



Rapport

Datum
2020-05-12

Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2019

Förord

Skatteverket gör regelbundet mätningar av privatpersoners och företags syn på skattesystemet, skattefusket, skattekontrollen och upplevelser i kontakter med Skatteverket.

Undersökningarna har till syfte att ge underlag för en bedömning av:

- hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- hur medborgare och företag ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter,
- hur Skatteverkets verksamhet uppfattas.

Sedan 2010 har Skatteverket genomfört årliga undersökningar till privatpersoner och företag. Resultaten från dessa undersökningar används framför allt som underlag för kommande verksamhetsplaneringar och för bedömning av verksamhetens resultat i Skatteverkets årsredovisning. Undersökningarna genomförs sedan 2015 via utskick av pappersenkäter med möjlighet att även svara via webbenkät. Fältarbetet för 2019 års undersökningar genomfördes under augusti – oktober av undersökningsföretaget Indikator. Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Henrik Franzon och Maria Cheung.

Solna i maj 2020

Eva Samakovlis

Chef för analysenheten

Innehållsförteckning

Sammanfattning	5
1 Om undersökningen	8
1.1 Population och urval.....	8
1.2 Formulärens innehåll och utformning.....	9
1.3 Datainsamling	9
1.4 Fältarbetet.....	10
1.5 Svarsfrekvens	10
1.6 Bortfall och viktning av svar	12
1.7 Presentation av resultat i rapporten	13
2 Förtroende	15
2.1 Förtroendet för Skatteverket.....	15
2.2 Förtroendet för myndigheter i allmänhet.....	18
2.3 Tillit till andra	20
2.4 Olika källors betydelse för förtroendet.....	20
3 Kontakt och bemötande	23
3.1 Kontakter med Skatteverket.....	23
3.2 Bemötandet från Skatteverket.....	24
4 Skatteverkets webbplats	27
4.1 Enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	27
4.2 Information på webbplatsen tillräcklig.....	29
4.3 Enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen	30
5 Deklarationen (privatpersoner)	32
5.1 Enkelt att deklarerat	32
5.2 Privatpersonernas deklarationssätt	33
6 Förutsättningar att göra rätt (företag)	36
6.1 Tillgänglighet till Skatteverket	36
6.2 Tydlighet kring skatteregler	37
6.3 Företagens fullgörandekostnader	38
7 Skattemoral och skattefusk	40
7.1 Moralisk plikt att hålla sig till skatteregler.....	40
7.2 Otillåtna avdrag.....	41
7.3 Inställning till skattefusk	43
7.4 Kännedom om skattefusk.....	43
7.5 Möjligheter till skattefusk.....	45
7.6 Osund konkurrens	48
8 Svartarbete	49
8.1 Inställning till svartarbete.....	49
8.2 Kännedom om svartarbete.....	50
8.3 Omgivningens syn på svartarbete.....	53
9 Skatteverkets kontroll	54
9.1 Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusk	54
9.2 Upplevd risk för upptäckt.....	55
9.3 Rättvis behandling.....	56
10 RUT och ROT	58
11 Folkbokföring	60
12 Fastighetstaxering	64

13	Könsuppdelad statistik	66
13.1	Förtroende.....	66
13.2	Kontakt och bemötande	69
13.3	Skatteverkets webbplats	73
13.4	Deklarationen.....	76
13.5	Skattemoral och skattefusk.....	77
13.6	Svartarbete	83
13.7	Skatteverkets kontroll	85
13.8	RUT och ROT.....	88
13.9	Folkbokföring.....	90
13.10	Fastighetstaxering.....	92
	Bilaga 1. Normer kring svartarbete och skattefusk (DemoskopPanelen)	94
	Bilaga 2. Förtroende och kundnöjdhet i undersökningar initierade av externa aktörer..	97
	Bilaga 3. Enkät till privatpersoner 2019	99
	Bilaga 4. Enkät till företag 2019	104
	Bilaga 5. Resultat 2015-2019, privatpersoner	109
	Bilaga 6. Resultat 2015-2019, företag.....	129

Sammanfattning

Skatteverket genomför årliga attitydundersökningar till privatpersoner och svenska aktiva företag. Sedan 2015 görs detta genom pappersenkät i brevutskick samt med en länk till en webbenkät som alternativ svarsmetod. Denna rapport sammanställer resultaten från undersökningarna 2015-2019 med fokus på 2019 års resultat, samt frågor om normer kring skattefusk från Demoskops webbpanel 2002-2020.

Syftet med de årliga attitydundersökningarna är att få kunskap om allmänhetens upplevelser och erfarenheter av Skatteverkets verksamhet. Skatteverkets uppdrag är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten. Genom systematisk och regelbunden kunskapsinhämtning om den egna verksamheten blir Skatteverket bättre på att möta allmänhetens behov och önskemål.

De viktigaste resultaten i rapporten sammanfattas till följande:

	Privatpersoner	Företag
Förtroendet för såväl Skatteverket som för myndigheter i allmänhet ökade för andra året i rad	+	+
Fler privatpersoner tycker det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	+	
Fler bedömer att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning/bransch skattefuskade	+	+
Färre privatpersoner känner någon som arbetat svart, anlitat svart arbetskraft eller skattefuskat	+	
Fler privatpersoner tycker att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk	+	
Färre privatpersoner tycker det finns möjligheter att undanhålla inkomster eller göra felaktiga avdrag	+	
Fler företag upplever att de är utsatta för illojal konkurrens inom den egna branschen		-
Hög andel som anser att det är okej att folk köper RUT- och ROT-tjänster svart (jämfört med resultat från 2010)	-	
Färre privatpersoner kan tänka sig att anlita svart arbetskraft eller jobba svart (DemoskopPanelen 2020)	+	

Förtroendet för såväl Skatteverket som för myndigheter i allmänhet ökade för andra året i rad. Hela 81 procent av privatpersonerna och 82 procent av företagen i undersökningen uppgav att de har förtroende för Skatteverket, vilket är de högsta uppmätta förtroendesiffrorna sedan Skatteverket startade med enkätundersökningar på 1980-talet. De allra flesta privatpersoner och företag upplever att Skatteverkets tjänstemän ger ett bra bemötande och andelen privatpersoner som upplever att det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats har ökat.

Utöver bra bemötande och service kan en kontrollverksamhet som upplevs som trovärdig och legitim vara nyckelfaktorer för ett ökat förtroende. Årets undersökning indikerar en rad fördelaktiga förändringar från föregående år i privatpersoners attityder inom skatteområdet. Andelen som upplever att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket och andelen som upplever att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning skattefuskat har ökat. Andelen som känner någon som arbetat svart, anlitat svart arbetskraft eller skattefuskat har minskat. Det är även en betydligt mindre andel privatpersoner som upplever att det finns möjligheter att undanhålla inkomster eller göra felaktiga avdrag.

Bland företagen finns en oroväckande trend att allt fler företag upplever att de är utsatta för illojal konkurrens inom sin egen bransch. Samtidigt upplever en ökad andel företag att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras bransch skattefuskat. Eftersom även företagens förtroende för Skatteverket har ökat är vår tolkning av resultaten att det finns stora problem med skattefusk, särskilt inom vissa branscher såsom bygg och transport, men att de flesta företagen anser att Skatteverket gör ett bra arbete för att motarbeta fusket.

I 2019 års undersökning infördes frågor om RUT- och ROT-avdraget. Drygt var fjärde person i undersökningen hade köpt en ROT-tjänst och var femte en RUT-tjänst. Andelen som helt instämde i att det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster var 59 procent och för ROT-tjänster 66 procent. En relativt hög andel, 13 procent, instämde helt i att det är okej att köpa tjänsterna svart. Påståendet ingick även i enkäten år 2010 (via telefonintervjuer). Då var det endast 4 procent som instämde helt i detta.

Utöver de stora attitydundersökningarna till privatpersoner och företag ställs, i den så kallade DemoskopPanelen, årligen tre frågor om egna normer kring att anlita svart arbetskraft, jobba svart och uppge felaktiga uppgifter till Skatteverket. Resultaten från dessa frågor visar på att moralen kring svartköp och svartarbete förbättrats genom åren. Andelen som skulle kunna tänka sig att anlita svart arbetskraft eller jobba svart om de visste att det inte skulle få någon påföljd minskade kraftigt i den senaste undersökningen, som genomfördes under mars 2020. Andelen som skulle kunna tänka sig att ”uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten” minskade något, efter en ökning mellan 2018 och 2019.

Det finns många skillnader i attityd till skatter mellan kvinnor och män. Kvinnor anger att de i större utsträckning än män känner en moralisk plikt att hålla sig till skatteregler och har generellt sett en lägre acceptans för skattefusk. En lägre andel kvinnor än män känner någon som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft, och det är en betydligt högre andel kvinnor än män som upplever att personer i deras omgivning skulle tycka att de gjorde fel om de själva arbetade svart. Fler kvinnor bedömer det troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i omgivningen skattefuskat. Det är också en högre andel kvinnor som instämmer i att det blir allvarliga konsekvenser för den som blir upptäckt.

Att vara folkbokförd på rätt adress är något som de allra flesta, 94 procent, tycker är viktigt. En hög andel, 87 procent, upplever också att det är enkelt att anmäla ändringar till folkbokföringen. Årets undersökning indikerar även att andelen privatpersoner som känner någon som är folkbokförd eller skriven på fel adress kan ha minskat. När det gäller fastighetstaxering visar undersökningen att drygt 70 procent av fastighetsägarna tycker att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen och att 60 procent upplever att taxeringsvärdet på deras fastigheter är rättvisande.

Svarsfrekvenserna i 2019 års undersökningar är de högsta som uppmätts sedan 2015. Andelen privatpersoner och företag som svarade i 2019 års undersökningar var 49 respektive 55 procent. Ett nytt undersökningsföretag, Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator),

genomförde 2019 års undersökningar och vissa justeringar gjordes på utformningen av enkäten och följebrevet. Det är möjligt att dessa förändringar kan ha påverkat svarsfrekvensen och även svarsbeteendet i någon mån, men bedömningen är att de inte ligger bakom de tydliga trender som ses i resultaten.

Skatteverket får generellt höga betyg och omdömen i externa aktörers undersökningar. I linje med utvecklingen av förtroendet i Skatteverkets egna undersökningar var resultaten år 2019 överlag något bättre jämfört med föregående år. Förtroendet för Skatteverket avtog dock något i den undersökning som genomfördes av Medieakademin under februari 2020.

1 Om undersökningen

Skatteverket genomför årliga attitydundersökningar riktade till privatpersoner och företag. Undersökningarna syftar till att, utifrån allmänhetens upplevelser och erfarenheter, ge Skatteverket ökad kunskap om sin verksamhet. På så vis kan Skatteverket bli bättre på att möta allmänhetens behov och önskemål.

Under hösten 2019 genomfördes två parallella undersökningar, en riktad till privatpersoner och en till företag, av det oberoende undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator). Det var första året som undersökningarna genomfördes av Indikator; 2015-2018 års undersökningar genomfördes av Kantar Sifo. Undersökningarna sker på uppdrag av Skatteverket men datainsamlingen sker oberoende av Skatteverkets inblandning.

