*Deras kunskaper känns bristande. Man borde dessutom kunna ringa upp dem när man har problem och inte känna sig så utsatt. De borde jobba i ett förebyggande sätt och hjälpa till, istället för att ringa efter och anklaga en för att ha gjort fel, samt för att straffa.*

*Jag tycker att Skatteverket borde satsa på att utbilda sina anställda.*

*Borde bli bättre på aktiefrågor och aktieskatt. Väldigt trevlig och bra personal .*

*Tjänstemännen borde ha bättre sakkunskap och informationen på broschyrer och blanketter borde vara tydligare och det skulle också kunna finnas ett alternativ att välja en "lättläst" del. Skatteverket borde också upplysa om riskerna med elektroniska deklARATIONER- tex. att det inte är 100% säkert att det fungerar.*

*Utbildning av personal. Större kunskap.*

*Jag tycker att personalen/handläggare på Skatteverket har inte så mycket kunskap om ärenden. Var tvungen att surfa själv. Att prata med någon som jobbar där är meningslös, för de säger exakt det som står i broschyren, och det kunde jag lika bra läsa själv, det var just därför jag frågade dem. Men de hjälpte lika mycket som papperna gjorde.*

*Mer förståelsen för dom som jobbar inom konstnärlig verksamhet.*

*De borde spara på specifika frågor som gäller sjönäringen, dvs. om skattefrågor om man jobbar på utländska fartyg. Det finns inte så mycket information om det, och jag har faktiskt inte fått ett svar på de frågor jag har ställt till Skatteverket. De borde bli mer insatta i frågor som har med sjönäring att göra.*

*Bättre bemötanden, mer kunnig personal*

*Sakkunskapen, samt att när man kontaktar dom så vågar dom inte vara tillräckligt konkreta i sitt svar för att dom är rädda att lämna ut för mycket info som dom är osäkra på om dom får eller inte får ge ut upplever hon det som*

*De borde ge bättre svar när man frågar dem något och dessutom ge svar som gäller också.*

*Personalen bör bli djupare inom sitt område, sitter på för mycket bred kompetens. Lite mer specialistkompetens.*

*Angående reseavdraget visste man inte riktigt hur man skulle gå in och räkna ut avdraget osv.*

#### **4. Förenklingar**

*De borde fortsätta förenkla för folk.*

*Förenkla. Allting i princip. På kontoren, informationen och sättet de skriver.*

*Förenkla deklaration gällande försäljning av bostadsrätt.*

*Förenklade rutiner vad det gäller eget företag. Förklaringar av diverse begrepp.*

*Det är ofta många olika siffror att hålla reda på. Bra om koden till deklarationen är tydligare.*

*Enklare byråkrati, göra lättare att förstå reglerna.*

*Förenklingar i allmänhet av allt som gäller skatter.*

*Jag tycker att Skatteverket borde minska antalet frågor på deklarationen för att göra det enklare att deklarerat.*

*Har man lite fonder så kan de förtrycka in allt, så man slipper slippa in en enskild blankett om några hundra kronor.*

*Förenkla deklarationerna som mycket som möjligt, förbättra*

*Enklare självdeklaration för egenföretagare.*

*Deklarationen kan bli enklare.*

*Enklare regler. Mindre regler. Skatteverket eftersträvar en fullständig rättvisa och då blir det mycket regler och lappverk. De bör förenkla för enkelhetens skull. Speciellt för små företag. Där är det mycket byråkrati, regler och krav på dokumentation. Känsla av att allt ska dokumenteras. Bra att deklarationen blivit enklare för privat personer. Det är positivt.*

*Förenkla deklarationen.*

*Att det ska göra saker simplare som t.ex. Hemsidan och blanketter.*

*Att det inte borde vara så komplicerat att deklarerat. De bör lyssna mer på vad kunden har att säga*

*Det finns ju mycket saker de borde bli bättre på, men kanske främst att komma med något förslag som underlättar för småföretagare och även vanligt folk också. Det kan ibland bli så himla svårt med deklarationer och alla bilagor som ska med.*

*Bokföringen borde göras om i grunden. jag har en enskild firma och som konsult är det en väldigt enkel form av verksamhet. Då borde inte deklaration vara så krånglig att genomföra, men det är det så jag lämnar över till en revisor. Egentligen borde deklaration vara så enkelt att man kan göra det själv och inte hamna i fallgropar eller andra fällor, inte lägga över allt på en revisor.*

*Förenkla deklarationen. De har ju alla uppgifter redan, men ändå så ska man behöva sitta och göra det själv. Man borde bara behöva godkänna och signera.*

*Jag fick ett papper häromdagen om hur mycket jag skulle få ut i skatteåterbäring. Jag har ju redan fått ett papper angående detta. De kanske borde minska på mängden utskickade onödiga papper.*

*Det borde bli lättare att deklarerat. Om man t ex har en jordbruksfastighet som jag så måste jag fylla i extra pappersblanketter när jag deklarerar, och jag tycker att det borde kunna göras enklare på elektronisk väg, som t ex via sms.*

*Enklare på förklaringarna.*

*Mindre byråkrati.*

1. Förenkla (gör det ännu lättare och snabbare att utföra ärenden). 2. Förenkla språket i blanketter m.m. 3. Det kan vara rörigt att läsa information in blanketter med mera. Kan vara för mycket information vilket gör att det blir svårt att ta in information. Det borde helt enkelt bli förenklat.

Förenkla för små företagare.

Göra krångliga regler lättare.

De krånglar till det vid försäljning av aktier när vinsten är minimal. Färre bilagor vid komplettering.

De borde bli bättre på att förstå hur det ligger till för företagare, och bli bättre på att lösa de problem som uppstår för dem vid deklaration och dylikt.

Reducera antalet blanketter för att det ska ta kortare tid och bli enklare att deklarerera.

Förenkla reavinstbeskattning av aktier.

Förenkla saker, gör inte deklarationen svårare än den redan är.

Det verkar ta lång tid när man ska starta företag. Jag fick skicka en massa papper fram och tillbaka och det tog lång tid och det verkar väldigt onödigt. Så lite snabbare på det borde de bli.

Förbättring gällande F skatten

Kanske förenkla alla uppgifter ytterligare gällande deklarationen, men jag antar att vi redan är på väg ditåt.

De borde underlätta deklarationen för enskilda firmor. Det är jobbigt att fylla i extra papper, och det blir mycket svårare att deklarerera

Att det ska vara så enkelt som möjligt att göra sin deklaration.

Förenkla så mycket det går.

Förenklingar är alltid bra. Bra att kunna göra så mycket som möjligt elektroniskt.

Mindre byråkrati

Handläggningen

Skatteverkets kontrollmekanismer borde bli bättre när det gäller RUT och ROT avdraget och de borde då samtidigt se till så att tredje part inte påverkas negativt av processen. De borde även handlägga under en kortare tid för att undvika onödigt krångel.

Jag tycker att ni förenkla administrationen.

Förenkla mer vid deklaration vid försäljning av fonder, värdepapper m.m..

*Göra det lite enklare att fylla deklarationen om man har sålt en bostad.*

*Förenkla deklarationen och allt runt det*

*Jag tycker de borde satsa på enkelheten, samt göra det lättare att förstå informationen och använda enkla ord.*

*Man borde inte skicka ut deklaration till pensionärer med bara sin pension, utan ta det automatiskt eftersom de har alla uppgifter*

*Göra saker enklare att förstå.*

*Förenkla vid fond försäljning*

*Jag tycker att deklarationen borde förenklas. Jag tycker att man ska fylla in för många uppgifter som de redan har.*

*Jag vill att det ska bli lättare att deklarerera.*

*Tydlighet och enkelhet.*

*Förenkla så att det blir enkelt för vanligt folk att förstå språket, Förenkla för egna företagare, skatteverket har många krångliga regler för småföretagare.*

*Ta in mer uppgifter när det gäller fonder och sånt, så allting är färdigt ifyllt.*

*Jag tycker det är lite för krångligt med extra bilagor.*

*Internet förbättring. Mer information vid fastighetsdeklaration. Mindre fackuttryck eller ett lexikon med vad orden betyder. Kortare kötid när deklarationen lämnas via Internet. Olika inlämningsdatum, det kan delas upp i åldersintervaller.*

*Sluta med självdeklarationerna för allting finns redan "på papper" från Skatteverket.*

*Det är krångligt att komma i kontakt med Skatteverket så de borde göra det enklare och dessutom ha klarare regler, reglerna är väldigt flummiga.*

*Förenkla systemet; Blanketterna. Hemsidan.*

*Ja, när man betalar in skatt som egenföretagare (om man har F-skatt sedel), skickar Skatteverket ut kontoutdraget den 12:e månaden efter, så för april månad får man kontoutdraget i maj. För småföretagare, som har mycket annat att tänka på, är det bättre att man får kontoutdrag samma månad som det gäller för, eller åtminstone tidigare. Det borde de kunna lösa.*

*Det ska vara enkelt, klart och tydligt för alla att deklarerera, däribland oss äldre.*

*Förenklade regler för småföretagare.*

*Förenkla för vanliga inkomsttagare, försäljning av fastigheter och värdepapper.*

*Förenkla för företagare med enskild firma.*

*Skatteverket borde ha bättre samarbete mellan kommun och lansting. Jag hjälper min mamma med pension, bostadsbidrag och liknande ärenden, och jag tycker att det är onödigt att hon måste lämna in samma papper varenda ett år (gällande bostadsbidrag t.ex.) Hon har pension, hennes ärenden ändras ju inte alls. Informationen finns ju där så varför måste folk som är pensionerade ens deklarerera? Blir ju bara jobbigt för alla inblandade.*

*Att de ska komma i kontakt med andra myndigheter, att de ska ha kontakt istället för att man själv ska få göra det och att de ska kunna mer än internationella skattefrågor.*

*Enklare att deklarerera*

*Framförallt att inte vara så krångliga. Jag tycker att det är väldigt knepigt.*

*Man borde göra det lättare för äldre, genom att tänka på att inte göra det så svårt på hemsidan.*

*Underlätta för småföretagare, och göra att man inte måste betala in vinstskatt före inkomst.*

*Det bör gå enklare att skicka in blanketten, så enkelt som möjligt!  
se till att det är lättare automatiskt att hämta sina uppgifter*

*Snegla på Danmarks deklaration, den är enklare och går fortare.*

*Betala snabbare med skatteåterbäring.*

*Effektivitet helt enkelt*

*Jag tycker tilläggs blanketterna ska skickas ut automatiskt. Dem borde skickas med den vanliga deklarationen.*

*Enklare förklaringar.*

*Få tillbaka skattepengarna snabbare.*

*Det borde fungera bättre med skatter om man vill jobba som pensionär, man borde även göra något åt restskatten så att man skulle slippa den.*

*Ja, det är klart att det är komplicerat.. men jag ser ingen annan modell. Förenklingar och förbättringar går alltid att göra på alla områden, men jag har inget konkret förslag. Det är många kvitton och så... men siffrorna måste ju in.*

*Sluta var så misstänksamma, sänka skatten också! Sluta försöka göra saker och ting enkelt det blir bara komplicerat. Vi vill inte att allt ska vara datoriserat, vi vill ha papper. De vill bara ha kvar pengarna så länge så de får högre ränta.*



*Att alla skulle få skatteåterbäringen under samma period under året. Nu får de som har eget företag sin skatteåterbäring i december. Alla andra får den runt midsommar.*

*Det borde bli lättare med alla skattelagar.*

*Betala ut snabbare, man har fått vänta (bönder)*

*Jag tycker att deklarationerna har blivit då himla bra. Det har blivit självklart att fylla i. Förenkla deklarationen lite till.*

*Förenkla blanketterna färre blanketter. Om allt ligger elektroniskt vore det bra om man inte kom vidare innan man gjort allt rätt.*

*Väldigt avancerade aktiekonsultioner, bestridningen av ett bolags historia kan bli väldigt komplicerad, företag säljs och köps upp av andra.*

*Förenkla deklarationen vid försäljning av aktier m.m. Så att man slipper att fylla i lösa blanketter.*

*Lite mindre byråkrati, det blir väldigt mycket papper.*

*Det borde vara lättare att ändra adress, göra adressändring.*

*ROT-avdraget, dem ber mig som privatperson räkna ut vad jag ska få ut efter skatt gällande ROT-avdrag.*

*Bli mer flexibla!*

*Deklarationerna kan bli lättare och bättre information hur man ska deklarera.*

*Som det är idag, så deklarerar man själv köp av aktier och sådant. Lika gärna kunde Skatteverket göra det eftersom de har uppgifterna. Detta skulle speciellt vara bra för äldre människor, för det är svårt att komma ihåg alla uppgifter.*

*De bör förenkla när behöver göra några ändringar.*

*Deklarationen kan förenklas ännu mer vid försäljning vid t.ex. aktier m.m.*

*De kunde göra det enklare att förstå deklarationen, speciellt försäljningen av värdepapper.*

*Det vore skönt om det var enklare att fylla i information om aktier och sådant. Om man har jättemycket aktier blir det ganska jobbigt att fylla i all information.*

*Skattetabellerna borde vara lättare att hitta, skatteavdraget menar jag. Och kontoutdragen från skatteverket borde vara lättare*

*Mycket kan förbättras för egna företagare, mycket är krångligt och invecklat.*

## 5. Hemsidan

*Hemsidan kan vara lite krånglig ibland när det gäller inloggning.*

*Jag tycker de borde förenkla hemsidan den är alldeles för rörig.*

*Att få fram information så man snabbt och enkelt kan läsa på hemsidan utan att behöva ringa till dom.*

*Enklare hemsida, mer pedagogiska och överskådlig.*

*Jag tycker att det borde förtydliga deras hemsida.  
mer information på hemsidan*

*Göra Internetsidan för deklaration tydligare, så det blir lättare att veta var man ska klicka.*

*Hemsidan borde vara lite enklare att förstå, då sökmotorn är svår att använda.*

*Jag tycker dom ska göra deras sida lättare att förstå när det gäller deklarationen och momsens, göra upp det som ett schema.*

*Jobba mera med hemsidan.*

*Bättre sökmotor.*

*Jag tycker de borde ha tydligare hemsida och vara tydligare med information och exempel.*

*Förenkla hemsidan, så det blir lättare att hitta det man söker.*

*Förtydliga hemsidan, göra det enklare att hitta bland annat blanketter.*

*Jag tycker det ska vara lite enklare både på hemsidan och i broschyrerna, det ska vara lite lättare att hitta och så.*

*Jag tycker att man fick klicka allt för mycket på deras hemsida när man deklarerar via nätet för att få se summan. Det är det som är det mest intressanta, de kanske kan göra så att det kommer upp på en gång.*

*Fortsätt att uppdatera hemsida.*

*Hemsidan borde vara tydligare och de borde göra något åt saken så att när alla deklarerar att det inte går segt och servern stängs ner och blir överbelastad.*

*På deras hemsida borde det finnas mer information för det som inte vet någonting alls om t.ex. skatt. Det borde finnas någon länk till en sida för de som nyss tar sig in i arbetslivet eller de som startar eget och inte vet någonting alls. Också ordna något möte till de som vill.*

*Jag tycker de kan göra det tydligare när dom gör ändringar på hemsidan.*

*Hemsidan, bättre kontakt- och sökfunktioner.*

*Informationen borde bli tydligare på hemsidan.*

*Jag tycker att på hemsidan är det lite luddigt att hitta saker som man behöver det kan bli mycket lättare och organiserat.*

*Mer lättnavigerad hemsida.*

*Hemsidan är lite komplicerad, jag tycker att det ska göra hemsidan lite lättare.*

*Svårt att hitta detaljer på hemsidan.*

*Förenkla informationen på hemsidan. Man får göra många sökningar innan man kommer till det man söker.*

*Möjligtvis göra det lite enklare att hitta på hemsidan.*

*När man kom in på Skatteverkets hemsidas startsida var det väldigt oklart om hur man skulle göra för att deklarerera på nätet. Det borde vara tydligare instruktioner där*

*Tydligare hemsida, så att man lättare förstår vad man ska göra och hitta.*

*Att hitta på Skatteverkets hemsida.*

*Det vet jag inte. Hitta info lättare på hemsidan.*

*Att utveckla hemsidan så den bli mer lättmanövrerad. Se över sina exempel i broschyren "dags att deklarerera". De kan vara svåra att förstå.*

*Det borde finnas ett enklare sätt att hitta information om deklARATION på hemsidan.*

*Man borde röja upp på hemsidan. Man borde skriva termer och texter som är enklare att förstå. Mindre fackspråk. Det blir speciellt svårt om det är första gången man deklarerar*

*Förenkla hemsidans information så man förstår eller bättre länk så man kan se hur man gör.*

*Lättare att förstå informationen, använda ett begripligare språk, krånglig hemsida för många flikar man blir hänvisad till.*

*Hemsidan kan bli bättre, bättre sökvägar, kommer många artiklar innan man kommer det man vill ha tag på.*

*Det är lässvårigheter på hemsidan.*

*Det borde vara enklare att hitta på Skatteverkets hemsida, det är svårt med kategorierna.*

*Utveckla webben, så man kan hitta bättre.*

*Eftersom det är så mycket som går på nätet nuförtiden så borde man göra hemsidan klarare och lättare, så att på hemsidan förklaras hur man ska gå vidare.*

*Lättare att söka på hemsidan. Utveckla broschyrerna.*

*Göra det lättare att hitta på hemsidan.*

*Tydligare information, uppdatera information på hemsidan.*

*Göra hemsidan mer lättnavigerad så det blir enklare att hitta.*

*Hemsidan har blivit sämre, lättare att hitta sig fram i hemsidan förut.*

*Lättare att hitta på hemsidan.*

*Hemsidan, att hitta det man söker snabbare.*

*Bättre sökmotor på hemsidan.*

*Att ha hemsidan på engelska också så att man kan dubbelkolla ifall man inte förstår.  
Lättare att hitta informationen på hemsidan, just nu är det hopplöst. Förhandsbesked över telefon ska gå att lita på.*

*Få en bättre hemsida, känns lite otidsenlig. Konstigt skrivet svårt att tyda språket. ibland står det i gåtor. Man kan känna sig som man fuskar, men det är inte min avsikt. Finns det inga regler hur det ska skrivas.*

*Lättare att hitta på hemsidan med hjälp av sökord.*

*Skicka ut mindre pappersinformation och fokusera på att ha en mer pedagogisk bättre hemsida.*

*Fortsätta jobbet med hemsidan så alla blanketter finns där. Så det går att deklarerera även för egna företagare.*

*Sökord på hemsidan är inte alltid jättebra.*

*På deklarationsbroschyrerna borde det finnas bättre hänvisningar till hur man kan kontakta skatteverket. Hemsidan borde ibland vara bättre strukturerad även om den oftast är väldigt pedagogiskt utformad.*

*Tydligare hemsida lättare att hitta, ser trist ut.*

*Förbättra hemsidan för att lättare hitta det man behöver på hemsidan!*

*Överlag är allt bra, men det borde finnas en chatt-support på skatteverkets hemsida.*

*Internet förbättring. Mer information vid fastighetsdeklaration. Mindre fackuttryck eller ett lexikon med vad orden betyder. Kortare kötid när deklarationen lämnas via Internet. Olika inlämningsdatum, det kan delas upp i åldersintervaller.*

*Jag tycker att hemsidan skulle kunna bli lite enklare att hitta på.*

*Lättare att hitta på deras hemsida om hur man skall skatta.*

*Förenkla systemet; Blanketterna. Hemsidan.*

*De måste lära sig att kommunicera med oss som är egenföretagare. Det är jätte krångligt att förstå informationen från vare sig deras hemsida eller också deras blanketter.*

*Mer information om diverse saker. Nyheter på hemsidan.*

*Borde bli lättare att hitta på hemsidan. Tydligare struktur.*

*Skatteverket bör bli mer tillgängligt. Hemsidan är långsam och krånglig.*

*Kommunikation! Är nöjd, men tycker att t.ex. informationen på hemsidan skulle kunna skrivas ännu bättre, då det finns en del ord som kan vara svåra och som man måste tänka till lite för att förstå.*

*Jag tycker att dem borde förenkla deras hemsida och menyer så att det blir ännu lättare att förstå, men annars är dem väldigt bra och pålitliga.*

*De kunde göra om hemsidan så den inte är så rörig.*

*Förbättra hemsidan. Den var lite otydlig. Sök funktionen kan förbättras. Ett mer detaljerat sökande bör finnas. En mer avancerad sökfunktion.*

*Vissa namn på saker på Skatteverkets hemsida är svåra att förstå.*

*Hemsidan borde bli enklare att hitta på. Det tar för lång tid att leta reda på informationen man behöver.*

*Att göra det enklare att förstå hemsidan.*

*Sökfunktionen på hemsidan, jag menar blankettsystemet. Om jag har någon fråga om deklarerationer eller folkbokföring då ska jag bara behöva klicka på deklareration eller folkbokföring och så kommer alla blanketter som är kopplade till respektive område fram. Som det är nu så måste man veta exakt vilken blankett man ska ha, redan från början, och det vet man inte alltid.*

*Hemsidan är lite rörig, Skatteverket skulle behöva rätta till den.*

*Hemsidan, jag går in för att söka telefonnummer men man hittar inget lämpligt eller att de alltid ändrar telefonnummer och hemsidan, hemsidan är jätte dålig.*

*Göra det lättare att hitta på hemsidan.*

*Göra hemsidan så bra och organiserad som möjligt, det kan vara svårt att hitta rätt information.*

*Svårt att hitta på sidan, svårt att hitta det man ska ha reda på.*

*Förtydliga mer i texten på hemsidan så det blir lättare att förstå.*

*Göra hemsidan lite lättare att förstå, lite mer lättläst och att man kan lättare kontakta de istället för att leta efter deras kontaktuppgifter/var man nå dem.*

*Broschyren borde bli bättre, det är svårt att hitta vad man behöver hjälp med då det ej finns någon innehållsförteckning! Hemsidan borde bli bättre. Experter borde finnas på plats, när man ringer och undrar något.*

*Sökmotorerna för att hitta blanketter borde förbättras.*

*Blanketterna är svåra fylla att i. Det är lite svårt att hitta saker i rätt kategori på hemsidan.*

*Bättra hemsidan*

*Man kan alltid bli bättre på saker och ting men tydligare hemsida och enklare att hitta och läsa på broschyrerna och blanketterna.*

*Hemsidan kan bli lättare och inte lika rörig.*

*Att det ska bli mer lätt navigerat på deras hemsida.*

*Hemsidan är väldigt svår att begripa, den är grötig och ofullständig.*

*Att man utökar informationen på Internet ännu mer, det har blivit mycket bättre och smidigare än vad det var för 20 år sen, men det går alltid att förbättra så det täcker allt och blir ännu smidigare.*

*Organisera hemsidan lite bättre. Det finns extremt mycket information, samla ihop information så att det blir lättare att hitta informationen man vill få fram. Risken finns att man missar det viktiga och inte orkar att besöka hemsidan igen. Det är onödigt att ta med paragrafer, som privat person söker man efter fakta och inte efter paragrafer, det kan man hitta istället i lagboken.*

*Det kan vara lite svårt på hemsidan det är enkelt att hitta information om deklaration men andra saker kan vara lite svårare att hitta.*

*Lättare att hitta på hemsidan.*

*Hemsidan så man hittar lättare, ologiskt upplagt.*

*Göra hemsidan lättare.*

*Sökandet på sökfunktionen är krånglig. Ni bör ha en bredare sökmotor som ger mer träffar. Förbättra hemsidan. Det blir svårt med träffar och så blir det fel. Tex när man ska söka skattetabell för ett speciellt område.*

*Förbättra hemsidan. Det blir svårt med träffar och så blir det fel. Tex när man ska söka skattetabell för ett speciellt område.*

*Hemsidan är ingen bra, kunder ringer till mig och frågar om jag kan hjälpa de att hitta blanketterna. Det behövs lättare hänvisningar. Borde vara som en Internetbank; placeringar och alternativen kommer direkt fram och man behöver inte klicka vidare och krångla.*

*Bättre struktur på hemsidan*

*Att ha all information på hemsidan.*

*Bättre kommunikation och lättare deklaration på nätet.*

*Hemsidan kunde bli bättre.*

*Ge lite bättre och fler exempel frågor på FAQ på Skatteverkets hemsida. Jag tycker även att det borde finnas mer information om hur man deklarerar elektroniskt på hemsidan*

*Blanketter är helt omöjligt att hitta på hemsidan.*

*Information på fler olika språk på hemsidan.*

*Hemsidan är lite rörig, när man söker får man upp mycket irrelevanta träffar.*

*Lite lättare att förstå på hemsidan, och det borde stå tydligare vad man kan göra för avdrag. Alla borde även få utbetalning samtidigt.*

## **6. E-tjänster**

*Lite smidigare med sina utbetalningar gällande pengarna som finns på kundens skattekonto*

*E-legitimation är knepigt för nyanlända svenska. De borde förtydliga hur man ska skaffa e-legitimation om man inte har bankkontakt.*