Undersökningarna genomfördes för första gången 2010. Från början skedde datainsamlingen via telefonintervjuer men på grund av sjunkande svarsfrekvens gick Skatteverket från och med 2016 över till att enbart använda pappers- och webbenkäter för att samla in svar. 2015 års undersökningar genomfördes i form av telefonintervjuer parallellt med pappers-/webbenkäter. Svarsfrekvensen med papper-/webbenkäter blev 14 procentenheter högre än med telefonintervjuer, vilket är anledningen till att Skatteverket numera genomför sina undersökningar i form av papper-/webbenkäter.

I föreliggande rapport redovisas resultaten från 2015-2019 års undersökningar. I detta kapitel beskrivs urval, design och datainsamling, med fokus på 2019 års undersökningar. I kapitel 2 presenteras resultat för de frågor i formuläret som handlar om förtroendet för Skatteverket, förtroendet för myndigheter i allmänhet och tillit till andra. Därefter, i kapitel 3 och 4, presenteras resultat som handlar om kontakter med Skatteverket och bemötandet från Skatteverket samt Skatteverkets webbplats. I kapitel 5 och 6 presenteras resultat som handlar om privatpersonernas deklaration respektive företagens förutsättningar att göra rätt. Resultat som handlar om uppfattningar och attityder om skattemoral, skattefusk och svartarbete återfinns i kapitel 7-9. I kapitel 10 presenteras resultat från frågor om RUT- och ROT-avdraget och i kapitel 11 och 12 presenteras resultat som handlar om folkbokföring respektive fastighetstaxering. Samtliga resultat återkommer i kapitel 13, med könsuppdelad statistik. I bilaga 1-6 presenteras resultat från DemoskopPanelen och andra externa förtroendemätningar, enkätformulären till privatpersoner respektive företag, samt en resultatsammanställning från attitydundersökningarna 2015-2019.

1.1 Population och urval

I attitydundersökningarna tillfrågas ett urval av privatpersoner och företag. Urvalen dras obundet och slumpmässigt från två olika målpopulationer. Undersökningen riktad till privatpersoner omfattar folkbokförda personer i Sverige mellan 18 och 79 år. Undersökningen riktad till företag omfattar svenska aktiva företag som uppfyller följande fyra villkor: i) att företaget är ett aktie-, handels- eller kommanditbolag eller bedrivs av en enskild näringsidkare, ii) att företaget är registrerat för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms, iii) att företaget har en SNI-kod mellan 01110 och 99000, iv) att företaget redovisat en omsättning på minst 50 000 kr för 2017 eller är nyregistrerat för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms under 2018 eller 2019. Urvalen är inte begränsade till några andra villkor, såsom privatpersoner eller företag med tillgängliga telefonnummer eller tillgänglig adress.

Urvalen för 2019 års undersökningar drogs i augusti 2019 och bestod av 3 000 privatpersoner respektive 2 500 företag. Urvalsramen för undersökningen riktad till privatpersoner var Statens Pension- och Adressregister (SPAR) som innehåller namn- och adressuppgifter. Uppgifter om privatpersoners mobiltelefonnummer för sms-påminnelser kompletterades i

efterhand av dels marknadsinformationsföretaget Itesco, som fick träff på mobiltelefonnummer för ca 60 procent av privatpersonerna, dels av Indikator via Eniro.

Urvalet för undersökningen riktad till företag beställdes och drogs slumpmässigt, utan stratifiering, från SCB:s företagsregister. I syfte att skicka sms-påminnelser telefonnummersattes urvalen. Telefonnummersättningarna genomfördes av marknadsundersökningsföretaget Itesco, som fick träff på mobiltelefonnummer för ca 30 procent av företagen.

Urvalsstorlekar för samtliga undersökningar 2015-2019 presenteras i Tabell 1.

Tabell 1: Urvalsstorlekar i årliga attitydundersökningar 2015–2019

Urvalsstorlek (antal)	2015	2016	2017	2018	2019
Privatpersoner	2 000	2 000	2 500	5 000	3 000
Företag	1 500	1 500	2 000	4 000	2 500

1.2 Formulärens innehåll och utformning

Attitydundersökningarnas frågeformulär tas fram av Skatteverket och omfattar totalt fyra sidor. Samtliga frågor har fasta svarsalternativ med rutor för respondenten, förutom en öppen fråga med fritextsvar i formuläret till privatpersoner. Tabell 2 ger en översikt över frågeformulärens innehåll i 2019 års undersökningar riktad till privatpersoner och företag.

Tabell 2 Frågeformulärens innehåll, attitydundersökningarna 2019

Undersökning	Privatpersoner	Företag
Antal fasta frågor	8	3
Antal öppna frågor	1	0
Antal påståenden med fasta svar (instämmandeskala)	45	39
Enkätens antal sidor	4	4

Till frågeformuläret bifogas ett missiv som skickas via post i ett grundutskick till både privatpersoner och företag. Missivet beskriver undersökningens syfte och innehåller en länk till en webbenkät som alternativ svarsmetod. En skillnad i 2019 års undersökningar är att undersökningsföretagets logotyp tagits bort i sidhuvudet på missiv och formulär, samtidigt som Skatteverkets logotyp gjorts något mindre. Jämfört med 2018 års undersökningar ser vi en ökad svarsfrekvens (se avsnitt 1.5). En bidragande orsak till detta kan ha varit förändringarna i formulärens utformning. Dessa förändringar kan även ha påverkat svarsbeteendet i någon mån, men bedömningen är att de inte ligger bakom de tydliga trender som ses i resultaten. Förutom att undersökningsföretagets logotyp togs bort såg enkätutskicket i det närmaste identiskt ut jämfört med tidigare år. Enkätformulären till privatpersoner och företag återfinns i Bilaga 3 respektive Bilaga 4.

1.3 Datainsamling

Datainsamlingen har sedan 2015 skett med hjälp av både postala enkäter och webbenkäter. 2019 var det undersökningsföretaget Indikator som genomförde datainsamlingen, medan Kantar Sifo genomförde undersökningarna tidigare år.

Webbenkäten utformades med så kallad responsiv design för både små och stora skärmar och gick att besvara på svenska, engelska och arabiska. Insamlingsperioden pågick mellan 28 augusti 2019 och 30 oktober 2019.

1.4 Fältarbetet

Genomförandet av 2019 års undersökningar omfattade ett antal moment som redovisas i Tabell 3. Tidigare års undersökningar har haft likande moment (se tidigare rapporter). Det första momentet innebar ett första grundutskick via post innehållandes ett missiv med länk till webbenkät, en pappersenkät och ett portofritt svarskuvert adresserat till undersökningsföretaget. Det övriga momenten utgjordes av totalt fyra påminnelser till de respondenter som ännu inte svarat under de föregående momenten.

Den första påminnelsen skickades via sms, till deltagare med tillgängligt telefonnummer, och innehöll en länk till den webbaserade enkäten. Den andra påminnelsen utgjordes av ett postalt utskick bestående av ett påminnelsebrev inklusive länk och inloggningsuppgifter till den webbaserade enkäten. Även den tredje påminnelsen skickades via ett postalt utskick, denna gång med ny postal enkät och portofritt svarskuvert adresserat till Indikator (samt återigen påminnelsebrev med länk till den webbaserade enkäten). Den sista påminnelsen bestod av ytterligare ett sms med länk till webbenkäten.

Tabell 3 Fältarbetets olika moment, 2019

Aktivitet	Tidpunkt	Antal	
		Privatpersoner	Företag
Grundutskick – missiv, enkät	28 augusti	3 000	2 500
Påminnelse 1 – sms	9 september	1 218	553
Påminnelse 2 – brev med webbkod	18 september	2 081	1 733
Påminnelse 3 – missiv, enkät	1 oktober	1 870	1 491
Påminnelse 4 – sms	23 oktober	547	213
Fältperioden avslutas	1 november	-	-

1.5 Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen i 2019 års undersökningar ökade för första gången sedan 2015. Tidigare år har svarsfrekvensen antingen minskat eller varit oförändrad (se Tabell 4). I 2019 års undersökning riktad till privatpersoner 2019 var svarsfrekvensen 49 procent, vilket är en ökning med 8 procentenheter jämfört med 2018. I företagsundersökningen nåddes en svarsfrekvens på 55 procent, vilket är en ökning med 6 procentenheter jämfört med 2018. Förändringen kan till en viss del (ca 2 procentenheter) förklaras av att webbenkäter som avbrutits innan hela enkäten besvarats har använts i analyserna och räknats med i svarsstatistiken, vilket är en skillnad jämfört med tidigare år. En annan eventuell förklaring till de ökade svarsfrekvenserna är de förändringar i sidhuvudet på missivet och svarsformuläret som diskuterades i avsnitt 1.2.

Antalet svarande och svarsfrekvenser i undersökningarna 2015-2019 framgår av Tabell 4. Tabellen redovisar även antalet svarande och svarsfrekvenser för vissa givna frågor i enkäterna som har följdfrågor eller påståenden som följer av den första givna frågan.

Tabell 4: Antal svarande och svarsfrekvens 2015-2019

	Privatpersoner				
	2015	2016	2017	2018 ¹	2019
Antal svarande (minst en fråga)	886	834	1 049	2 064	1 473
Svarsfrekvens (%)	44	42	42	41	49
Andel svarande som haft personlig kontakt ² (%)	37	32	32	33	30
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats (%)	58	58	62	66	66
Andel svarande som äger en eller flera fastigheter (%)				53	51
Antal svarande på bemötandefrågan ³	306	252	314	655	415
Antal svarande på frågor om Skatteverkets webbplats ⁴	458	431	587	1 229	867
Antal svarande på frågor om fastighetstaxering ⁵				576	747
Antal svarande på frågor om RUT och ROT					1 386
Antal svarande på frågan om förtroendet för Skatteverket (ställs till samtliga)	881	832	1 049	2 050	1 401
	Företag				
	2015	2016	2017	2018 ¹	2019
Antal svarande (minst en fråga)	731	709	981	1 949	1 364
Svarsfrekvens (%)	49	47	49	49	55
Andel svarande som haft personlig kontakt ² (%)	59	60	56	55	52
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats (%)	72	75	77	82	82
Antal svarande på bemötandefrågan ³	425	415	539	1 044	691
Antal svarande på frågor om Skatteverkets webbplats ⁴	519	523	746	1 553	1 081
Antal svarande på frågan om förtroendet för Skatteverket (ställs till samtliga)	731	704	978	1 944	1 345

¹ Hälften av privatpersonerna och hälften av företagen fick 2018 en enkät innehållande samma frågor som 2017, medan andra hälften fick en modifierad enkät med ett stort antal nya frågor.

² Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

³ Ställs till dem som svarat att de haft personlig kontakt.

⁴ Ställs till dem som svarat att de besökt webbplatsen.

⁵ Ställs till dem som svarat att de äger en eller flera fastigheter.

Både datainsamlingsmetod och frågeformulärets utformning är faktorer som kan påverka svarsfrekvensen. Skatteverket har de senaste åren arbetat med metoder för att utforma estetiskt tilltalande enkäter och missiv för att få så många som möjligt att vilja delta i undersökningarna. Övergången till pappers- och webbenkäter 2015 gjordes också i syfte att öka svarsfrekvensen.