*E-tjänster, det verkar pågå många sidoprojekt. Det finns någon Skatteverket-sida som ska förenkla för företagare. Men man måste ändå hålla på och skicka in massa brev, man borde kunna ta allt via E-legitimation.*

*Det ska bli lättare att ändra i deklarationen med internetkoden.*

*De borde ha bättre kapacitet i serverna när man ska deklarerar på Internet.*

*Det skulle vara smidigt om "Dags att deklarerera"-broschyren skulle finnas att läsa på Internet. Och att man kunde välja utifall man vill ha den hemskickad eller inte.*

*När man kom in på Skatteverkets hemsidas startsida var det väldigt oklart om hur man skulle göra för att deklarerera på nätet. Det borde vara tydligare instruktioner där*

*Allt som har med deklARATIONER att göra borde kunna göras på Internet. Full funktionalitet på Internet.*

*Man borde kunna göra mera saker självständigt via Internet.*

*De borde ha allting på Internet istället för att skicka ut en massa papper, det skulle spara både tid och pengar.*

*Att ha allt via Internet, och strunta i pappersinformationen.*

*Den elektroniska deklARATIONEN. jag hade ett vilande handelsbolag som var helt nollställt. jag var tvungen att sitta i säkert en timme för att internetdeklarera. därför gjorde jag det i pappersform i år...*

*Förenkla alla e-verktyg för deklARATION och andra ärenden.*

*Skatteverket behöver göra det enklare och mer pedagogiskt med e-legitimationen och bank-id. Det måste bli lättare hanterligt..*

*Skulle vilja man ska sköta allt via Internet*

*Jag tycker att de borde bli lite mer modernare när det kommer till att komma i kontakt med medborgarna. Jag gillar inte att de skickar brev, det är miljöförstörande för många bara slänger de. Mer Internet baserat och mindre papper.*

*När jag tog kontakt med Skatteverket gällande ROT-avdraget, var jag tvungen att skicka in brev med papper och penna. Det känns ganska omodernt att inte kunna skicka in e-post.*

*Jag tycker att man ska vidareutveckla vad det gäller Internet biten, man spenderar allt för mycket pengar på pappersblanketter och broschyrer. De som inte klarar av att deklarerera elektroniskt borde man satsa på att kunna erbjuda dem support. Dessutom blir det miljövänligare.*

*Förra året hade jag stora problem att få igång bank-id, så jag fick skicka in deklARATIONEN på papper, vilket jag tyckte var lite jobbigt. Så kanske se till att tekniken fungerar felfritt.*

*Borde kunna skicka allt via Internet, även om man har inkomster från utlandet som ligger som bilagor till deklARATIONEN.*

*Jag tycker att deklARATIONEN ska vara helt elektronisk och att hela deklARATIONEN i så fall skulle skickas ut på e-mail. Service i form av ett sms som påminnelse om att det är dags att lämna deklARATIONEN skulle också vara bra.*



*Det går ju bra att deklarerat över nätet nuförtiden om man har en grunddeklaration - det vore bra om man kunde även göra lite mer komplicerade deklarationer över nätet.*

*Utveckla e-servicen. Bra som den är men allt kan bli bättre.*

*E-legitimationen är väldigt osäker, det är alltid problem.*

*Inloggning till skattekontot borde fungera bättre.*

*Utformningen av e-deklarationen på webbsidan - jag saknade plats att placera information på. Det går relativt bra att kontakta skatteverket via telefon.*

*Börja använda mer elektronik, den är toppen att deklarerat med mobilen, men det går bara om man har en enkel deklarations blankett*

*De borde fortsätta utveckla det här med elektroniska kontakter.*

*Elektroniska lösningar i stället för papper*

*Blanketterna på nätet har jag haft stora problem med när det gäller att skriva ut dem.*

*Enklare hemsida, bland annat när man ska logga in med e-legitimation för att deklarerat var det väldigt otydligt vart man skulle logga in. Det borde vara en inloggning och att man sedan väljer vad man ska göra.*

*Tekniska problem vid senaste deklarationstillfället (vilket informerades om på hemsidan). Det gick inte att komma fram på Skatteverkets telefon ett dygn innan deklarationen skulle vara inne, pga. detta.*

*Det borde vara smidigare att kunna även deklarerat via Internet även om man har ett aktiebolag, blanketterna borde finnas där så att man slipper all papper.*

*Internetdeklarationen kan utvecklas. Framförallt aktie försäljnings modulen.*

*Bättre på att information enklare och mindre brev, mer via e-tjänster.*

*Satsa ännu mer på elektroniken för att få bort onödiga papper.*

*Lätt att utföra saker via nätet.*

## **7. Språket**

*Ett förenklat språk.*

*De ska ta bort fackspråket och göra blanketterna mer begripliga.*

*Enklare språk, vissa ord är svåra och ord som man normalt inte hört, väldigt specifika för Skatteverket och för myndigheter*

*Jag tycker att det borde skrivas på enklare svenska.*

*Deras svenska borde bli begripligare.*

*Skatteverket borde vara mer tillgängliga i det vardagliga livet (t.ex. ha tv/radio reklamer) för att ge folket en uppfattning om vad de håller på med, för man vet annars inte hur, varför, vilken myndighet eller när man borde ta kontakt med dem om man inte är insatt i allt som gäller myndighetsutövning. De borde även använda sig av vardagligare språk istället för krångligt myndighetsspråk så man har en chans att förstå dem.*

*De borde förenkla texten så att den är mer begriplig.*

*Min sambo ringde och fick ett väldigt dåligt bemötande. Viktigt att de formulerar saker och ting enklare. Hemsidan är bra, men breven är lite svåra.*

*Se till att alla handläggare har rätt attityd mot medborgaren. Samt att de förbättrar språket, förenklar så att alla förstår.*

*De borde skriva lite bättre svenska ibland och då syftar jag på allmänheten, man kan tolka det som skrivs på olika sätt. Ett exempel är när man sitter och diskuterar med vänner då vi alla har tolkat texten på olika sätt och jag tycker att det borde finnas ett exempel på alla frågor.*

*Det borde vara lite mer vanlig svenska på hemsidan och broschyrerna samt blanketterna, än den myndighets svenska tycker jag.*

*Använda ett enklare språk så att kanske alla ska kunna läsa och förstå.*

*Att de ska förenkla texterna, informationen osv. Lite enklare svenska, även om jag själv är svensk, så kan man uppfatta texterna på fel sätt.*

*De borde komma bort från juridik- och myndighetsspråket. De måste kunna förklara regler och så vidare runt komplicerade deklarationssätt enklare. Göra det mer systematiskt med en processbeskrivning eller liknande.*

*Deklarationen och andra papper borde bli lättare och ej skrivas på svårt fackspråk*

*De borde bli bättre på upplysningar. Och ta bort onödig information på hemsidan, så det blir enkelt att för alla att hitta information där och man slipper ringa dem. Dessutom borde anställda ge samma svar och inte ge olik information. Jag pratade med 8 anställda på en och samma dag och alla gav mig olik information gällande samma ärende.*

*Att de borde förenkla språket på deras blanketter och information.*

*Skriva mer förståligt på papper man får, skriva allt lite enklare.*

*Jag tycker Skatteverket borde förenkla sitt skriftspråk i broschyrer, på hemsida med mera. Det är många svåra ord som kan vara svåra att förstå. Det är bättre om det använder sig av "barnspråk" - det viktiga är att alla förstår informationen!*

*Förenkla och förtydliga texter så det blir enklare att förstå.*

*Språket borde bli enklare, och det borde gå snabbare att komma fram till telefonkön.*

*Att de ska bli enklare i brev (när de skriver till en) och behöver inte göra det så komplicerat...så att det blir bättre kommunikation och bättre kundservice. Det var 500 i kö före mig, fick vänta i 20 minuter, sen gav jag upp, orkade inte vänta mer. Det är svårt att skriva och förklara vad man vill via mail...det är lättare att uttrycka sig via telefon.*

*Det bör finnas en personlig telefonservice kvar, så att man kan förklara vad man efterfrågar på enkel svenska.*

*Förenkla språket lite, så att det blir lite tydligare och enklare att förstå.*

*Dom borde skriva på ett enklare och vardagligare språk.*

*Mindre facktermer, lättare att förstå när man behöver ta reda på saker.*

*Använda vardagsspråk och inte facktermer så alla förstår.*

*Tydligare språk vid skriftväxling och inte utgå från att man försöker luras.*

*Att använda ett enklare språk.*

*Skriva vanlig svenska som alla förstår.*

*Kan ibland vara svårt att förstå vad som menas i vissa delar av broschyrer. Kan vara svårt att tolka texten rätt.*

*Mer lättfattat språk.*

*Förenkla fackspråket i broschyrerna.*

*Jag tycker att språket borde vara tydligare så att man förstår.*

*Att använda ett enklare språk i broschyrerna. Att meddela att man fyllt i sin deklaration fel redan i början, inte efter flera år.*

*Uttrycka sig i språket. Snabbare i sin handläggning av olika ärenden.*

*Få lätt kontakt med någon, lätt skrift.*

*Jag tycker informationen borde vara enkel och lättläst, jag tror Skatteverket skulle tjäna mycket på att allmänheten ska kunna förstå det de vill förmedla.*

*När jag ringde till Skatteverket tyckte jag att de använde för mycket fackspråk vilket gjorde att det blev svårare att förstå. De borde använda ett enklare språk*

*Få ett mer tydligare svar, måste ha ett mer förstående för folket.*

*Mindre fackspråk. Det blir speciellt svårt om det är första gången man deklarerar*

*1. Förenkla (gör det ännu lättare och snabbare att utföra ärenden).2. Förenkla språket i blanketter m.m.3. Det kan vara rörigt att läsa information in blanketter med mera. Kan vara för mycket information vilket gör att det blir svårt att ta in information. Det borde helt enkelt bli förenklat.*

*De borde göra det lättare att förstå broschyrerna genom att använda mindre fackligt språk.*

*Enklare information, på ett enklare språk.*

*Kanske lite lättare texter att förstå. Dom är lite halvbesvärliga. Det är jobbigt med att trycka sig fram i telefonmenyer. Det hade varit bättre att komma i personlig kontakt på en gång.*

*Förenkla språket, språket komplicerat både skrift, tal- språk, hemsida.*

*Lättare att förstå informationen, använda ett begripligare språk, krånglig hemsida för många flikar man blir hänvisad till.*

*Kanske enklare språk ibland måste man läsa om fler gånger innan man förstår.*

*De måste ändra på språket i deras beskrivningar i blanketter osv, så man förstår vad de menar. "Är jag skyldig pengar eller ska jag få pengar?" Lite svåra formuleringar.*

*Försöka prata svenska och inte krångla till språket, så att alla förstår.*

*Eftersom alla broschyrer och information kan vara ganska svårläst ibland, så tycker jag att de borde göra en lathund för att förenkla läsandet - med tydligt och enkelt språk. De borde också göra mer reklam för sig och ge ut mer enkel information.*

*Jag vet inte. De är hyfsat bra. De kan förenkla skriftspråket. Det använder myndighetsspråk.*

*De ska inte vara så byråkratiska i sina skrifter och texter. Ge ut information i enklare termer så att alla kan förstå.*

*Lättare skriftspråk och lättare blanketter.*

*Kompendiet var väldigt långt och svårläst och jag orkade inte läsa hela. Jag vill gärna ha enklare och mer lättläslig text.*

*Vanligt folk som kanske inte har så lätt att läsa och skriva ska kunna förstå, vi har 1 miljon invandrare, så att göra om språket till "lätt svenska" så att alla förstår. Alla borde ju kunna göra en enkel deklaration utan att behöva ta hjälp, för det kostar ju också. Vill tillägga att fortsätt i samma stil. Skatteverket har gjort en otrolig resa de senaste 20 åren.*

*Har inte så mycket kontakt med dem, men skulle vilja att deras information skulle bli enklare att förstå. Så enkelt språk som möjligt.*

*Lättare skriftspråk.*

*Tydligare information när det gäller statliga myndigheter. Även lättare språk när det gäller hemsidan och informationen.*

*Enklare formuleringar, lite mer talspråk.*

*Enklare språk.*

*Enklare språk. enklare blanketter, speciellt K4, rutan för aktieförsäljning.*

*Informera mycket bättre. Informationen är den viktigaste. Har man informationen så har man helheten. Ej för avancerade ord. Skicka med ordförklaringar. De använder sig av avancerade ord med de vet inte själva vad det betyder.*

*Språket tycker jag.*

*Jag tycker att dom kan uttrycka sig på folkets språk lite mer.*

*Förenkla informationen mera gällande deklARATIONEN. Språket kan vara väldigt byråkratiskt och svårförståeligt ibland. Så det vore bra om språket var lite tydligare och lite mänskligare. Bort med alla facktermer och mer vanligt folkspråk.*