En ökad känsla av enkättröttheten i samhället kan bidra till lägre svarsfrekvens.¹ Svarsfrekvenserna ökade i 2019 års undersökningar, men bortfallet är ändå omkring 50 procent. Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande, och om bortfallet är stort är det möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna.

¹ Se bland annat SOM-institutet (2015), "Metodexperiment i den västsvenska SOM-undersökningen 2014", SOM-rapport nr. 2015:13. https://som.gu.se/digitalAssets/1537/1537113_metodexperiment-i-den-v--stsvenska-som-unders--kningen-2014.pdf

1.6 Bortfall och viktning av svar

Privatpersoner

I Tabell 5 redovisas andelen svarande och bortfall bland kvinnor och män i 2019 års undersökning. Bortfallet blev något högre för män än för kvinnor.

Tabell 5: Andel svarande kvinnor och män i 2019 års undersökning till privatpersoner

	Urvalsstorlek	Svarande	Svarande (%)	Bortfall	Bortfall (%)
Kvinnor	1 476	764	52%	712	48%
Män	1 524	709	47%	815	53%

I Tabell 6 redovisas andelen svarande och bortfall för olika åldersgrupper i 2019 års undersökning. Det är tydligt att svarsbenägenheten ökar med stigande ålder. Andelen svarande är nästan tre gånger så hög i gruppen 70-79 år som i gruppen 18-29 år, där endast 28 procent av urvalet svarade på enkäten. Svaren från personerna i gruppen 18-29 år har därför nästan tre gånger så hög vikt som svaren från personerna i gruppen 70-79 år.

Tabell 6: Andel svarande per åldersgrupp i 2019 års undersökning till privatpersoner

	Urvalsstorlek	Svarande	Svarande (%)	Bortfall	Bortfall (%)
18-29 år	592	163	28%	429	72%
30-39 år	539	178	33%	361	67%
40-49 år	524	241	46%	283	54%
50-59 år	505	279	55%	226	45%
60-69 år	442	300	68%	142	32%
70-79 år	398	312	78%	86	22%

Svaren i Skatteverkets undersökningar till privatpersoner har genom åren viktats med avseende på antalet svarande per kön och åldersgrupp i förhållande till populationstotaler från Statistiska centralbyrån. Svarande individer inom grupper med större bortfall ges en högre vikt i de statistiska beräkningarna. Viktningen har gjorts för att minska bortfallsfelet, under antagandet att de svarande är representativa deltagare för sina kategorier. Detta är dock ett osäkert antagande, i synnerhet för de yngre åldersgrupperna där de svarande utgörs av en minoritet (ca 30 procent svarande i grupperna 18-29 år och 30-39 år. Rimligheten i antagandet kommer att undersökas i kommande års undersökningar genom djupare bortfallsanalyser.

Företag

Det har inte gjorts någon viktning av svaren från företagsundersökningen. I Tabell 7 har andelen svarande och bortfall brutits ner på antalet anställda, företagsform och bransch. Restaurangföretagen avviker med endast 37 procent som svarade på 2019 års undersökning. Svarsbenägenheten ökar generellt sett med storleken (antalet anställda) på företagen.

Tabell 7: Andel svarande i olika grupper i 2019 års undersökning till företag

Grupp	Urvalsstorlek	Svarande	Svarande (%)	Bortfall	Bortfall (%)
Utan anställda	1 372	720	52 %	652	48 %
1-4 anställda	812	448	55 %	364	45 %
5-49 anställda	284	173	61 %	111	39 %
50+ anställda	32	23	72 %	9	28 %
Aktiebolag	1 459	824	56 %	635	44 %
Enskilda näringsidkare	933	479	51 %	454	49 %
Övriga företag	108	61	56 %	47	44 %
Jordbruk m.m.	273	155	57 %	118	43 %
Tillverkning m.m.	149	94	63 %	55	37 %
Bygg	295	171	58 %	124	42 %
Handel	324	172	53 %	152	47 %
Restaurang	121	45	37 %	76	63 %
Transport	116	76	66 %	40	34 %
Finans/fastighet m.m.	878	485	55 %	393	45 %
Övriga tjänster	319	159	50 %	160	50 %

1.7 Presentation av resultat i rapporten

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala där 1 = ”Instämmer inte alls” och 5 = ”Instämmer helt”. För jämförelser mellan år 2015, 2016, 2017, 2018 och 2019 har statistiska tester genomförts på medelvärden med signifikansnivå 5 procent. För att göra resultaten lättöverskådliga i diagram har svarsalternativ lagts samman enligt följande:

- svarsalternativ 4 och 5: instämmer
- svarsalternativ 1 och 2: instämmer ej
- svarsalternativ 3: varken eller.

För alla påståenden ges även möjligheten att svara ”ingen uppfattning”. För att förtydliga trendmönstret bland dem som uttryckt en uppfattning är andelarna ”instämmer”, ”varken eller” och ”instämmer ej” redovisade som andelar utav dem som svarat på den femgradiga skalan, det vill säga exklusive dem som svarat ”ingen uppfattning”.

Resultaten redovisas i form av stapeldiagram, samt medelvärden under staplarna. Staplarna redovisar andelen ”instämmer”, ”varken eller” och ”instämmer ej” med färgerna grönt, gult och rött, där grönt representerar det svarsalternativ som är fördelaktigt för Skatteverket och rött representerar det som är ofördelaktigt. Resultat avseende frågor om olika former av kontakter med Skatteverket presenteras i tabellform eller med stapeldiagram i gråskala, eftersom det kan ses som både fördelaktigt och ofördelaktigt att en stor andel privatpersoner och företag haft kontakt (fördelaktigt för att de tagit kontakt när de behövt det och ofördelaktigt för att de behövt ta kontakt). I avsnitt 13 presenteras stapeldiagram med uppdelning på kön för samtliga påståenden i undersökningen riktad till privatpersoner.

Diagram med trendlinjer presenteras för påståenden med tydliga skillnader i svaren mellan olika åldrar.

De flesta av påståendena i 2019 års enkäter har antingen funnits med sedan övergången till pappers-/webbenkäterna 2015, eller tillkom i 2018 års enkät. Några påståenden, till exempel de i avsnitt 10 om RUT och ROT är nya i 2019 års enkät.

Genom att summera svaren från flera år i företagsundersökningen finns tillräckligt underlag för att presentera resultat för branscher med avvikande svarsmönster. Vilken typ av verksamheter som ingår i respektive bransch framgår av Tabell 8.

Tabell 8: Indelning av företag i branscher utifrån Svensk näringsgrensindelning (SNI)

Kortbeteckning	Ingående verksamheter (SNI2007-rubriker)
Jordbruk m.m.	A: Jordbruk, skogsbruk och fiske
Tillverkning m.m.	B: Utvinning av mineral C: Tillverkning D: Försörjning av el, gas, värme och kyla E: Vattenförsörjning; Avloppsrening, avfallshantering och sanering
Bygg	F: Byggverksamhet
Handel	G: Handel; Reparation av motorfordon och motorcyklar
Transport	H: Transport och magasinering
Restaurang	I: Hotell- och restaurangverksamhet
Finans/fastighet m.m.	J: Informations- och kommunikationsverksamhet K: Finans- och försäkringsverksamhet L: Fastighetsverksamhet M: Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik N: Uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster
Övriga tjänster	P: Utbildning Q: Vård och omsorg; Sociala tjänster R: Kultur, nöje och fritid S: Annan serviceverksamhet T: Förvärsarbete i hushåll; Hushållens produktion av diverse varor och tjänster för eget bruk U: Verksamhet vid internationella organisationer, utländska ambassader o.d.

2 Förtroende

Ett starkt förtroende för myndigheter är en viktig del i ett fungerande samhälle och i en fungerande demokrati. För Skatteverket, som ska verka för en hög regelbundenhet, är ett högt förtroende viktigt då det indikerar att allmänheten litar på vad Skatteverket säger och på att Skatteverket utför sina uppgifter väl. Det är också en tillgång för Skatteverket eftersom det skapar förutsättningar för att utföra ett bra arbete. Allmänheten har under de senaste åren svarat att de har ett högt förtroende för Skatteverket. I 2019 års undersökningar svarade drygt 80 procent av privatpersonerna och företagen att de hade förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Äldre attitydundersökningar visar att förtroendet för Skatteverket ökat kraftigt sedan 2005-2006, då 52 procent av privatpersonerna och 53 procent av företagen angav att de hade förtroende för Skatteverket². Efter några år utan någon tydlig förändring har förtroendet ökat på nytt mellan 2017 och 2019.

Det kan finnas många olika anledningar till denna positiva utveckling av förtroendet för Skatteverket. Några resultat som presenteras här tycks gå i linje med utvecklingen av förtroendet för Skatteverket. En förklaring kan vara att förtroendet för myndigheter i allmänhet ökat kraftigt mellan 2015 och 2019. Ett ökat förtroende för myndigheter i allmänhet kan bidra till ett ökat förtroende för Skatteverket. Samtidigt kan det vara så att ett högt förtroende för Skatteverket bidrar till ett ökat förtroende för myndigheter i allmänhet. Skatteverkets attitydundersökningar visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift ligger på en betydligt högre nivå än förtroendet för myndigheter i allmänhet. En sådan nivåskillnad har funnits i samtliga attitydundersökningar Skatteverket har gjort genom åren.

En annan faktor som tycks ha betydelse för ett högt förtroende är den uppfattade förmågan att upprätthålla etik och moral. Allt fler upplever att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk. Ett högt förtroende kan också uppstå om man tror att alla får betala skatt enligt samma regler. Rättssäker handläggning och likabehandling tillsammans med god samhällsservice är viktiga faktorer för att skapa och upprätthålla förtroende för samhällets institutioner. Majoriteten av alla svarande upplever att Skatteverket behandlar alla skattebetalare/företag på ett rättvist sätt. Jämfört med tidigare undersökningar ser vi även här en tydlig positiv utveckling, åtminstone vad gäller privatpersoner. Vidare har Skatteverket arbetat hårt med att hålla en mycket hög servicenivå och att anpassa sig till deklaranterna så att det ska bli så enkelt som möjligt att deklarerat. Dessa faktorer tillsammans skulle kunna förklara de tydliga ökningarna vi ser när det gäller förtroendet för Skatteverket.

2.1 Förtroendet för Skatteverket

Förtroendet för Skatteverket påverkas av hur saker görs inom myndighetens olika verksamheter. De årliga undersökningarna visar en fortsatt positiv utveckling för förtroendet för Skatteverket. I den senaste undersökningen 2019 var det 81 procent av privatpersonerna och 82 procent av företagen som instämde i påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. Jämfört med tidigare år är detta stora och statistiskt säkerställda förbättringar. Ökningen mellan 2018 och 2019 var 5 procentenheter för privatpersoner och 4 procentenheter för företag (se Diagram 1 och Diagram 2).

² Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, skattefusk och Skatteverkets kontroll (2001-2016)

<https://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abec2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen%202016.pdf>

Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusk och Skatteverkets kontroll (2002-2017)

<https://www.skatteverket.se/download/18.41fc61d16193087d7fbc1d/1522151022760/Rapport%20%C3%B6retagsunders%C3%B6kningen%202017.pdf>

Diagram 1

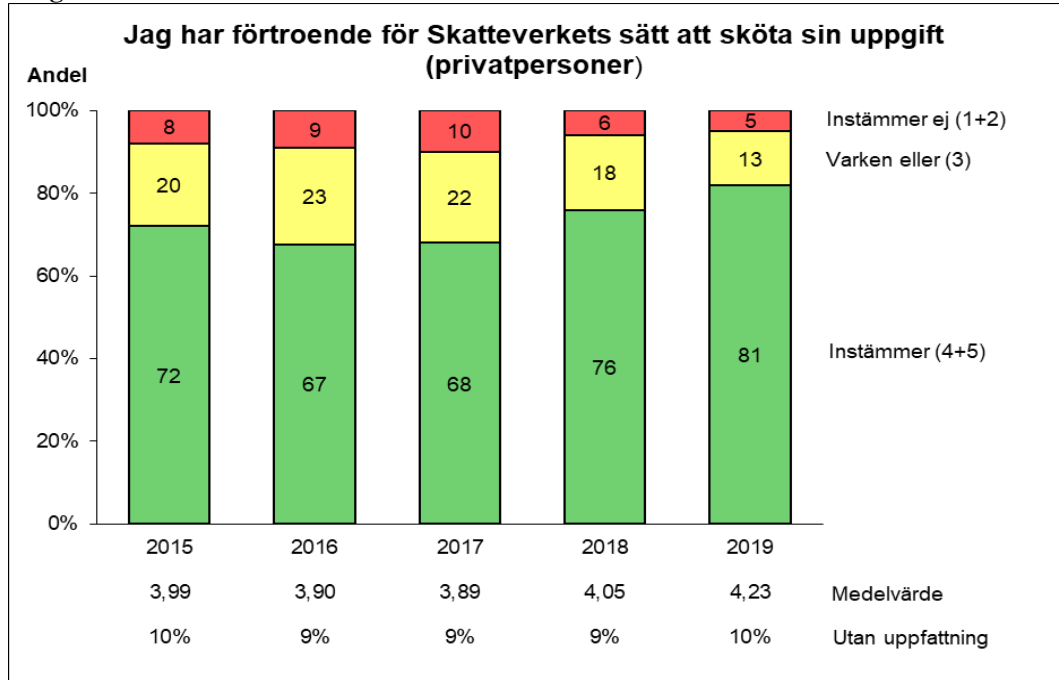
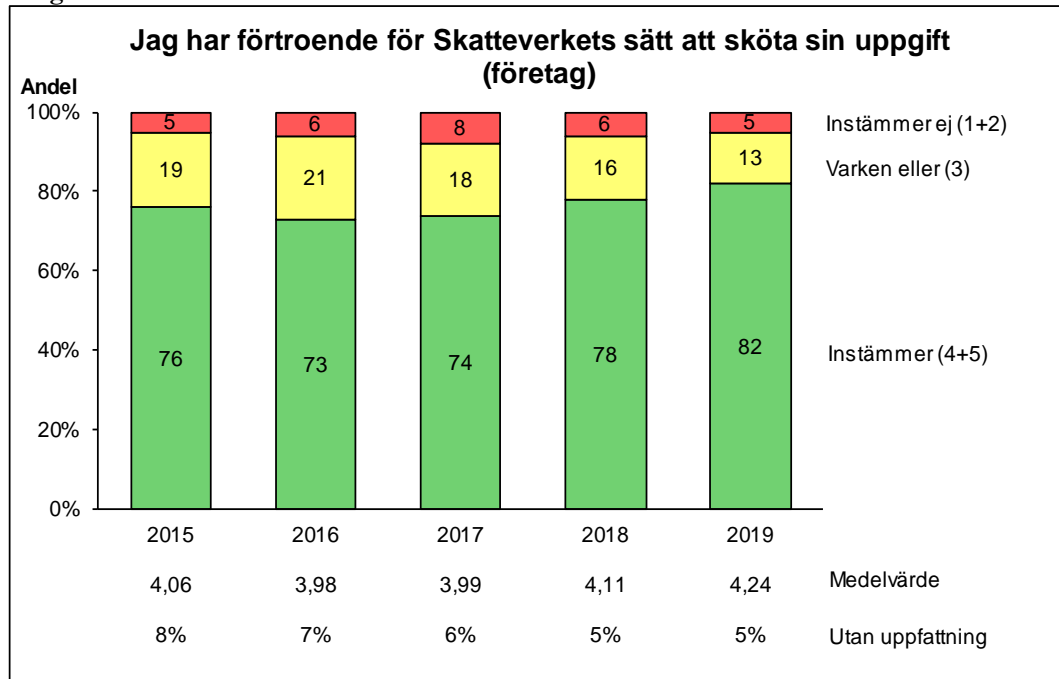


Diagram 2



De årliga attitydundersökningarna innehåller ytterligare ett par påståenden för att belysa förtroendet för Skatteverket, varav det ena är ”Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket”. Även detta förtroendemått visar en ökning mellan 2018 och 2019 års undersökningar. I Diagram 3 och Diagram 4 kan vi se att 84 procent bland privatpersoner och företag instämde i påståendet 2019. Jämfört med 2018 års resultat är detta ökning med 3 procentenheter. Resultatet sett till medelvärdet har i stort sett varit oförändrat under perioden 2015-2018, medan ökningen mellan 2018 och 2019 är statistiskt säkerställd för både privatpersoner och företag.

Diagram 3

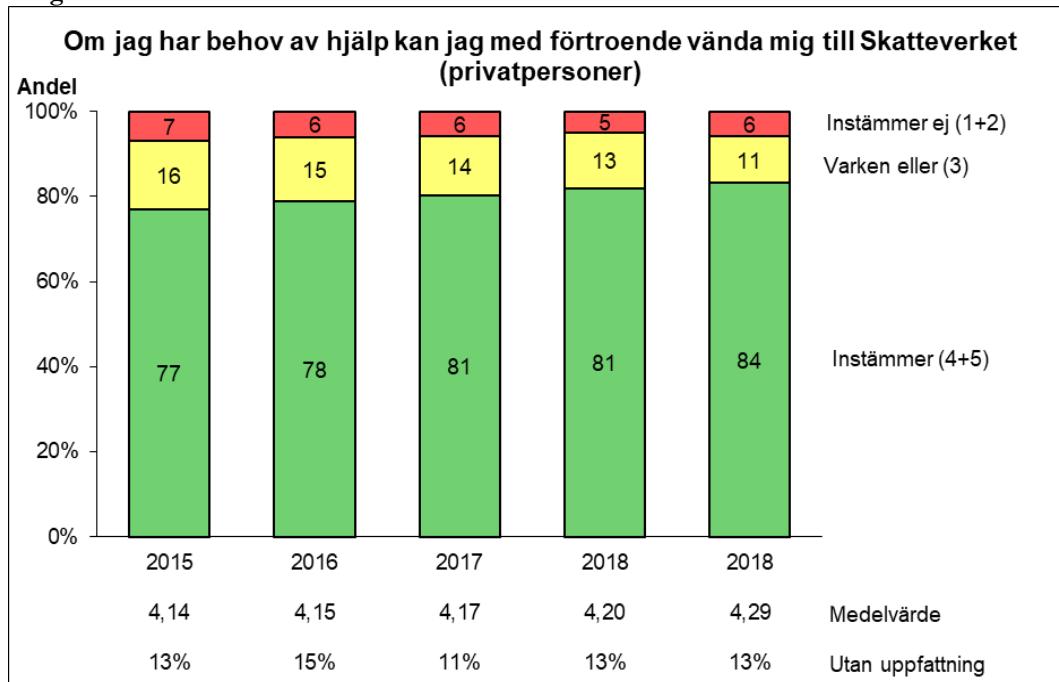


Diagram 4

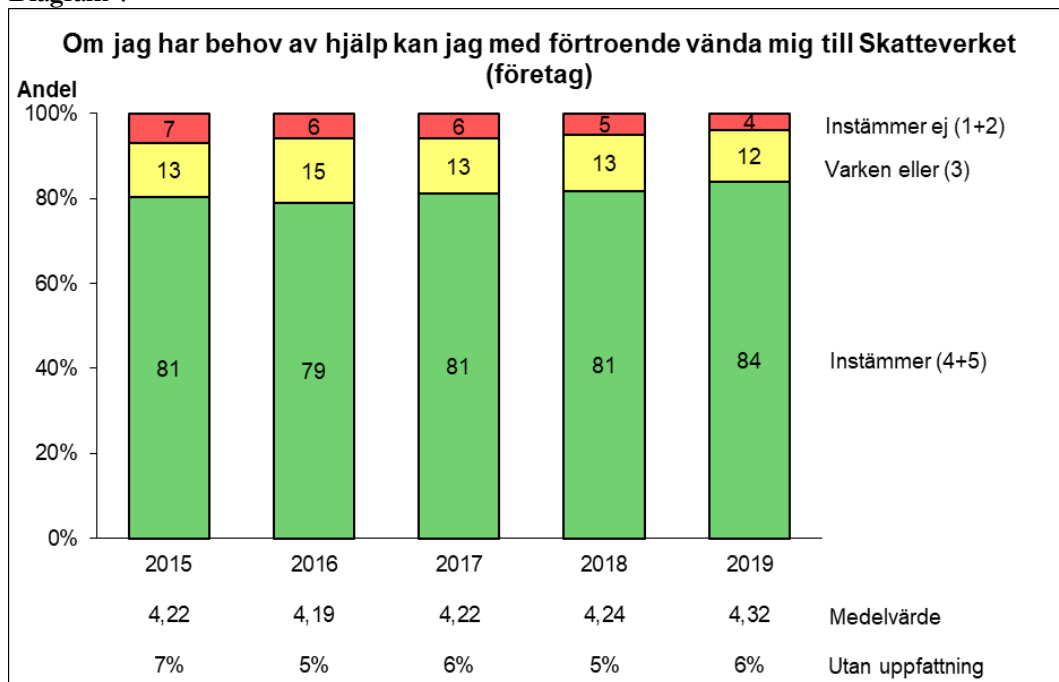
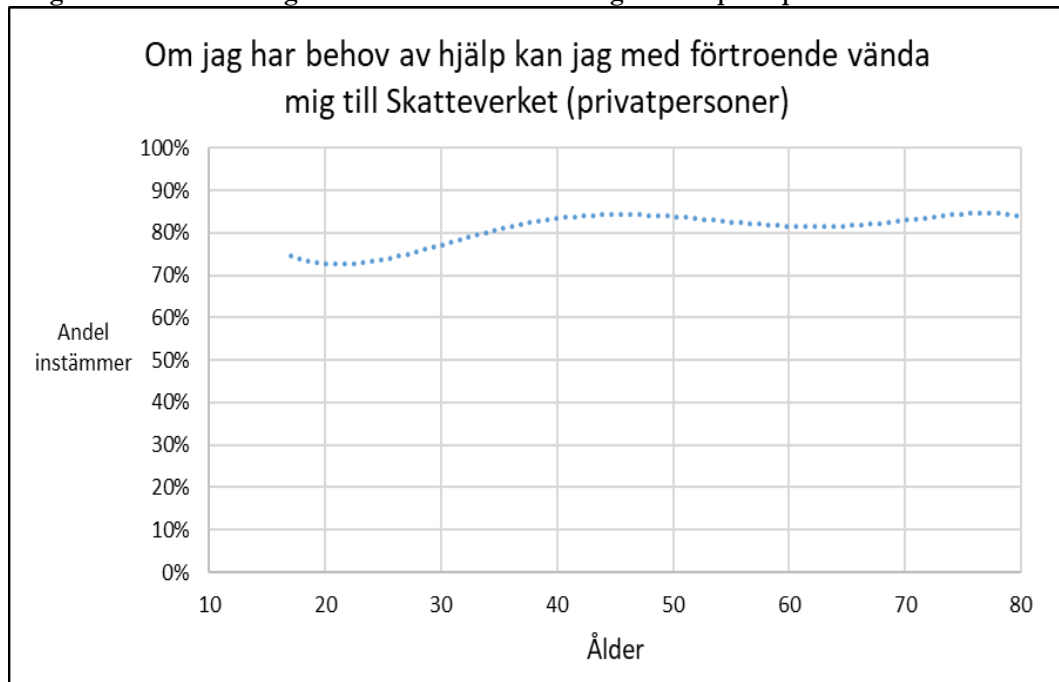