*Enklare information för oss som inte förstår det formella språket på deklARATIONSbroschyren.*

*De borde ha lite jämnare kvalitet på kompetensnivån hos personalen. De har personal som är jätteskickliga och sen personal som är ganska mycket mindre skickliga.*

*Mer lättsamt språk, om man inte är insatt i ekonomiska frågor så kan det vara lite svårt att förstå. Kanske ge exempel eller något sånt, då blir det kanske lite lättare.*

*Få en bättre hemsida, känns lite otidsenlig. Konstigt skrivet svårt att tyda språket. ibland står det i gåtor. Man kan känna sig som man fuskar, men det är inte min avsikt. Finns det inga regler hur det ska skrivas.*

*När något inte är korrekt i deklARATIONEN så tycker jag Skatteverket ska använda ett enklare språk i sina anmärkningar, inte hänvisa så mycket till olika svårförståeliga paragrafer.*

*Texten i broschyrerna när det gäller lite svårare saker borde vara enklare skrivet så att det är lättare att förstå!*

*Skriva begriplig svenska.*

*Ja, man kanske kan, med tanke på gamla människor, bli lite tydliga och enklare i sina formuleringar.*

*De kan alltid bli bättre på kommunikation. Det skriftliga språket i brev är svårt att förstå. T.ex. när man får en redovisning så är det bättre ifall det står tydligt om vad man ska betala osv.*

*Att göra blanketter mer begripliga, använd enklare, tydligare språk.*

*Förenkla så att det blir enkelt för vanligt folk att förstå språket, Förenkla för egna företagare, skatteverket har många krångliga regler för småföretagare.*

*Internet förbättring. Mer information vid fastighetsdeklaration. Mindre fackuttryck eller ett lexikon med vad orden betyder. Kortare kötid när deklarationen lämnas via internet. Olika inlämningsdatum, det kan delas upp i åldersintervaller.*

*Borde förenkla sitt språk, göra det lättare att förstå.*

*Ett enklare talspråk och kortare telefonköer.*

*Lite mer tillgänglighet skulle vara bättre. Skatteverkets språk skulle kunna vara lite enklare.*

*När det gäller texterna i deklarationen och dags att deklarerat, gör dem mer lättförståliga, skriv dem på ett lättare språk.*

*Enklare språk överhuvudtaget, dom kan sina fack kunskaper men det kan inte vi så när man pratar med dom så förstår man inte även om man förstår/kan läsa svenska jätte bra.*

*Mer lättläst text. Att det blir enklare att förstå.*

*Att de ska vara mer tydligare, att dem ska förklara mer enklare och tydligare. Språket ska vara lite enklare gällande blanketter och informationen.*

*Svenska språket, använd ett lättare språk.*

*Prata för mycket fackspråk, man blir tvungen att tänka för mycket, det blir för invecklat*

*Uttrycka sig så enkelt och tydligt som möjligt. Kunna få svar på ett snabbt och enkelt sätt.*

*Ändra sin skriftliga svenska till ett lättbegriplig svenska, byråkratsvenska är ganska svårt att förstå.*

*Bra som de är, men jag skulle vilja att deras information var mer lättläst, jag förstår ju svenska och kan prata bra svenska men informationen kan vara lite svår att förstå se det skulle jag vilja att dom förbättra.*

*Kommunikation! Är nöjd, men tycker att t.ex. informationen på hemsidan skulle kunna skrivas ännu bättre, då det finns en del ord som kan vara svåra och som man måste tänka till lite för att förstå.*

*Myndighetsspråk kan jag ej förstå i vissa delar. De borde bli mer folkliga med språket.*

*Att förmedla information på ett lättare sätt och inte med så facktermer. Det är svårförståeligt och onödigt eftersom information riktar sig till vanliga medborgare som inte är kunniga avseende sådan terminologi. Alltså anpassat till användarna.*

*Enkel text, att skattefrågor är svåra att förstå sig på, stort ämne, låter besvärligt, kan vara ett område man inte känner till. ska vara begripligt för även "normala" personer, inte bara exempelvis jurister.*

*Det underlättar för alla om man har ett enkelt och tydligt språk, och inte bara paragrafspråk. Jag som svensk kan förstå det mesta men för de som inte är svenska kanske det blir lite svårare.*

*En tidigare och lättare språk till människor som har de lite svårt med språket.*

*Enklare språk på både hemsidan och alla blanketter och broschyrer.*

*Det är nog att språket är fortfarande svårt.*

*Inte använda så jättekomplicerade ord som vi som gått gymnasium inte alltid förstår alla gånger.*

*De kan använda ett enklare språk.*

*Förklara på ett lättfattligt sätt skippa juridik termerna.*

*Använda ett enklare skriftspråk.*

*De jobbar på att förenkla språket och så och hoppas att det fortsätter*

*Vara lite tydligare, förstår vad dom menar, deras språk kan vara svår att förstå ibland.*

*Att det ska vara lite enklare med blanketterna alltså språket.*

*Språket borde förbättras, lite mer begripligt språk. Så man inte känner sig liten och kränkande när man inte förstår vissa begrepp.*

*Lättare skriftspråk på hemsida, i broschyrer m.m. Kan vara klurigt att förstå.*

*Språket kan vara svårt att förstå.*

*Jag har inga problem men det skulle vart bra ifall det skulle ha lite enklare språk, många har problem med att förstå.*

*Den skriftliga informationen kan vara väldigt svår att förstå.*

*Lite enklare i språket.*

*Hur de uttrycker sig i skrift.*

*Förenkla texten i dags att deklarerera.*

*Jag tycker att det kan bli enklare svenska så behöver det inte vara så krångligt.*

*Lättare språk mindre byråkratiskt.*

*Att använda enklare svenska i framförallt skrift.*

*Skatteverket borde sluta använda ett så fackligt språk i sin information så att det blir enklare att förstå för alla*

*Jag tycker att Skatteverket kan förenkla språk och informationshämtning. De som inte har samma förutsättningar som mig tycker att det kan vara krångligt och svårt att få kontakt. Generellt är ärenden krångliga att stöta på för många, och det kan vara svårt att ta till sig information.*

*Skatteverket måste använda lättare språk i sina broschyrer, ibland kan det vara tufft att förstå skriftspråket. De måste tänka på att alla inte är lika duktiga i svenskan. Med anledning att deklarationen berör de flesta individer så är det minst lika viktigt att anpassa skriftspråket till alla möjliga individer.*

*Förenklat språk lättare för folk att förstå.*

*Förenkla information och skriftspråket.*

*Jag tycker det borde vara ett enklare språk de använder sig utav.*

*De måste bli bättre på tal och skrift och använda mer vardagssvenska.*

*Deras instruktioner och information borde vara utformade på ett vardagligare språk.*

*De är inte så jättebra på att förklara på ett tydligt sätt när det gäller krångliga frågor!*

*De ska bli bättre på att formulera sig i skrift, skriva på en mer folklig nivå så man slipper ringa in och fråga så mycket. Göra lättare broschyrer och skriva med ett enklare språk.*

*Kanske förstå att även högutbildade inte förstår ekonominspråket, vad betyder tillexempel rekrytera? Jag är över 50 och högutbildad läkare och förstår inte det.*

*Göra information mer lättförståelig och använda ett mer vardagligt termer i text.*

*Skriva på ett lite enklare språk, när det gäller blanketter och sådant.*

## **8. Bemötande**

*Bli bättre på att ha ett trevligt bemötande och ingen misstänksamhet.*

*Bemötandet bör bli bättre.*



*Attityden mot folk. Dom måste lära sig att sänka sig till den aktuella personens nivå och förklara på ett plan så att den personen förstår. Med andra ord inte sätta sig över folket som faktiskt behöver deras hjälp.*

*Den personliga kontakten.*

*Min sambo ringde och fick ett väldigt dåligt bemötande. Viktigt att de formulerar saker och ting enklare. Hemsidan är bra, men breven är lite svåra.*

*Se till att alla handläggare har rätt attityd mot medborgaren. Samt att de förbättrar språket, förenklar så att alla förstår.*

*Bättre attityd.*

*Att hänsyn till individerna, t.ex. om man är sen att tar hänsyn, att man kan ta en bedömning efter omständigheterna, om man t.ex. inte kan betala en räkning så kan dom väl förstå att det är något som gått snett när man har betalat alla andra gånger, dom måste visa mer respekt och ta hänsyn helt enkelt och kolla hur individens situation också är och inte bara tänka på sig själva och göra dom måste självklart göra det bästa för oss också och dessutom måste eller borde dom förstå familjens omständigheter för Sverige är ju ett land som gått framåt men bemötandet man får är ju hundra år bakåt det känns som att man bor i stenåldern, man borde utvecklas men jag är ju bara en i samhället och vill göra det bästa för mina barn och tjäna pengar för dom liksom.*

*Jag tycker att Skatteverket borde lyssna mer.*

*Bättre bemötande få sin tid som behövs för att få svar på sina frågor. Personalen ska inte bli stressade över att det är mycket folk.*

*Mer personligt bemötande.*

*Skatteverket borde, liksom alla andra myndigheter också, bli mindre fyrkantiga.*

*Alltså ha mer utrymme för flexibilitet samt också ha bättre kommunikation mellan olika verken.*

*Jag tycker dom kan vara trevligare och mer serviceinriktade samt utbilda sin personal så man kan få svar på frågor.*

*Jag tycker att det ska bli bättre på bemötandet.*

*De borde vara trevligare.*

*Att det inte borde vara så komplicerat att deklarerera. De bör lyssna mer på vad kunden har att säga.*

*De borde försöka hjälpa till att lösa problem istället för att tro att man lurar dem.*

*Bättre på jobbet som de gör, de leker med människors liv, borde förbättra sig, de lyssnar inte på människorna dom bara gör sitt dom tänker inte på deras situation, jag kan*

*fortfarande inte göra någonting och är skyldig dom pengar sen 1977 och jag har blivit sjuk, behövt sälja mitt företag men dom visar inget som helst stöd och det tycker jag att dom borde förbättra, se saker ur människornas perspektiv.*

*Svara i telefon hövligt när man ringer och inte tro att man är en skurk.*

*Socialkompetens. Kunna ta folk på rätt sätt.*

*Acceptera det folk säger. Kontrollera lite bättre.*

*Bemötande med kunderna*

*Tidigare har de varit otrevliga men nu har de blivit bättre på det.*

*Bemöta människor och lyssna . Bli mer kompetensutvecklade.*

*Dom borde bli bättre på att kommunicera.*

*Framföra lite mer grundlig information till exempel om saker och ting fungerar, varför man göra vissa saker så att man inte känner sig som en kriminell, att de förklarar varför det är så utan att behöva känna sig idiotförklarad.*

*Sättet de bemöter medborgarna, förbättra servicemedvetande och utförande. Om man kontaktar de på bara tillgänglighetstiderna så är det kö och attityden/inställningen är negativ, de tar förgivet att man kan alla lagar och regler. Och de borde ständigt förenkla informationen de ger ut, på nätet som på papper.*

*Minska sin pappershantering. Minska handläggnings tiden ibland får man vänta länge innan svaren kommer från Skatteverket.*

*De borde handlägga snabbare.*

*De borde vara mer tillgängliga via telefon och kundservicen borde bli bättre i form av hur man bemöter människor.*

*När man ringer en enskild handläggare men inte får prata med rätt person och dom inte vet vart eller vem man ska prata med så jag tycker det tar lång tid att komma rätt.*

*Sen borde man få en respons på mottagande av handlingar och få svar så man vet att det har kommit fram.*

*Bli trevligare mot kunderna.*

*Lyssna och ta hänsyn till sina kunder !*

*De bör förändra attityden på stor del av personalen.*

*Tjänstemännen borde oftare våga säga vad de tycker man ska göra istället för att bara hävda sina regler.*

*Jag tycker att dem ska uttrycka sig tydligare och noggrannare vid skrift samt tycker jag att man inte behöver känna obehaglig känslor att få brev från skatteverket när man inte gjort något fel.*

*Vara mer tillmötesgående angående deras mailservice*

*Jag tycker lite tydlighet borde dom förbättra sig på enligt mig.*

*Inte vara så misstänksamma.*

*När något inte är korrekt i deklarationen så tycker jag Skatteverket ska använda ett enklare språk i sina anmärkningar, inte hänvisa så mycket till olika svårförståeliga paragrafer.*

*Bemötandet av kund och kommunikation med kunden. Vore bra om det fanns lättlästa broschyrer.*

*Deras kunskaper känns bristande. Man borde dessutom kunna ringa upp dem när man har problem och inte känna sig så utsatt. De borde jobba i ett förebyggande sätt och hjälpa till, istället för att ringa efter och anklaga en för att ha gjort fel, samt för att straffa.*

*Lyssna mer på de som ringer och vill ha hjälp.*

*Tycker att de är svåra mot egna företagare....men annars är de bra*

*Jag tycker de ska ha bättre förståelse för företagare.*

*Tycker dem borde bli bättre på allting, personal och bemötande.*

*De ska inte alltid ha rätt, vara lite mer ödmjuka.*

*Vara lite mer diskreta, man vill inte prata om sina ärenden öppet i och med att man inte stänger kontorsdörren. Lite obekvämt att prata om personliga ärenden öppet.*

*Mer förtroende för allmänheten, alla försöker inte smita utan.*

*Som egen företagare vill jag att när Skatteverket kommer på besök ska de veta att vi också är människor. Personerna från skatteverket ska helst inte vara på dåligt humör.*

*Alla tjänstemännen borde bli bättre på sin kommunikation.*

*Skatteverkets ansvaret ska förbättras. Och dem ska rätta till de fel som skatteverket har gjort.*

*Ett bättre bemötande och kortare väntetid i telefon.*

*Bli bättre på att förstå saker det är svårt att förklara för dom.*

*Hon hoppas på att alla blir lika bra bemötta som hon har blivit och att alla ska hålla hög service*

*Inte kräva så mycket bevis från någon som lever på sin lön.*

*Mer förståelsen för dom som jobbar inom konstnärlig verksamhet.*

*Att när man ringer kundtjänst önskas ett ödmjukt bemötande. Att de ska visa personlighet och förstå problemet man ringer om.*

*Bättre på att uppgradera sina register som att dem stämmer med fastighetsregister.*

*Arbeta mer på bättre bemötande. Bättra på att besluta saker som påverkar en person som inte får veta det. (fastighetsdeklarationen)*

*Att inte tala så fort när de ringer.*

*Bättre bemötanden, mer kunnig personal*

*Kundservicen kan bli bättre, genom att slussa vidare på ett bättre sätt. Ett gladare bemötande i dessa sammanhang vore också bra.*

*De borde vara lite mer serviceminded och när man ringer dom och kontaktar dom så borde dom vara lite mer tillmötesgående och hjälpsam. Dom borde ta mindre skatt!*

*Det handlar om att de ska tänka lite mer logiskt i deras blanketter. Det fanns ingen logik. Språkliga bruken är avancerade!*

*Bemötande och service.*

*Sluta bolla saker fram och tillbaka.*

*Större öppenhet, enkel och tydlig information, och de ska utgå från att man vill göra rätt för sig.*

*De är inte så jättebra på att förklara på ett tydligt sätt när det gäller krångliga frågor!*

*Lite roliga .. inte för seriöst*

*Vara mer serviceminded, att vara till för kunderna, inte än tvärt om.*

## **9. Information**

*Det borde vara enklare att förstå skattelagen och informationen som dom ger för att det är så byråkratiskt och man vill att det ska vara lite enklare!*

*Informera mer!*

*Jag tycker att Skatteverket borde visa sig mer, informera lite tydligare och bättre om vart pengarna går till och vad som händer med pengarna som kanske blir över så att säga. De*

*kanske kan ta de pengarna och visa folket att de vill att vi ska utbildas och få mer kunskap för de vill satsa på oss. De borde nå ut till folket mer och våga ta kontakt med folket.*

*Att informationen ska vara enklare att förstå så att det blir lättare att deklarerera själv. Nu är det jätte krångligt.*

*Förenkla informationen.*

*Förenklad information.*

*Att tydligare förklara vilka bidrag man bör göra och inte göra.*

*Lite tydligare hjälp med aktier och sånt. Mer information.*

*Förenkla informationen.*

*De borde förklara bättre hur man ska gå tillväga på hemsidan, det är lite förvirrande. Sedan tänker man "Jaha, är det såhär man ska göra!". Anvisningarna bör förbättras.*

*De hade kunnat säga till i god tid när man ska betala tillbaka, de borde liksom varna en att det kommit in för lite pengar så att man har tid på sig att betala tillbaka.*

*Att se till att rätt information går ut till människor som är berörda i just det.*

*Information om att pensionärer har lägre skatt vid jobb.*

*De borde marknadsföra hemsidan mer.*

*De borde vara tydligare med information i tex. beslut och inte vara så kortfattade.*

*Att informera på ett enkelt och smidigt sätt, med enklare text så att man förstår vad de menar.*

*Tydligare regler som en liten lagbok. Lättare att hitta information om detta.*

*De borde bli bättre på att göra barns deklARATIONEN tydligare, vi hade lite problem med detta senast.*

*Informera om att dra rätt skatt vid flera jobb.*

*Informationen om reglerna kring aktier borde bli tydligare.*

*Tycker dom kan ha en kurs som inte kostar så mycket så man lär sig att deklarerera lättare som egen företagare, kan va lite svårt o förstå allt.*

*Jag tycker att de skulle kunna bli lite mer aktiva med information.*

*De kunde ha lite mera ifyllda exempel när det gäller deklARATIONEN.*

*Förenkla ännu mer all typ av kommunikation, raka och tydliga svar, tydliga hänvisningar om man inte förstår och göra allt kortfattat.*

*Rotavdragen hade dålig inf. Man måste bli tydligare i sitt info material (mer exakt)*

*Tydligare redovisningsregler i enskild firma.*

*Borde bli bättre på att informera.*

*Jag har svårt att säga vad som kan göras bättre. Det finns alltid saker som går att förbättra. Det viktigaste är att man förstår informationen helt och fullt.*

*Bättre information om vart man lämnar deklarationen.*

*Ganska svår information ibland.*

*Att bli bättre på informera hur man ligger till i skatten.*

*Skatteverket borde synas mer och ha tydligare information om vid vilka tillfällen och ärenden som man kan ta kontakt med skatteverket. Den informationen borde både finnas på hemsidan och borde även skickas hem i brevlådan*

*Lättare information.*

*Information kan man alltid bli bättre på.*

*De bör ha tydligare information och fler olika exempel på olika scenario.*

*Jag vet inte men jag tycker de ska fortsätta med informationsträffar för företagare och medborgare om till exempel ROT- och RUT-avdrag och hur man deklarerar.*

*Bli bättre på att hjälpa till med de svårare frågorna.*

*Bättre information om hur man ska skicka in papper genom sitt företag och att slippa posta det alla papper, jag vill ha bättre information hur man skickar det via Internet.*

*Lättförståeligt när det gäller ROT avdrag , mer information om det. Mycket dålig information.*

*Svårt att säga.. Kanske bättre och lättare information. Att finnas där mer när man ringer till dem, om det är svårt att komma fram på telefon.*

*Ljudfiler och instruktioner med hjälp av bilder.*

*Informationen är svår, dom bör vara raka och tydliga.*

*Lite tydligare information i blanketter, broschyrer och på hemsidan vore önskvärt.*

*Den lilla människan, när man läser information känns det som att det är mer riktat till företag, de borde göra det lättare att förstå för de som inte kan allt men som vill göra rätt.*

*Bättre förklaringar på Internet. Exempelvis video som förklarar mer än text.*

*Information. Att informera på ett enklare och tydligare sätt.*

*Förenkla informationen.*

*Vara lite tydligare i informationen till utrikesfödda ungdomar. Visste inte att alla måste deklarerar.*

*Information vid namnbyte, och namnsättning av barn. Information kring folkbokföring.*

*Information.*

*Mer begripligt information för gemene man.*

*Inte trycka in så mycket information på ett och samma ställe så att man lättare kan få en bra överblick av informationen.*

*Det vet jag inte. Jag är nöjd med de frågor som jag har haft. Jag har varken bra eller dålig erfarenhet. De kan väl informera bättre. Lämna upplysningar.*

*Tydlighet.*

*Att ge besked när man får sina skattepengar.*

*Att de har en mer förenklad information!*

*De borde vara bättre på att ge ut information, speciellt angående avdrag och sådant.*

*Om man inte känner till avdragen så missar man dem lätt. Man måste själv hitta informationen. Är man duktig på det så sparar man pengar, men om man inte är det så förlorar man pengar. Jag tycker det är jättedåligt.*

*Kommunikation och tillgänglighet!*

*De borde ge mer information om det kommer nya regler eller om reglerna ändras. enklare beräkningsmallar för det här med ROT-avdraget till exempel. tydliggöra vad som gäller ifall man gjort en ny byggnation av ett hus.*

*Varje kvartal borde skatteverket skicka ut information till folket.*

*Att göra ett mindre häfte när det gäller dags att deklarerar, och bara ha med det nödvändigaste så det inte blir så mycket.*

*Mer information om hur man ska gå tillväga. Möjlighet att gå på någon slags föreläsning.*

*Bli bättre på att hantera intern informationen. Fick problem efter jag hade jobbat utomlands och skulle flytta tillbaka till Sverige.*

*Mer lättfattlig information. Inte mer mängdmässigt utan tydligare och lättförståeligare.*

*Jag har inte hört något från min deklaration som jag gjorde i mars. Jag fick fylla i pappret och det kändes ganska krångligt i mitt fall. Det skulle vara bra om*

*Skatteverket blev bättre och snabbare på att informera om det var rätt ifyllt.*

*Använda mindre tilläggsord t.ex. på skatt. En sida med förklaringar vad ordet innebär.*

*Kontoutdraget som kommer för enpersonföretagare är svårt att se vad man ska betala. Det är hoppigt, ibland kommer det att man ska betala. Det synkar dåligt. När man är egen företagare.*

*Informationen till företag.*

*Jag tycker att för dem som är mellan 20-25 år ska få en bättre chans att bli självständiga så att köra utförliga steg så man slipper ta hjälp av anhöriga. Och att få det saker bättre förklarar.*

*Informationen borde bli lättare på ett eller annat sätt.*

*Förklara skatteregler runt eget företag bättre, göra informationen lättare att förstå.*

*Lite bättre information när det kommer något nytt och så om olika sätt att deklarerar på för oss som inte kollar på Internet.*

*Bli bättre på att informera om nya saker när det gäller deklarationer och sådana saker.*

*Vara tydligare med sin information.*

*Jag tycker det ska vara mer informationer och att dom ska försöka förenkla det mer.*

*Tycker att informationen dem skickar hem ska vara enklare...så att man lättare kan förstå*

*1. Förenkla (gör det ännu lättare och snabbare att utföra ärenden).2. Förenkla språket i blanketter m.m.3. Det kan vara rörigt att läsa information in blanketter med mera.*

*Kan vara för mycket information vilket gör att det blir svårt att ta in information. Det borde helt enkelt bli förenklat.*

*Ha mer utförlig information om olika regler (exempel om avdrag).*

*Det är viktigt att informationen som ges ut är fullständig. Jag vill kunna räkna ut och planera själv.*

*En del av beskrivningarna hur man fyller i blanketterna är svåra, läser exempel och förstår inte tillämpning på min situation*

*Tydligare med vilka avdrag och hur mycket avdrag man kan utnyttja.*



*Kommunikation utåt. De borde informera mer. De borde även vara lättare att få kontakt med dem.*

*Lättare att förstå informationen, använda ett begripligare språk, krånglig hemsida för många flikar man blir hänvisad till.*

*Tydligare skulle dem kunna bli, jobbat utomlands lite och ser skillnaden*

*Upplysa bättre om möjligheterna till avdrag.*

*Enklare och mer lättförståelig information i broschyrer etc. information*

*Att berätta saker som man inte är så insatt i. Ge ut extra böcker och broschyrer till dem som inte är så insatta. Tydligare mot nybörjare.*

*Eftersom alla broschyrer och information kan vara ganska svårläst ibland, så tycker jag att de borde göra en lathund för att förenkla läsandet - med tydligt och enkelt språk. De borde också göra mer reklam för sig och ge ut mer enkel information. information*

*Informationen på nätet borde bli bättre.*

*Hålla sina förklaringar, information på normal nivå.*

*Information och nyheter, det kan vara lite svårt att veta när de ändrar något.*

*Enkelhet och tydlighet.*

*Visa sig lite mer, berätta mer om sig själva och inte bara när det gäller deklARATIONEN.*

*Om de vill att man ska skicka in deklARATIONEN via dator så kan dom ge exakta detaljer på hur man ska göra så en person som inte är data van kan förstå utan att bli osäker.*

*Sättet de bemöter medborgarna, förbättra servicemedvetande och utförande. Om man kontaktar de på bara tillgänglighetstiderna så är det kö och attityden/inställningen är negativ, de tar förgivet att man kan alla lagar och regler. Och de borde ständigt förenkla informationen de ger ut, på nätet som på papper.*