Diagram 5 illustrerar att unga personer, som har färre kontakter med Skatteverket, upplever en större osäkerhet inför att vända sig till Skatteverket jämfört med äldre personer. Andelen som instämmer i att de med förtroende kan vända sig till Skatteverket vid behov av hjälp är 70-75 procent bland personer i 20-årsåldern och över 80 procent bland personer över 35 år.

Diagram 5 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



I 2018 års undersökningar fick respondenterna ta ställning till ett nytt påstående, som handlar om allmänhetens förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter. Privatpersoner fick ta ställning till påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig” och företagen till ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag”. Det var 84 procent av privatpersonerna som instämde i påståendet 2019, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med 2018. När det gäller företagen var det 88 procent som instämde i påståendet 2019, vilket är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2018 års resultat. Sett till medelvärdet är ökningen statistiskt säkerställd för företagen men inte för privatpersonerna.

Tabell 9 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig/mitt företag

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	84 %	84 %	84 %	88 %
Varken eller	11 %	10 %	12 %	9 %
Instämmer inte	5 %	6 %	4 %	3 %
Medelvärde	4,25	4,32	4,34	4,41
Utan uppfattning	11 %	11 %	5 %	7 %

2.2 Förtroendet för myndigheter i allmänhet

Sedan undersökningarnas början har både privatpersoner och företag fått ta ställning till påståendet ”Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet”. Det är en något högre andel privatpersoner än företag som instämmer i påståendet. I 2019 års undersökningar var det 64 procent av privatpersonerna och 59 procent av företagen som angav att de hade förtroende för myndigheter i allmänhet (se Diagram 6 och Diagram 7). För båda grupperna är detta stora och statistiskt säkerställda ökning jämfört med tidigare år. Andelen privatpersoner som

instämmer i påståendet ökade med 6 procentenheter jämfört med 2018 och med 15 procentenheter jämfört med 2015. Bland företagen har ökningen också varit stor, 3 procentenheters ökning jämfört med 2018 och 11 procentenheter jämfört med 2015. Förtroendet för myndigheter i allmänhet är dock alltjämt lägre än förtroendet för Skatteverket.

Diagram 6

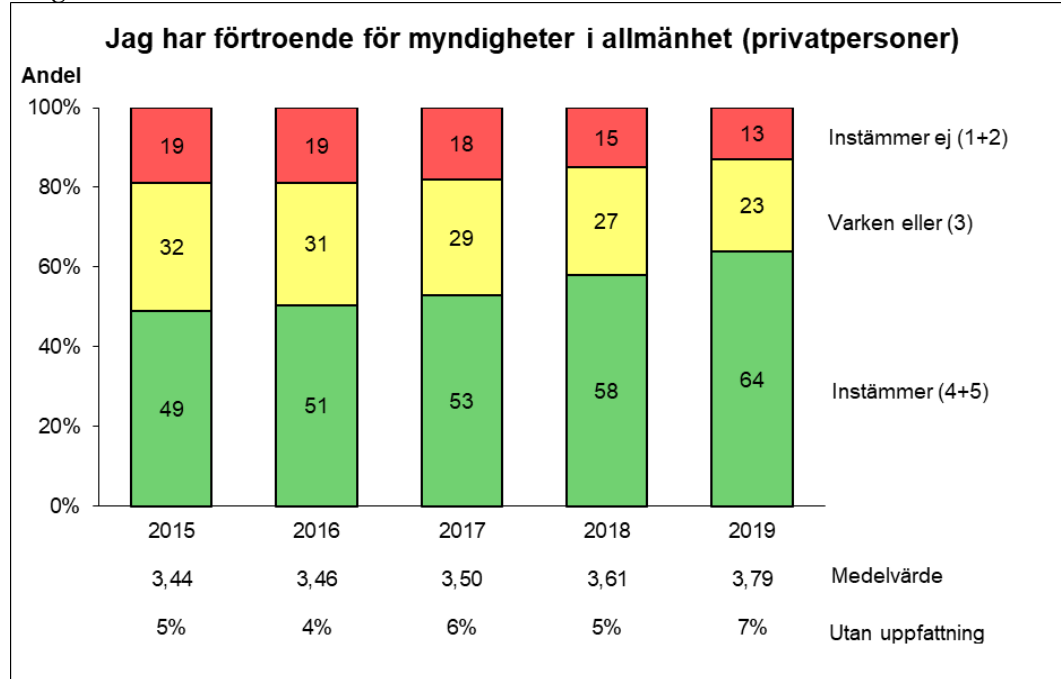
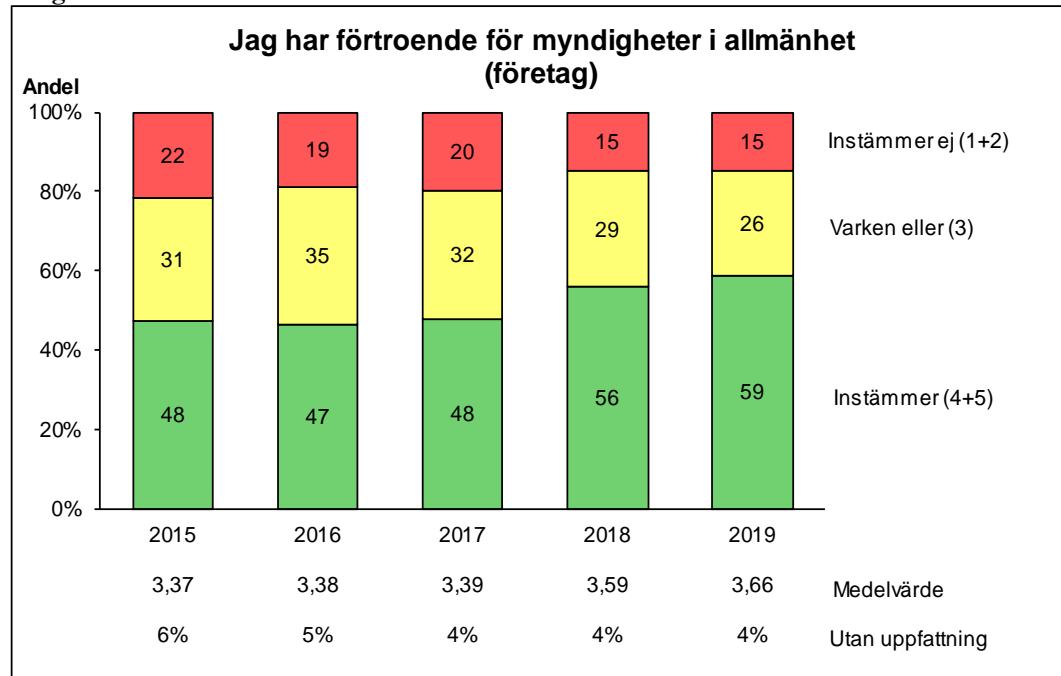


Diagram 7

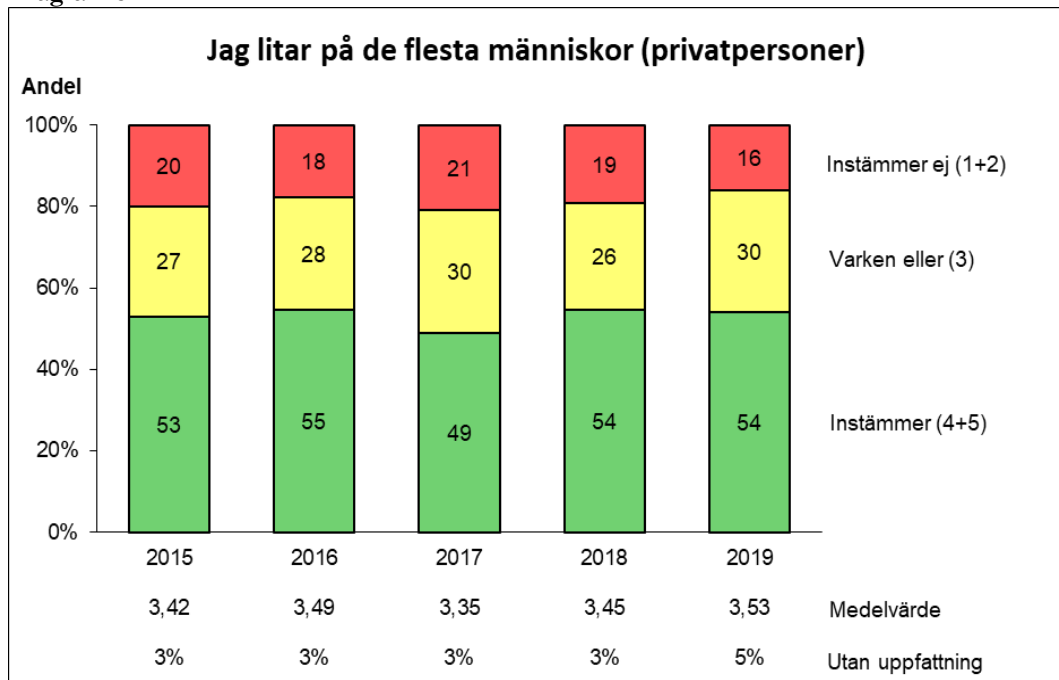


2.3 Tillit till andra

Den sociala tilliten i samhället är en viktig faktor för att upprätthålla förtroende för samhällets institutioner, samtidigt som människors syn på samhället och på medmänniskor i stor utsträckning formas av erfarenheter av institutioner.³ Hur man upplever myndigheterna påverkar både den sociala tilliten och det generella förtroendet för myndigheterna. Om människor känner att de blir rättvist och jämlikt bemötta av samhällets institutioner så ökar det förtroendet för dem. Detta bygger i sin tur upp den sociala tilliten i samhället.⁴

Graden av tillit till andra medmänniskor mäts genom att privatpersoner får ta ställning till påståendet ”Jag litar på de flesta människor”. Majoriteten av de svarande i 2019 års undersökning, 54 procent, instämde i påståendet. Detta är ett oförändrat resultat jämfört med 2018 års undersökning (se Diagram 8).

Diagram 8



2.4 Olika källors betydelse för förtroendet

I undersökningarna får privatpersoner och företag ange vilka källor som har betydelse för det förtroende de har för Skatteverket. Källorna är:

- Egna upplevelser i kontakt med Skatteverket
- Intryck från andra företag (*företag*)
- Intryck från vänner/familj/arbetskamrater (*privatpersoner*) / Intryck från vänner och familj (*företag*)
- Media/press

³ Se Trägårdh, L. m.fl., (2013), ”Den svala svenska tilliten – Förutsättningar och utmaningar”; OECD, (2013), ”Trust in government, policy effectiveness and the governance agenda”, i *Government at a Glance 2013* samt Tillitsbarometern – Levande rapport, version 3, 2019: <https://www.esh.se/download/18.224e010916d88a79f25132d/1572611558408/Tillitsbarometern,%20levande%20rapport,%20version%2003%202019.pdf>

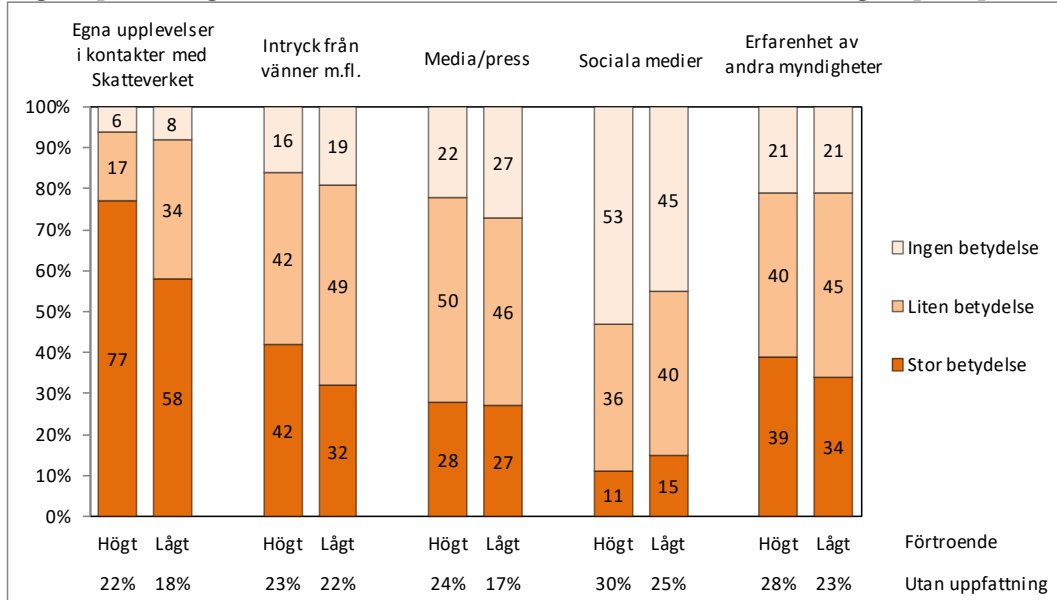
⁴ Se SOU, (2019), ”Med tillit följer bättre resultat – tillitsbaserad styrning och ledning i staten”, SOU 2019:43.

- Sociala medier
- Erfarenhet av andra myndigheter

I detta avsnitt redovisas resultaten uppdelat på dem som har ”högt förtroende” (svarsalternativ 4+5) och dem som har ”lågt förtroende” (svarsalternativ 1+2+3) för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. De som svarat ”varken eller” (svarsalternativ 3) har inkluderats i gruppen lågt förtroende, eftersom det är alltför få som svarat ”instämmer ej” (svarsalternativ 1 eller 2) på påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift” för att göra en tillförlitlig analys.

För både privatpersoner och företag är egna upplevelser i kontakt med Skatteverket den källa som har störst betydelse för förtroendet, både bland dem som har högt och lågt förtroende. Jämfört med de övriga källorna är det en låg andel privatpersoner och företag som svarat att sociala medier har stor betydelse för förtroendet. Bland privatpersoner finns ändå ett visst samband mellan sociala medier och lågt förtroende. Det var 15 procent av företagen med lågt förtroende och endast 11 procent av företagen med högt förtroende som svarade att sociala medier har stor betydelse för förtroendet. Se Diagram 9.

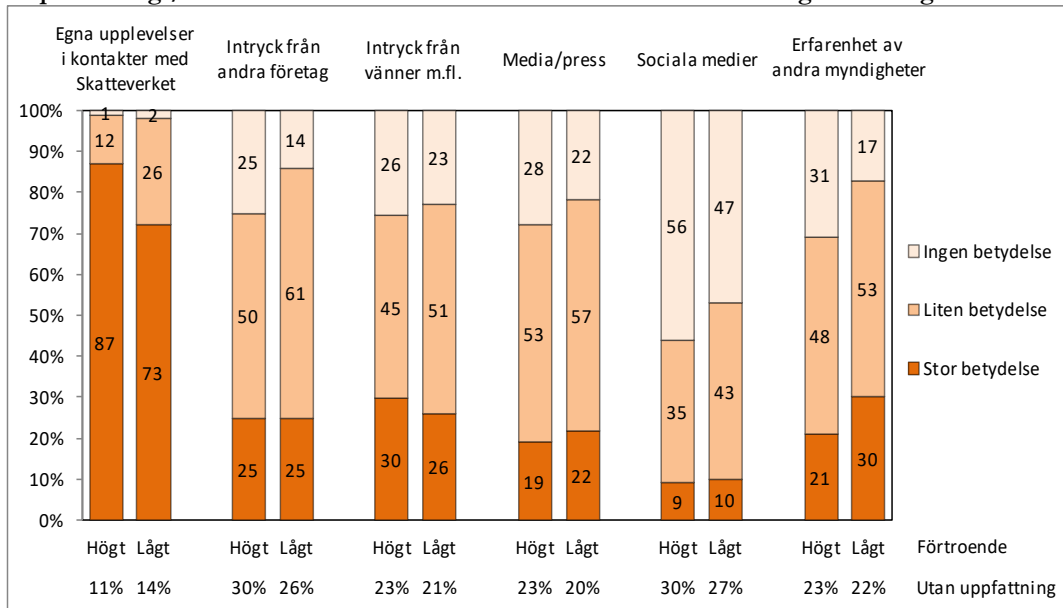
Diagram 9 – Fem olika källors betydelse för förtroendet för Skatteverket, uppdelat på personer med högt respektive lågt/neutralt förtroende. Resultat från 2019 års undersökning till privatpersoner.



Bland företagen är det tydligt att ett högt förtroende oftast är kopplat till positiva upplevelser i kontakter med Skatteverket. Det var 87 procent av företagen med högt förtroende som svarade att egna upplevelser har stor betydelse för förtroendet.

Även bland företagen med lågt förtroende är det vanligast att egna upplevelser i kontakter med Skatteverket har stor betydelse, men enligt svaren är ett lågt förtroende relativt ofta kopplat till erfarenhet av andra myndigheter. Det var 30 procent av företagen med lågt förtroende och 21 procent av företagen med högt förtroende som svarade att erfarenhet av andra myndigheter har stor betydelse för förtroendet. Se Diagram 10.

Diagram 10 – Sex olika källors betydelse för förtroendet för Skatteverket, uppdelat på företag med högt respektive lågt/neutralt förtroende. Resultat från 2019 års undersökning till företag.



3 Kontakt och bemötande

I avsnitt 2.4 om olika källors betydelse för förtroendet såg vi att det är egna upplevelser i kontakt med Skatteverket som är den källa som har störst betydelse för förtroendet. Skatteverkets tillgänglighet för kontakter, ett bra bemötande och upplevelsen av rättvis behandling bidrar tillsammans till ett högt förtroende för myndigheten. Upplevelsen av att bli lyssnad på, att myndigheten förklarar så att individen förstår och att individen känner sig rättvist behandlad är viktiga villkor för ett högt förtroende. Ett högt förtroende ger i sin tur legitimitet som stärker viljan att göra rätt och ger Skatteverket förutsättningar att genomföra sin verksamhet och sina uppdrag.

3.1 Kontakter med Skatteverket

I undersökningarna riktade till privatpersoner respektive företag ställdes frågor om antalet kontakter man haft med Skatteverket, och om det varit enkelt att komma i kontakt med Skatteverket. De som svarat att de haft kontakt med Skatteverket får vidare besvara ett antal frågor om bemötandet från Skatteverkets anställda.

Det är en betydligt högre andel företag än privatpersoner som har någon form av personlig kontakt med Skatteverket. På frågan ”Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?” svarade 30 procent av privatpersonerna och 52 procent av företagen ”Ja” i 2019 års undersökning. Jämfört med 2015 års undersökning har andelen minskat med 7 procentenheter bland både privatpersoner och företag (se Tabell 10).

Andelen företag som haft någon form av personlig kontakt med Skatteverket det senaste året är högre bland aktiebolag (60 procent i genomsnitt 2015-2019) än bland enskilda näringsidkare (49 procent i genomsnitt 2015-2019). Bland företag inom jordbruk m.m. har en betydligt lägre andel (38 procent i genomsnitt 2015-2019) haft kontakt med Skatteverket.

Tabell 10: Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?

Andel	Privatpersoner					Företag				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	37 %	32 %	32 %	34 %	30 %	59 %	60 %	56 %	55 %	52 %

Sedan 2018 finns påståendet ”Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket” med i undersökningarna. I undersökningen till privatpersoner har påståendet riktats enbart till personer som svarat att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. I 2019 års undersökning var det 69 procent som instämde i påståendet (se Tabell 11). Jämfört med 2018 är det en ökning med 5 procentenheter, men skillnaden sett till medelvärdet är inte statistiskt säkerställd.

I företagsundersökningen har samtliga företag fått bemöta påståendet. I 2019 års undersökning var det 57 procent som instämde i detta. Jämfört med 2018 är det en ökning med 5 procentenheter och här är skillnaden, sett till medelvärdet, statistiskt säkerställd.

I Tabell 11 ingår, liksom för privatpersoner, enbart företag som haft kontakt med Skatteverket. Andelen företag som instämde var något lägre för denna delgrupp av företag, 53 procent i 2019 års undersökning. Det är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2018, men skillnaden sett till medelvärdet är inte statistiskt säkerställd.

Tabell 11 Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (privatpersoner och företag som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna)

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	64 %	69 %	49 %	53 %
Varken eller	23 %	17 %	26 %	25 %
Instämmer inte	12 %	15 %	25 %	22 %
Medelvärde	3,78	3,90	3,36	3,46
Utan uppfattning	7 %	5 %	3 %	4 %

3.2 Bemötandet från Skatteverket

Ett bra bemötande i alla situationer skapar goda förutsättningar för att lösa problem på ett effektivt sätt. Skatteverket har därför haft stort fokus på bemötandet under de senaste 15 åren, vilket resulterat i en mycket hög andel nöjda privatpersoner och företag. Ett bra bemötande har även visat sig ha stor betydelse när det gäller upplevd rättvisa.