*De skulle kanske kunna ordna lite mer informationsträffar eller liknande.*

*Tydligare information när det gäller statliga myndigheter. Även lättare språk när det gäller hemsidan och informationen.*

*Doösbos information ska ut till alla ägare och anhöriga, spec. när de kommer till fastigheter och ägodelar.*

*De borde marknadsföra sig själva bättre, ordet "Skatteverket" har en lite negativ klang.*

*De är dåliga på att ge ut information.*

*Ett speciellt häfte för flygning, reseavdrag och traktamenten inom flyget.*

*Lite enklare information.*

*Tydligare information, uppdatera information på hemsidan.  
informationen borde förenklas!*

*Jag saknar det som handlar om milersättning.*

*Jag hittar inte så bra information om dessa regler för att dra av bidrag när det gäller organisationer. Så Skatteverket borde bli lite bättre på att informera om det. Informera mycket bättre. Informationen är den viktigaste. Har man informationen så har man helheten. Ej för avancerade ord. Skicka med ordförklaringar. De använder sig av avancerade ord med de vet inte själva vad det betyder.*

*Bli bättre på att tala om att de finns förutom att jaga folk. Tala om vad de sysslar med, inte bara deklarationen.*

*Det vore bra om det kunde finnas någon "enkel guide" hur man deklarerar.*

*Förenkla informationen mera gällande deklarationen. Språket kan vara väldigt byråkratiskt och svårförståeligt ibland. Så det vore bra om språket var lite tydligare och lite mänskligare. Bort med alla facktermer och mer vanligt folkspråk.*

*Möjligen att det var lite svårt att hitta fram till de olika bilagorna när man ska deklarerar. Det fanns massa bilagor så man visste inte vilken man ska välja.*

*Enklare information för oss som inte förstår det formella språket på deklarationsbroschyren.*

*Jag tycker att de ska kunna vara lite snabbare vid sina hanteringar.*

*Informera bättre och tydligare, att man ska få bättre svar på det man frågar om.*

*Utveckla svaren mer.*

*Hålla folk uppdaterade då och då.*

*Informera mera utåt, Bli mer synliga.*

*Ja, det måste vara informationen. Alla kanske inte förstår den.*

*Fler kurser för enskilda firmor, de är ofta uppbokade.*

*Information, nej det är väl all information framförallt för egenföretagare som borde vara lite enklare och lättare att förstå.*

*RUT-avdraget är ganska luddigt. De kanske skulle kunna ge ut lite mer information om hur mycket man får dra av och så.*

*Bli tydligare så man inte missförstår.*

*Informera mer vad skattepengarna går till, vilka skattesatser de rika har. Att de rika faktiskt betalar mycket skatt.*

*Grötig information. Svårförståliga exempel.*

*De kan anstränga sig för att göra mer lättläst material. Bistå med rådgivare / rådgivning vid förändringar i livet, exempelvis för änkor /änkemän.*

*Ge bättre information om hur man startar företag och olika slags företagstyper både handelsbolag och aktiebolag och andra företag! Det borde vara bra om dom hade en broschyr med uppgifter om fördelar och nackdelar om hur man går tillväga när man ska starta företag och vem man ska kontakta på sin egen ort gällande det!*

*Informera om nyheter.*

*Informera om vad dom gör eftersom är inte så insatt i vad dom gör.*

*Tydlighet vid information. Göra texterna lättare att förstå. bättre på att informera när de gäller föräldrar penning som*

*De kan ha bättre information och göra informationen enklare.*

*Att informera de som ofta får kvarskatt om att man kan betala in mer under året för att slippa detta.*

*Internet förbättring. Mer information vid fastighetsdeklaration. Mindre fackuttryck eller ett lexikon med vad orden betyder. Kortare kötid när deklarationen lämnas via Internet. Olika inlämningsdatum, det kan delas upp i åldersintervaller.*

*Allting förbättras med tydligheten och klarare struktur. om man letar efter något så vill man komma till det direkt. annars är det okej.*

*Lätt tillgänglig information.*

*Bli bättre på att sprida kunskap om vad Skatteverket sysslar med. Föredrag i skolor är ett alternativ. Helst redan i högstadiet.*

*Information kan förbättras*

*Informationen på Skatteverket ska stå i punktform istället för en flytande text.*

*Mycket enklare att förstå informationen som finns på hemsidan och broschyrer och liknande.*

*Informera mera.*

*Lite tydligare vid ROT-frågor bör de vara.*

*Bättre på att förklara på ett mera lättfattligt sätt. Som i Norge, där hjälper skatteverket till otroligt bra, när man ska deklarerat. De är tydliga i deklarationen och är mycket hjälpsamma.*

*De måste lära sig att kommunicera med oss som är egenföretagare. Det är jätte krångligt att förstå informationen från vare sig deras hemsida eller också deras blanketter.*

*Att säga till när de upptäcker att man har gjort något som blir dåligt för en själv, inte bara när det blir en positiv utgång.*

*Att de ska vara mer tydligare, att dem ska förklara mer enkla och tydligare. Språket ska vara lite enkla gällande blanketter och informationen.*

*Jag tycker dom först och främst borde tänka på att bli bättre på att informera.*

*Att de gör det enkla att förstå alla papper, blanketter, etc.*

*Kan ta kontakt med dem nyblivna 18-åringarna om deklaration, så alla får den hjälp dem behöver.*

*Mer information om diverse saker. Nyheter på hemsidan.*

*Skriva informationsbladen tydligare och se till skattetabellen är likadan överallt.*

*Beroende på vart man söker eller kollar så står det olika information på hur mycket skatt det ska dras, t.ex. 32%, 33% eller 33,3%, detta finner jag väldigt förvirrande.*

*Informationsträffar för vanliga anställda och egenföretagare.*

*Jag tycker att dom ska bli tydligare, lättare att få kontakt med även personlig kontakt borde bli lättare.*

*Kommunikation! Är nöjd, men tycker att t.ex. informationen på hemsidan skulle kunna skrivas ännu bättre, då det finns en del ord som kan vara svåra och som man måste tänka till lite för att förstå.*

*Information och tydlighet....enkelhet först och främst borde de bli bättre på!*

*Fler exempel hur man deklarerar.*

*Jag vill se fler bra och informativa starta eget-kurser.*

*Det borde finnas mer information om vad som gäller med skatter när man jobbar utomlands. Det skulle t.ex. kunna finnas information om detta på hemsidan så att man själv kan ta reda på det utan att direkt ta kontakt med skatteverket.*

*Informera om hur man deklarerar elektroniskt.*

*Bli bättre på att informera om konsekvenser om olika regler.*

*Bli bättre på att informera om nyheter och nya lagar och regler.*

*Eftersom jag inte kan svenska så bra, så skulle det underlätta om man fick alla papper och blanketter på finska.*

*Som egen företagare vill jag att när Skatteverket kommer på besök ska de veta att vi också är människor. Personerna från skatteverket ska helst inte vara på dåligt humör.*

*Hjälpa människor, ge dem bra råd.*

*Informera vart skatteverket ligger i olika städer.*

*Vill veta tidigare om man får tillbaka på skatten eller måste betala kvarskatt. mer information på flera språk överlag med mer specifik försäljning av bostad*

*Göra viktiga saker mer tydliga. Är det en liten skrift så är det inte säkert att man ser riktigt vad de står och så missar man det.*

*De ska informera lite mer om deklarationen till de som går ut gymnasiet och ska få sitt första jobb.*

*Mer detaljerad och personlig information, önskar att skatteverkets personal ska se till var individ och deras behov, det känns som att allt är så inrutat*

*Att förmedla information på ett lättare sätt och inte med så facktermer. Det är svårförståeligt och onödigt eftersom information riktar sig till vanliga medborgare som inte är kunniga avseende sådan terminologi. Alltså anpassat till användarna.*

*Ge ut mer information.*

*Om man får restskatt skulle det vara bra om Skatteverket hörde av sig i god tid till personen i fråga så att man har chans att prata med någon om det.*

*Tjänstemännen borde ha bättre sakkunskap och informationen på broschyrer och blanketter borde vara tydligare och det skulle också kunna finnas ett alternativ att välja en "lättläst" del. Skatteverket borde också upplysa om riskerna med elektroniska deklarationer- t.ex. att det inte är 100% säkert att det fungerar.*

*Att ha enklare exempel i deras illustrationer.*

*Att ha bättre kontoutdrag så att man kan se vad man har inestående och vad som är kvar.*

*Att marknadsföra att de är så pass serviceinriktade och hjälpsamma, en samarbetspartner till deklaranterna.*

*Mer lättförståelig information.*

*Jag tycker att Skatteverket ska bli bättre på att upplysa personer som vill bli egna företagare att det inte är en dans på rosor, och att det kräver mycket arbete.*

*Mer information vid försäljning.*

*Jag tycker att dem borde vara tydligare, och mer detaljerade så att folk har lättare att förstå, för att jag förstår, men har vänner och bekanta som jag måste hjälpa till med detta.*

*Lite lättare lättsam information om nyheter.*

*Jag tycker att informationen ska vara tydligare.*

*De borde ha tydligare information så att man vet vad som gäller.  
lite mer information om försäljning av bostad ( uppskov av vinst )*

*Övertyga folk om att dom inte är så farliga som folk tror.*

*Tydligare information.*

*Jag vet inte. Tydlig information och lätt svenska för invandrare.*

*Bättre information om att få veta var man skall vända sig om man behöver hjälp.*

*De borde spara på specifika frågor som gäller sjönäringen, dvs om skattefrågor om man jobbar på utländska fartyg. Det finns inte så mycket information om det, och jag har faktiskt inte fått ett svar på de frågor jag har ställt till Skatteverket. De borde bli mer insatta i frågor som har med sjönäring att göra.*

*Lite mer och bättre information.*

*Information*

*Tycker de kan vara orättvisa, kände mig lurad som egen företagare. Dom stora företagarna släpper dom och jagar små företagare.*

*Tydligare information med fler exempel.*

*Vara lite tydligare, förstår vad dom menar, deras språk kan vara svår att förstå ibland.  
dålig information. Allmän nyttig information vill vi ha.*

*Att man gå ut med lite mer information att dom finns.*

*De förändringar som sker skattemässigt för enskilda personer, mer tydlig information när regler ändras.*

*Att ge mer information på ett enklare och effektivare sätt. Det ska vara mer lättillgängligt att få tag på den information man behöver*

*Tydligare och mer pedagogisk information.*

*Skriv ut milersättningen på hemsidan. Om dom står så är de mycket svåra att hitta.*

*Jag tycker att de borde finnas mer information.*

*Att information på nätet ska stämma överrens med informationen som skickas på broschyrer. Sker det några ändringar så borde man meddela det via brev och inte utgå från att man ska ta reda på de själv.*

*Grundläggande kunskaper hur man deklarerar. För ungdomar. Företags kontakt med yngre företagare, för att starta en god kontakt med skatteverket.*

*Man får aldrig ett konkret ja eller nej svar vid frågor.*

*Bilagor. beskriva hur man fyller i bilagorna. Se lika dana ut på nätet som i pappersform.*

*Mer information till hemmen direkt t.ex. genom tv. Det är inte alla som har datorer.*

*De borde nå ut med "rätt information". De borde dessutom använda sig av bättre informationskanaler för att nå ut med informationen på bästa sätt.*

*Jag får som inga raka besked om hur mycket jag ska betala i skatt. NU säger de att jag ska betala 0 kronor och det fattar ju vem som helst att det inte kan stämma. Jag lägger undan pengar på ett skattekonto för att ha i beredskap när de kommer på andra tankar.*

*De ska bli bättre på att få ut information om de förmåner man har, inte bara säga till när det är något som är fel.*

*Spridning av information.*

*Handläggningstiderna bör förkortas. Göra det lättare att komma i kontakt med rätt person snabbt.*

*Det flyter på ganska bra, tycker jag.*

*Jag tycker inte att man ska ta bort pappersblanketterna "Dags att deklarerar".*

*Mer info om rotavdraget gällande villa frågor.*

*Informera bättre (gör mer PR) om att servicekontor och Skattemyndigheten finns och var den finns. Det är inte många som vet att man kan gå dit och faktiskt prata med dem. Många drar sig för att gå dit. Man borde få dessa människor att förstå att denna service finns vilket skulle resultera i mindre problem med skattefrågor.*

*Information, ge rätt information på telefon angående namnbyte.*

*De borde bli tydligare.*

*Få datum jag vill ha exakt datum gällande deklarationen. Om man får exakt datum så kan man planera.*