I attitydundersökningarna ställs frågan ”Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?” till de privatpersoner och företag som har svarat att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Tabell 12 visar att det var 92 procent av privatpersonerna och 95 procent av företagen i 2019 års undersökningar som svarade ”Ja” på frågan. Resultatet ligger på en stabil och hög nivå även om det är något lägre för privatpersoner jämfört med tidigare år. Skillnaden är dock inte statistiskt säkerställd.

Tabell 12: Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel	Privatpersoner					Företag				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	94 %	95 %	94 %	95 %	92 %	96 %	97 %	95 %	94 %	95 %
Utan uppfattning	11 %	13 %	16 %	14 %	14 %	8 %	7 %	8 %	6 %	7 %

I 2018 års undersökningar infördes tre nya påståenden kopplade till den så kallade ”C-attityden”⁵, som anses ha en positiv påverkan på förtroendet: ”Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig”, ”Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem” och ”Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt”. Ytterligare ett påstående, om tilliten till Skatteverkets tjänstemän, finns med: ”Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta”. Dessa påståenden riktas enbart till dem som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

⁵ SKV Rapport 2004:5 ”Våra attityder och viljan att göra rätt för sig”. Undersökningen kom fram till att bemötandet till medborgare och företag vanligtvis sker med någon av tre olika attityder, varav den som definierades som ”C-attityden” har en positiv inverkan på förtroendet:

- 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.

I 2019 års undersökningar instämde 79 procent av privatpersonerna och 84 procent av företagen i påståendet ”Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig” (se Tabell 13). Det finns inga statistiskt säkerställda förändringar, sett till medelvärdet, för privatpersoner och företag jämfört med 2018 års resultat.

Tabell 13 Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	77 %	79 %	83 %	84 %
Varken eller	17 %	12 %	10 %	11 %
Instämmer inte	6 %	9 %	7 %	5 %
Medelvärde	4,19	4,18	4,28	4,31
Utan uppfattning	13 %	10 %	12 %	6 %

En nästan lika hög andel privatpersoner och företag upplever att Skatteverkets tjänstemän talar om för dem hur deras problem kan lösas. I 2019 års undersökningar instämde 77 procent av privatpersonerna och 73 procent av företagen i påståendet ”Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem” (se Tabell 14). För privatpersonerna innebär detta en ökning på 7 procentenheter jämfört med 2018, och sett till medelvärdet är skillnaden mellan åren statistiskt säkerställd. Däremot är resultatet i stort sett oförändrat bland företagen.

Tabell 14 Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	70 %	77 %	73 %	73 %
Varken eller	18 %	13 %	17 %	18 %
Instämmer inte	12 %	10 %	10 %	9 %
Medelvärde	3,95	4,16	4,01	4,03
Utan uppfattning	12 %	12 %	12 %	7 %

I påståendet ”Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt” instämde i 2019 års undersökning 82 procent av privatpersonerna och 86 procent av företagen (se Tabell 15). Jämfört med 2018 års undersökningar är resultaten för både privatpersoner och företag relativt oförändrade, sett till medelvärdena.

Tabell 15 Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	85 %	82 %	82 %	86 %
Varken eller	9 %	9 %	12 %	9 %
Instämmer inte	6 %	8 %	6 %	5 %
Medelvärde	4,28	4,31	4,32	4,41
Utan uppfattning	17 %	12 %	13 %	9 %

Det var även en hög andel företag och privatpersoner som instämde i påståendet ”Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta”. I 2019 års undersökningar var det 82 respektive 83 procent bland privatpersoner och företag som instämde i påståendet (se Tabell 16). Inte heller här finns några statistiskt säkerställda förändringar jämfört med 2018 års resultat.

Tabell 16 Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	83 %	82 %	79 %	83 %
Varken eller	9 %	8 %	11 %	9 %
Instämmer inte	7 %	10 %	9 %	8 %
Medelvärde	4,31	4,27	4,22	4,32
Utan uppfattning	6 %	4 %	6 %	3 %

4 Skatteverkets webbplats

Utvecklingen av digitala tjänster som skapar nytta och gör vardagen enklare för medborgare och företag är en viktig faktor som stärker allmänhetens förtroende för Skatteverket. Med digitala tjänster kan tillgängligheten till Skatteverket utökas. Nästan alla medborgare har kontakt med Skatteverket på ett eller annat sätt. De flesta kontakterna med Skatteverket sker via Skatteverkets webbplats.

I attitydundersökningarna tillfrågas både privatpersoner och företag om de besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna. I 2019 års undersökningar svarade 66 procent av privatpersonerna och 82 procent av företagen ja på frågan (se Tabell 17). För båda grupperna har andelen ja-svar ökat sedan 2015, medan resultaten är i stort sett oförändrade mellan 2018 och 2019.

Tabell 17: Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?

Andel	Privatpersoner					Företag				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	58 %	58 %	62 %	67 %	66 %	72 %	75 %	77 %	82 %	82 %

4.1 Enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats

De som svarat att de besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna får bemöta påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. I 2019 års undersökningar ökade andelen privatpersoner som instämde i påståendet, från 63 procent 2018 till 72 procent 2019 (se Diagram 11). Sett till hela den femgradiga svarsskalan (medelvärdet) är 2019 års resultat högre än för samtliga övriga år sedan 2015. Skillnaderna är statistiskt säkerställda. Bland företagen är resultatet i stort sett oförändrat sedan 2015 (se Diagram 12). Runt 60 procent av de företag som besökt webbplatsen instämde i att det är enkelt att hitta på webbplatsen.

Diagram 11

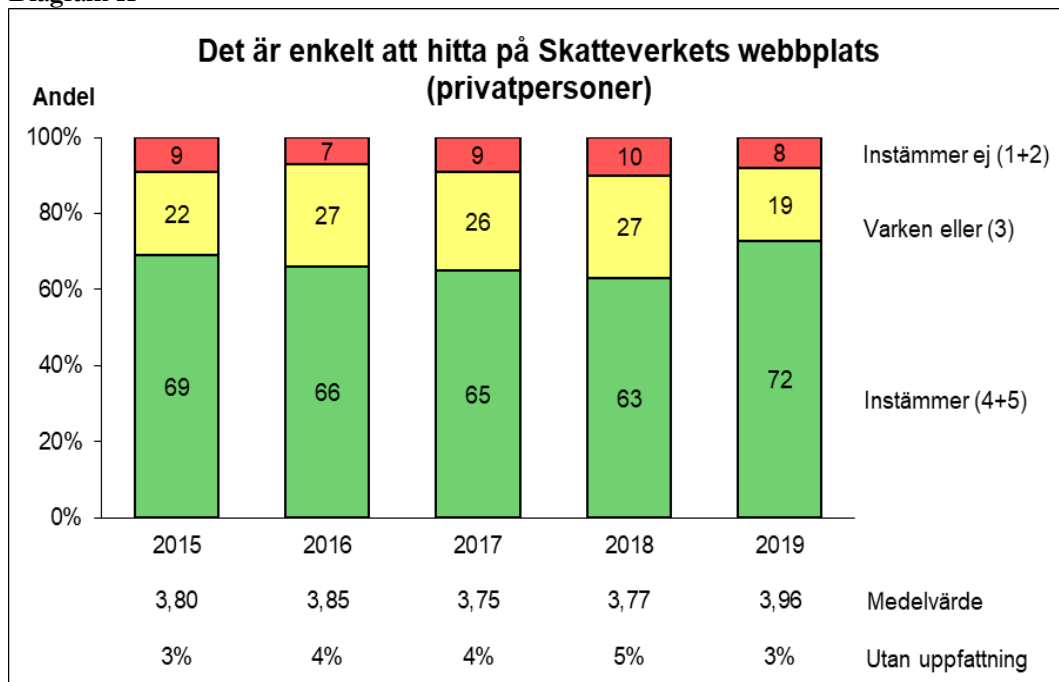


Diagram 12

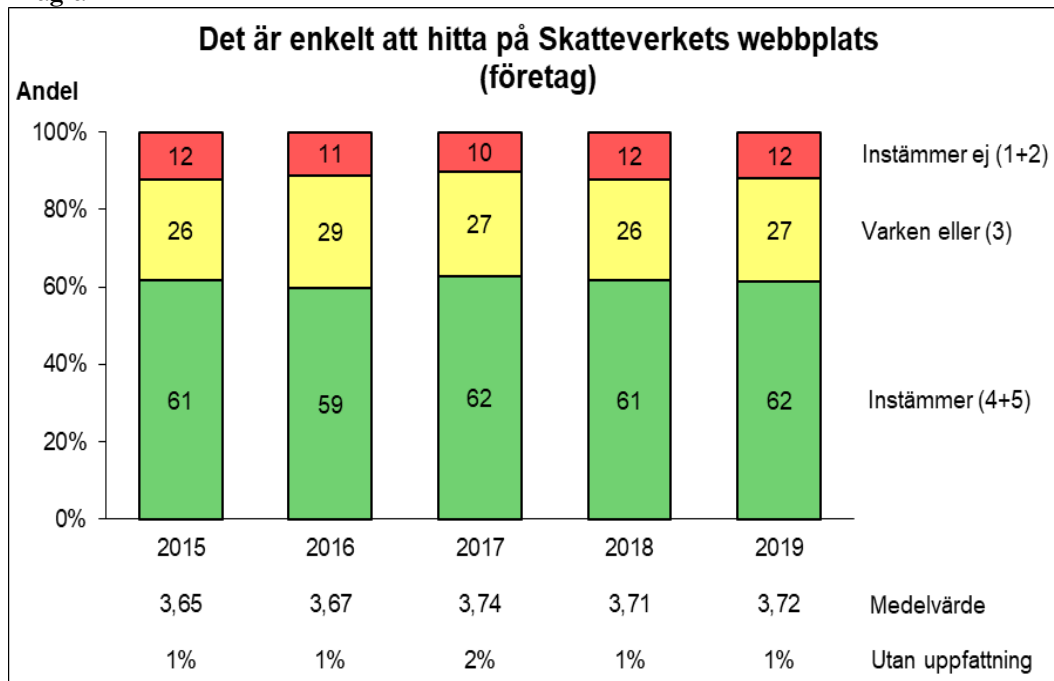
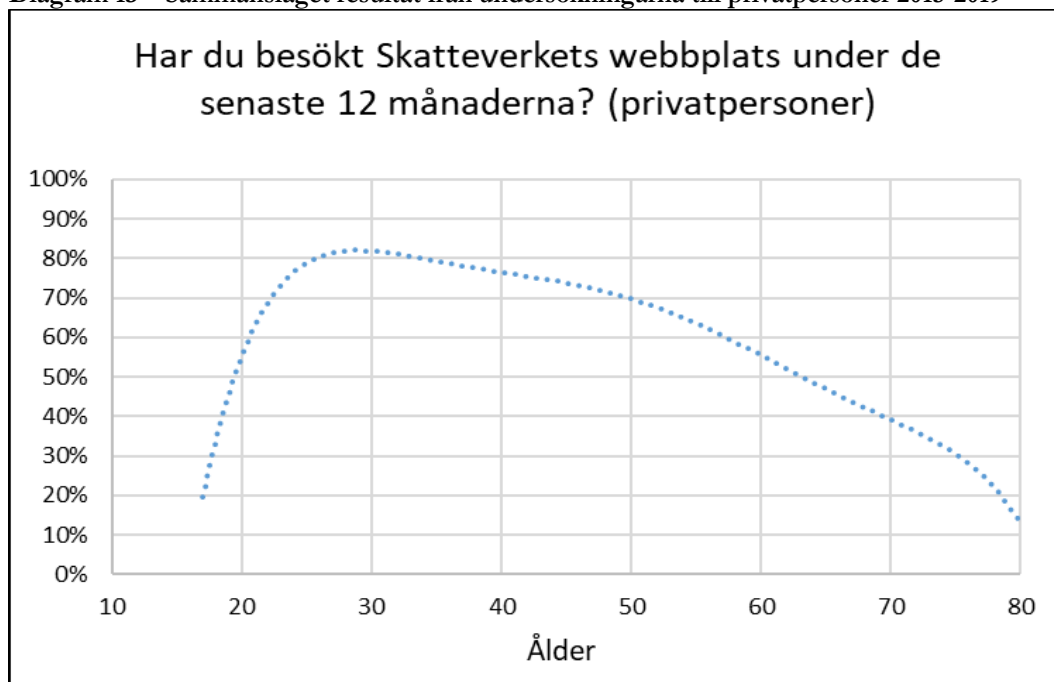