*Jag tycker att Skatteverket kan förenkla språk och informationshämtning. De som inte har samma förutsättningar som mig tycker att det kan vara krångligt och svårt att få kontakt. Generellt är ärenden krångliga att stöta på för många, och det kan vara svårt att ta till sig information.*

*Snabbare att ge ut information.*

*Jag tycker att det borde vare bättre ordning och reda inom leden i vissa branscher.*

*Skatteverket borde bli bättre på att informera och använda mer förståelig information*

*Att Informationen är rätt och att informationen är lätt att förstå.*

*Bättre på att informera på ett lättare sätt, och inte göra det så omständligt så att bara de som är insatta i detta förstår utan att de får med alla, så man inte behöver ringa in fråga en massa. Det skulle ha kunnat utförts på ett mycket lättare sätt.*

*Förenkla information och skriftspråket.*

*Informera om hur man kan få bättre ekonomi och vad det finns för möjligheter med deklARATIONEN, vad gäller avdrag och liknande.*

*Mer tydlighet.*

*Förenkla informationen lite. Använd mer talspråk*

*Information och att det ska bli lättare utan dator. De hänvisar till hemsidan och alla har inte tillgång till dator.*

*Mer information till ungdomar (19år), så de förstår vad det handlar om. Mer info om att deklarerera själv och vad skatteverket gör. Nu är det svårt att bli insatt i det.*

*Bli mer tydliga och motivera högre skattemoral.*

*Större öppenhet, enkel och tydlig information, och de ska utgå från att man vill göra rätt för sig.*

*Bättre på att information enklare och mindre brev, mer via e-tjänster.*

*Bli tydligare så det blir lätt för alla att deklarerera.*

*Man kan inte få nog av detaljerad information, skriv mer detaljerade hänvisningar och information.*

*Informationen överhuvudtaget borde bli bättre. Frågor och svar finns men det ger inte svar på det man söker. Och om man söker något så tycker jag att man kan ha länkar till andra webbsidor.*

*Informationen.*



*Att ge mera information och bättre information till dem som ska deklarerat första gången.*

## **10. Blanketter**

*Enklare blanketter, förenkla för folk så att de ska kunna förstå och svara.*

*Göra tydligare blanketter.*

*Underlätta blanketterna, förtydliga hänvisningar*

*Specifika blanketter ( de är allmängiltiga, blir rörliga vid olika ärenden). T.ex. om du är delägare vid litet företag och ska fylla ut inkomstuppgifter m.m. måste du fylla ut långa blanketter med massvis av information.*

*Att förenkla saker blanketter och dylikt.*

*Jag tycker de borde satsa på att göra blanketterna mer tydliga och enkla, man ska inte behöva känna sig dum när man läser dem.*

*Deras blanketter borde bli enklare fylla i*

*Jag tycker att Skatteverkets blanketter borde förenklas*

*De bör bli bättre på att göra den preliminära deklarationsblanketten bättre, den är en slumpgenerator och omöjlig att följa. Viktigt att göra om den!!*

*Broschyrerna och blanketterna borde bli enklare.*

*De borde förenkla blanketterna och broschyrerna. Aktiedeklarationen borde också förändras och förenklas, den är alldeles för krånglig.*

*Dela ut mer blanketter och göra dem lättare att förstå.*

*Förenkla blanketter, de borde bli lättare att förstå så man slipper ringa och höra efter hela tiden.*

*Enklare och lättare blanketter.*

*Löneblanketterna borde göras enklare så att man kan förstå dem bättre, man skulle kanske också kunna skicka med någon slags folder med dem.*

*Enklare språk. enklare blanketter, speciellt K4, rutan för aktieförsäljning.*

*Att göra blanketter mer begripliga, använd enklare, tydligare språk.*

*Jag tycker Skatteverket borde förbättra deras beskrivning av deklarationsrutorna.*

*Dessa förtryckta deklARATIONERNA är jättebra, de mer avancerade deklARATIONERNA borde också vara förtryckta.*

*Enklare blanketter.*

*Förenkla systemet; Blanketterna. Hemsidan.*

*De måste lära sig att kommunicera med oss som är egenföretagare. Det är jätte krångligt att förstå informationen från vare sig deras hemsida eller också deras blanketter.*

*Förenkla blanketter och handhavande system .*

*Att de gör det enklare att förstå alla papper, blanketter, etc.*

*Aktieblanketterna (tex. k4, k10, k11, k13) är i PDF format och kan inte sparas på den egna datorn vilket är dåligt för om man gör något fel måste man göra om allt.*

*Tjänstemännen borde ha bättre sakkunskap och informationen på broschyrer och blanketter borde vara tydligare och det skulle också kunna finnas ett alternativ att välja en "lättläst" del. Skatteverket borde också upplysa om riskerna med elektroniska deklarationer- t.ex. att det inte är 100% säkert att det fungerar.*

*Jag tycker att de kan göra blanketterna lite enklare.*

*Förbättring på blanketter och förenkling av blanketter.*

*Minska ner sin text i sina blanketter.*

*Kan gör att deklarationsblanketterna är mer tydligare! svårt att förstå vad de menar med sina siffror och rutor överallt.*

*Vara tydligare i sina blanketter. Enklare svenska.*

*Blanketterna är svåra fylla att i. Det är lite svårt att hitta saker i rätt kategori på hemsidan.*

*Man kan alltid bli bättre på saker och ting men tydligare hemsida och enklare att hitta och läsa på broschyrerna och blanketterna.*

*Blanketterna borde bli bättre. Formatet är fel!*

## **11. Broschyrer**

*Jag tycker man kan vidare utveckla broschyrerna med deklarationen. Göra broschyrerna enklare*

*Inte skriva så krångliga broschyrer.*

*Kanske broschyrerna. lite fler exempel på hur man går till väga för att deklarerera. när man har sålt något eller så.*

*Jag tycker de borde satsa på att göra broschyrerna lite enklare så att man får en känsla av "Ja! Det här klarar jag av." istället för att få ångest och be andra om hjälp.*

*Göra broschyrerna lättare att förstå.*

*Jag tycker det ska vara lite enklare både på hemsidan och i broschyrerna, det ska vara lite lättare att hitta och så.*

*Broschyrerna och blanketterna borde bli enklare.*

*Skatteverket borde lägga ner tid åt att förbättra layouten/designen på broschyrer som skickas ut. De är alldeles för rörliga och oplanerade.*

*De borde förenkla blanketterna och broschyrerna. Aktiedeklarationen borde också förändras och förenklas, den är alldeles för krånglig.*

*Det har jag inte funderat på, jag vet inte vad jag ska dra till med. Det är väl viktigt att de ger bra service och bra broschyrer med information som alla kan förstå, så att man slipper ringa till dem.*

*De generella sakerna och avdragen borde finnas mer info om i broschyren, hur man räknar ut de m.m.*

*Broschyrerna är svåra*

*Lättare att söka på hemsidan. Utveckla broschyrerna.*

*Bemötandet av kund och kommunikation med kunden. Vore bra om det fanns lättlästa broschyrer.*

*På deklarationsbroschyrerna borde det finnas bättre hänvisningar till hur man kan kontakta skatteverket. Hemsidan borde ibland vara bättre strukturerad även om den oftast är väldigt pedagogiskt utformad.*

*Göra broschyrerna mer lättlästa för dyslektiker.*

*Förbättra den spanska deklarationsbroschyren, det saknas info som finns i den svenska motsvarigheten. Gör en till koll! Gör förresten en dubbelkoll av alla broschyrer på andra språk!*

*Tjänstemännen borde ha bättre sakkunskap och informationen på broschyrer och blanketter borde vara tydligare och det skulle också kunna finnas ett alternativ att välja en "lättläst" del. Skatteverket borde också upplysa om riskerna med elektroniska deklamationer - .tex. att det inte är 100% säkert att det fungerar.*

*Förenkla mer broschyrerna*

*Lättlästa broschyrer.*

*Broschyren är krånglig, det är många ord för den enskilde individen att förstå. Ett enklare språk skulle vara bra.*

*Broschyren borde bli bättre, det är svårt att hitta vad man behöver hjälp med då det ej finns någon innehållsförteckning! Hemsidan borde bli bättre. Experter borde finnas på plats, när man ringer och undrar något.*

*Göra broschyrerna lite enklare.*

*Man kan alltid bli bättre på saker och ting men tydligare hemsida och enklare att hitta och läsa på broschyrerna och blanketterna.*

*Mer tydligare information i broschyrerna, det är alldeles för rörigt, "grötigt" och för många sidor.*

*förtydliga broschyrerna lite mer ( dags att deklarerar)*

*Handläggningstiderna bör förkortas. Göra det lättare att komma i kontakt med rätt person snabbt.*

## **12. Påverka skatteregler**

*Fortsätta lobba för enklare skatteregler.*

*Förenkla skattelagstiftningen generellt.*

*Borde ta uppgifter från banken gällande aktier och fonder.*

*Enklare regler. Mindre regler. Skatteverket eftersträvar en fullständig rättvisa och då blir det mycket regler och lappverk. De bör förenkla för enkelhetens skull. Speciellt för små företag. Där är det mycket byråkrati, regler och krav på dokumentation. Känsla av att allt ska dokumenteras. Bra att deklarationen blivit enklare för privat personer. Det är positivt*

*Att skatteåterbäringen är i början av sommaren istället så att man kan planera något.*

*Rensa bland alla regler.*

*Krångligt system att redovisa försäljning och köp av aktier speciellt svårt om man köpt samma aktie vid olika tillfällen och olika pris på aktien.*

*Enklare skattesystemet.*

*Göra så att aktieförsäljning inte blir så konstigt i skatten.*

*Lättare regler.*

*Att se till att det ska vara lättare och billigare att starta eget. Mindre skatt i början.*

*Regelverket.*

*Förenkla regelverket.*

*De borde ordna ett bättre skattesystem för småföretagare som är anpassat för liten verksamhet och inte vara samma som för stora företag.*

*Det är hemskt att pensionärer ska betala mer skatt än de som jobbar.*

*Göra om skattesystemet.*

*Slopa skatten vid försäljning av dödsbo.*

### **13. Vet ej**

*Ja du, bra fråga. Inget jag kan komma på*

*Jag har haft liten kontakt med dem*

*Det fungerar så bra som det behövs tycker jag.*

*Jag vet inte.*

*Det har jag ingen aning om*

*Jag har inga synpunkter på det.*

*Svårt att säga .*

*Jag är jättenöjd med deras bemötande och allt.*

*Ingenting, jag tycker det fungerar bra som det är. Personlig telefonkontakt är viktigt.*

*Jag tycker att det fungerar fantastisk bra.*

*Inget, de har blivit väldigt bra på allt de senaste åren.*

*Trevliga, kunniga dom gör sitt jobb har inte haft någon kontakt med dom jag vet inte.*

*Nej, jag är inte missnöjd.*

*Allt är okej jag har inga problem.*

*Inget, dom styrs av lagar så kan inget göra.*

*Jag vet inte.*

*Inget*

*Inget*

*Kommer inte på något just nu*

*Allt är bra.*

*Jag har inga.. de är bra.*

*Det avböjer jag att svara på.*

*De är ganska bra, tycker jag. De har lyckats bättre på senare tid. Det är lätt att deklarerat.*

*Jag tycker dom är bra!*

*Det har jag ingen idé om, kontaktar aldrig dem.*

*Inga önskemål är nöjd och tycker det fungerar bra*

*Jag har inga synpunkter om detta.*

*Ingen kommentar*

*Jag har inte ett sånt stort behov av Skatteverket. Jag bryr mig inte så mycket.*

*Inget speciellt.*

*Ja, jag är rätt så nöjd inga problem för mig, har aldrig haft någon särskild kontakt med Skatteverket så jag är nöjd.*

*Jag tycker att det var dåligt att det blev för personliga frågor....det där om utbildning och var jag bor.....vila, lägenhet.....det angår inte skatteverket*

*Skatteverket sköter sig bra, de sköter sitt jobb.*

*Det har jag ingen aning om. Jag säger varken ja eller nej.*

*Jag vet inte vad jag ska svara. Jag har inte haft någon kontakt med dem.*

*Nej jag är nöjd som det är nu, tycker de funkar bra.*

*Jag är helt nöjd som det är.*

*Det finns ingenting, allt är bra.*

*Det var svårt. Det är bra, tycker jag.*

*Rätt upp och ner så är det svårt att komma på.*

*De är bra*

*Det vet jag inte, den hjälpen jag har behövt har varit bra.*

*Jaha. Jag vet inte vad jag ska svara på det. Jag har ingen kontakt med dem.*

*Inte en aning.*

*Ingen kommentar*

*Jag tycker det är.. allt är okej.*

*Nej de sköter sig bra*

*Kan inte komma på något jag saknat. Satsa pengar på bättre saker istället*

*Jag gör bara enkla deklARATIONER och har i allmänhet inte mycket att Skatteverket att göra.*

*Ej funderat på det.*

*De blir smidigare och smidigare med åren då man kan numera deklarerera via sms, så det är bra.*

*Inget*

*Det är bra som det är*

*Jag har inget att klaga på.*

*Ingenting. De sköter sitt jobb.*

*Jag kommer inte på något.*

*Inget jag tycker att det är ok*

*Jag har haft goda erfarenheter.*

*Jag vet inte.*

*Det kan jag inte svara på.*

*Jag har aldrig haft med dom att göra så jag vet inte med tanke på att någon annan tar hand om det åt mig.*

*Ingenting....det är bra som det är...förstår inte mycket svenska*

*Kan tyvärr inte svara på frågan. Har ej kontakt med skatteverket.*

*Det fungerar bra än så länge tycker jag*

*Allt fungerar bra...kan inte säga något*

*Svårt att säga. Inget jag kan komma på.*

*Allt okej.*

*Inget, jag är nöjd.*

*Kommunikationen och väntetiden hos skatteverket och föreningsverksamheten.*

*Dom behöver inte ändra på något!*

*De är bra*

*Jag tycker de har blivit bättre på det mesta. Det har blivit lättare att kommunicera med dem via datorn.*

*De är bra på det mesta som man behöver.*

*De är bra!*

*Inte något.*

*Att inte vilja ha så mycket skatt, ingen mer uppfattning.*

*Ingen aning.*

*De har blivit mycket bättre tycker jag*

*Det är redan förenklat tillräckligt. Deklarera tar inte så lång tid längre jämfört med innan då det tog flera dagar.*

*Finns alltid plats för förbättringar, men jag kan inte säga något på rak arm.*

*Allt är bra*

*Inget som jag vet just nu i varje fall.*

*De är bra som de är.*

*Ingenting jag tycker det fungerar bra.*

*Jag tycker de är bra som de är.*

*Inga bekymmer.*

*Det kan jag inte svara på.*

*Bra som de är.*

*Jag har aldrig behövt tänka på det.*



*Vet inte riktigt på rakt arm*

*Lägre skatt för pensionärer.*

*Absolut ingen data för min del.*

*Jag har ingen åsikt.*

*Det kan jag inte svara på.*

*Ingen åsikt*

*Dem är bra som de är jag har aldrig haft några problem med dem.*

*Jag vet inte. De sköter sitt jobb, det är väl bra.*

*Det är svårt för mig att svara på är ej insatt alls.*

*Jag kan inte svara på den frågan, jag har fått all hjälp jag behövt.*

*Väntetiden kan bli kortare.*

*Det fungerar bra*

*Som sagt det är bra som det är. Det kan finnas något som de borde ändra på, men det vet de väl själva.*

*Jag tycker allt bra.*

*De är bra*

*Jag vet inte.*

*Det är bra som det är bra som det är med Internet och sånt.*

*Vet inte.*

*Har inte haft några problem så tycker allt fungerar som det ska.*

*Kan inte komma på något just nu.*

*Jag är nöjd.*

*Ingen kommentar.*

*Inget*

*Det har jag ingen uppfattning om.*

*Allt är bra.*

*Jag är nöjd.*

*Sänka skatterna. Nej, jag har inget särskilt önskemål.*

*Kommer inte på.*

*Det har jag ingen aning om.*

#### **14. Övrigt**

*Sänka skatterna.*

*Just för enskilda firmor är det absurt att man ska betala skatt innan en inkomst är känd, detta borde det bli ändring på.*

*Sänka skatten på de ungas löner.*

*Det skulle gå ut en förfrågan till alla som deklarerar om de vill ha dags att deklarerera broschyren och deklarationspapperet. Det skulle spara pengar om broschyren inte gick ut till de som deklarerar via Internet.*

*De kanske kunde berätta lite mer vad skatten används till, det skulle vara lite motivationshöjande för oss skattebetalare. Detta kan ju i och för sig vara mer en politikerfråga. Slippa skattesmitarna och solidaritet.*

*Redovisa vart skattepengarna går till så att man vet vart pengarna hamnar.*

*Det är bra att de får alla uppgifter så man slipper fylla i extrablanketter, och det kan bli ännu bättre.*

*Jag tycker dom ska sänka skatterna.*

*Allting!*

*De kanske skulle bli snabbare på att betala ut eller kräva in rätt skatt.*

*Förbättra de ekonomiska baslinjerna.*

*En privat handläggare vore bra.*

*Jag tycker att de bör se över sina system så att de inte räknar fel, så som de hade gjort med mig.*

*När man ska betala skatt då kan nån annan skriva på papperet men när person ska ta ut RUT avdraget då måste person som ska får pengarna skriva på varför är det så..*

*Det finns många små avdrag som man skulle kunna strunta i.*

*Billigare att betala skatten till skatteverket!*

*Bli bättre på att kommunicera med övriga myndigheter.*

*Formulera sina frågor, ha*

*Synas massmedialt.*

*Inte ta så mycket skatt från folk som har eget företag.*

*Förenklad självdeklaration. skattekontot.*

*Jag tycker att dem kan ta på sig mer uppgifter gällande Svenska folket.*

*Skatteverket skulle kunna samköra med Pensionsmyndigheten.*

*Hyresbidrag/bostadstillägg kunde finnas på skattsedeln.*

*Arbeta tillsammans med andra myndigheter också, mer samarbete.*

*Bara för att man har glömt sitt kontonummer så bör man inte heller vänta tills augusti för att få tillbaka sin skatt.*

*Att betala ut skatteåterbäringen snabbare.*

*Få hjälp med att göra en avbetalningsplan på en ev. stor skatteskuld. Och att det är ok. att göra en avbetalningsplan.*

*Tar skatt på alla förmåner man får som arbetare, inte bra!*

*Jag tycker att de ska bli bättre på att få medborgare att betala skatten utan att klaga.*

*Sänk skatten hos pensionärer.*

*Få folk att inse att man ska betala skatt. En symbolhandling, verkar man som privatperson eller företag inom landets gränser så hör det till påbjuden social sedvänja. Lika självklart att när man går kalas så tar man med en blomma, så självklart är det att man ska betala skatt i Sverige. Ni måste tydliggöra vart pengarna går, och att varje medborgare tar sitt ansvar och betalar skatt.*

*Det mesta, alltså kontakt med verkligheten förstå medmänniskorna och vi som jobbar.*

*Tycker att de borde bli snabbare med deklARATIONERNA*

*Under flera år, då när vi fick restskatt, tyckte jag att det var konstigt - vi har ju bara pensionerna. Men detta året fick vi tillbaka på skatten båda två, men jag vet inte varför.*

*Höja reseersättningen*

*Sänka skatten!*

*Ta initiativ eller se till att någon annan myndighet ser till att den statliga skatten dras vid långtidssjukskrivning. Ge långtidssjukskrivna information att det inte dras någon statlig skatt.*

*Riktat sig för mycket mot datavärlden.*

*Tycker att man inte behövde betala så mycket skatt när man gör vinst på en lägenhet man sålt.*

*Pensionärernas skatter.*

*Ge tillbaka mer pengar till fler folk.*

*De skulle kunna lägga ner skiten.*

*De borde vara flexibla och inte följa reglerna på ett så strikt sätt.*

*Ja det är ju, inte svara på. Inte stränga.*

*Sänka skatten för pensionärer.*

*Skatteåterbäringen borde komma samtidigt för alla, så att man slipper vänta till augusti om man deklarerar via papper.*

*Jag tycker att om man inte svarar på deklarationen så ska det ses som att man samtycker om innehållet istället för att få en straff avgift.*

*Det ska kanske vara lite mer flexibelt med sista datumet för deklarationen.*

*Min sambo har mer problem med skatteverket.*

*Dra mindre skatt (skratt).*

*Att man slipper deklarerera.*

*Alltid bli på allt.*

*Det är bra som det är.*

*Arbeta med att få upp de yngres intressen för skatteverk*

*De borde bli bättre på att ta rätt skatt på änkepensionen, så jag inte behöver betala efterskatt.*

*Tycker det är rätt så dåligt.*

*Det har blivit enklare och mer serviceinriktat, vilket är bra.*

*Jag tycker det borde läggas ner.*

*Varför inte TV-licensen lades på då hon betalade skatten.*

*Bättre kontakt med dem andra myndigheterna*

*Mindre skatt.*

*De kan sänka skatterna för pensionärerna.*

*Angående bostadsbidraget så skulle det gå automatiskt när uppgifterna stämmer.*

*Alla ska ha samma skatt. Sänkt skatt för pensionärerna.*

*Att samarbeta med andra myndigheter.*

*Att vi som är pensionärer ska behöva betala mer i skatt är dåligt.*

*Följa regelverket, så att det blir lika för alla.*

*Sänka skatter*

*Jag tycker det är jättedåligt att när man blir sambo att sambon får på sig min skuld, det borde absolut inte vara så personen borde inte bli in dragen i mitt problem och vi blev ju tvungna att göra slut på grund av detta och det tycker jag är jätte tråkigt speciellt om barn är inblandande. Det borde försvinna tycker jag.*

*Ta in mindre pengar från folk (skratt).*

*Underlätta för egen företaget. Att anställa folk och få hjälp med att kunna anställa folk till rimlig kostnad.*

*Bättre samarbete så att utbetalningarna från andra länder kommer samtidigt.*

*Sänk skatterna!*

*Hjälpa småföretagare*

*Jag tycker att alla myndigheter ska fundera på om de uttrycker sig enkelt och klart.*

*Jag har jobbat på myndighet så jag vet att man måste tänka efter så att man inte hamnar i byråkrattänk. Människor är så olika, varje huvud tänker olika.*

*Sköta sin åtagande som politikerna har bestämt.*

*De senaste åren har jag inte haft mycket med dem att göra. Det var något annorlunda på 90-talet, då man kontaktade Skatteverkets handläggare.*

*Sänka skatterna och bensinen.*

*Dem är bra som de men dem borde sänka skatten.*

*Den svarande vill att skatteverket skickar ut skattetabeller.*

*Sänka skatter*

*Att våga ta mer beslut på lokal nivå och att allt inte borde vara toppstyrt.*

*Sänka skatterna.*

*Jag tycker att deklarationen skall ske under vintertid istället, bättre att få skattepengarna till jul.*

*De kan sänka skatterna för pensionärerna.*

*Du kan inte hjälpa det men jag tycker pensionärer ska ha samma skatt som de som jobbar.*

*Lägre skatter.*

*Läsa siffrorna som jag skrivit rätt så att det blir rätt.*

*Sänka skatterna.*

*Jag tycker att det borde sänka skatten för pensionär.*

*Fruktansvärt att pensionärer ska betala mer skatt än de som jobbar.*

*Jag tycker inte att man behöver vara hårda på alla för att skatta för vi gör inget fel.*

*Man bör vara hårda mot dem som har starka skäl till att dem är misstänkta.*

*Jag tycker det är lite onödigt att skicka den där tjocka broschyren varje år, känns som det inte är bra för miljön. Det är inte alltid man behöver den, man borde kunna välja att inte få den. Jag har dock för mig att det nu är en per hushåll som får den, det är i för sig bra.*

*Jag tycker dom kan bli bättre på allt.*

*Skatteverket borde se till att skatten sänks.*

*Det var en bra fråga. Mer tillbaka på skatten.*

*Att sänka skatterna.*

*Skatteverket måste bli bättre på att se till de olika behov som finns i samhället, inte bara ta saker för givet utan tänka på att de finns folk utan datorer och sådana saker.*

*Det är bra att det är lång tid tills att man får deklarerera. Man har haft sjuka familjemedlemmar, då är det bra och säga att man får vänta ett tag innan deklarationen ska vara inne.*

*Förändringar är dåligt, så förändra inte det som fungerar bra nu. Det inarbetade systemet fungerar bra.*

*Han tycker att de ska vara mer noggrannare på hur mycket skatt de ger tillbaka, jag har fått mindre tillbaka.*

*Jag tycker de ska bli bättre på att jaga de som försöker smita undan.*

*Deklarera olika utgifter på övriga ärenden.*

*Samköra sina uppgifter med andra enheter*

*Sänka skatterna för pensionärer*

*Allting.*

*Sänk skatten.*

*Att ge ut högre skatteåterbäring.*

*Befria mig från skatt.*

*Ersättning för tjänstebilar, man får inte full ersättning av vad man kör på jobbet.*

*De drar för mycket skatt, den är för hög*