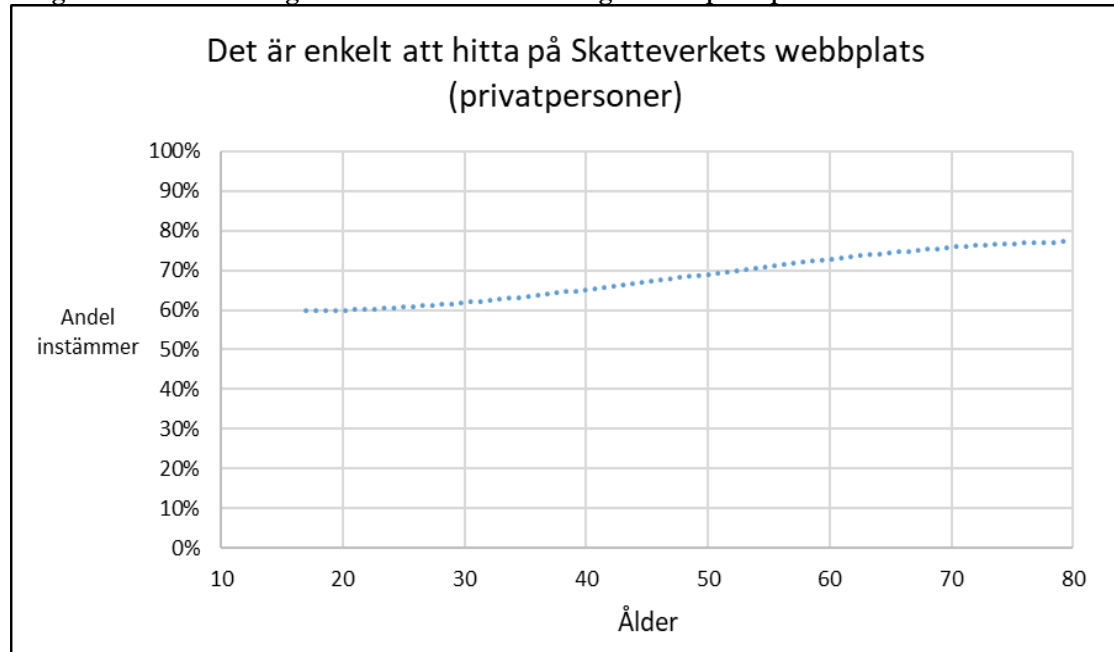
Diagram 13 visar att andelen besökare på Skatteverkets webbplats varierar kraftigt med åldern. Av de privatpersoner som svarat på undersökningen som är under 20 år har mindre än hälften besökt webbplatsen under det senaste året. Användandet ökar sedan kraftigt upp till 25 års ålder. Bland personer mellan 25 och 35 år är andelen besökare på Skatteverkets webbplats allra högst, ca 80 procent. Bland personer upp till 50 års ålder är det över 70 procent som har besökt webbplatsen. Sedan avtar nyttjandet av Skatteverkets webbplats med åldern. Bland personer över 65 år är det återigen mindre än hälften som har besökt webbplatsen under det senaste året.

Diagram 13 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



Även om äldre personer besöker Skatteverkets webbplats i lägre utsträckning än yngre personer, anser de äldre besökarna i högre utsträckning att det är enkelt att hitta på webbplatsen (Diagram 14). Bland privatpersoner mellan 60 och 79 år instämde mellan 70 och 80 procent i att det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats. Motsvarande siffra bland personer mellan 20 och 29 år är cirka 60 procent. En förklaring kan vara att yngre personer, som generellt spenderar mer tid på Internet, har högre förväntningar på Skatteverkets webbplats.

Diagram 14 – Sammanlagt resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



4.2 Information på webbplatsen tillräcklig

I attitydundersökningarna riktas även påståendet ”Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden” till de privatpersoner och företag som besökt Skatteverkets webbplats de senaste 12 månaderna. I 2019 års undersökningar var det 75 procent av privatpersonerna och 68 procent av företagen som instämde i påståendet. För privatpersoner är detta en ökning jämfört med 2017 och 2018, men inte mot 2016. Sett till medelvärdet för hela den femgradiga svarsskalan är enbart skillnaden mellan 2017 och 2019 statistiskt säkerställd (se Diagram 15).

När det gäller företagen ökade andelen som instämde i påståendet mellan 2015 och 2017, men har därefter avtagit något. Sett till medelvärdena finns det dock inte några större skillnader mellan åren (se Diagram 16).

Diagram 15

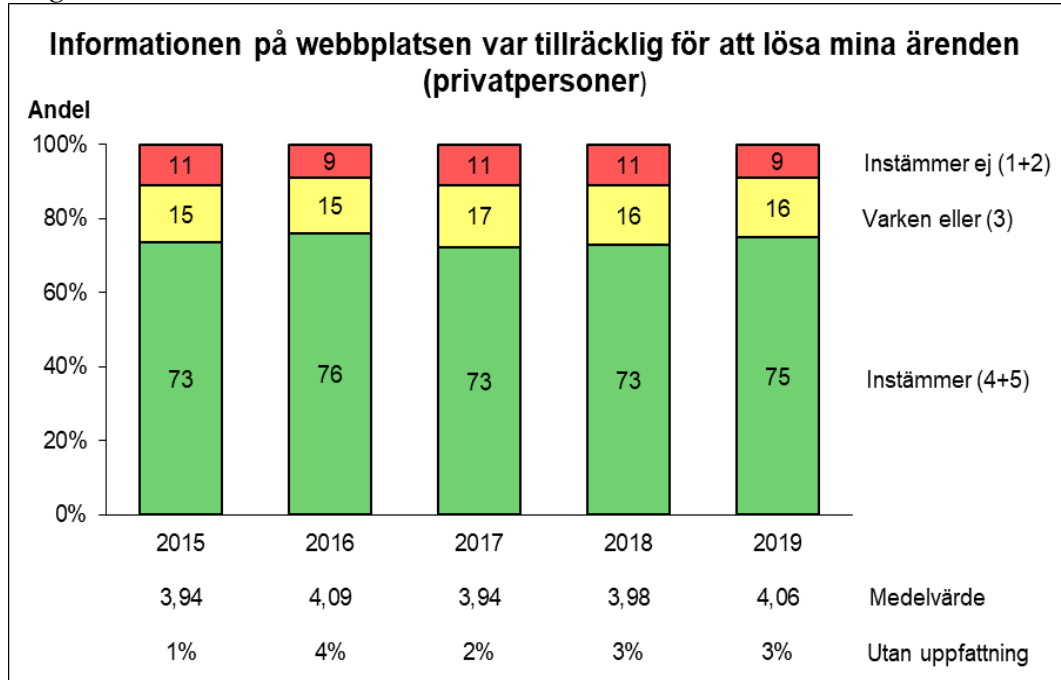
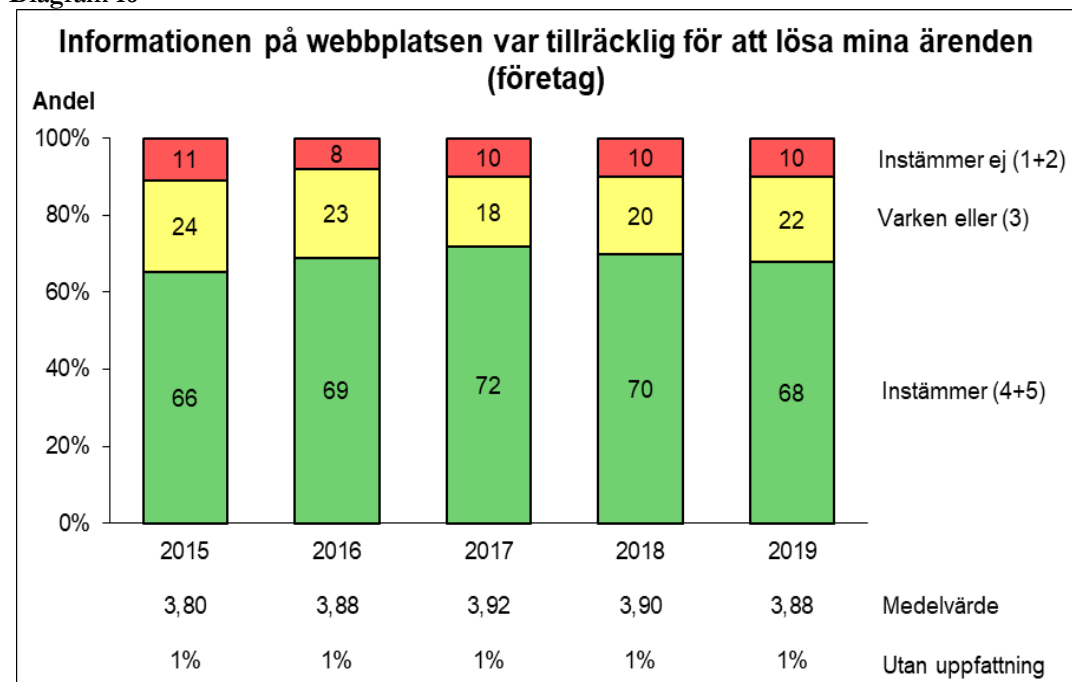


Diagram 16



4.3 Enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen

Sedan 2018 riktas ett påstående till de privatpersoner och företag som besökt Skatteverkets webbplats i syfte att ta reda på deras uppfattning om Skatteverkets tjänster på webbplatsen. Påståendet riktat till privatpersoner är ”Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar, göra en flyttanmälan eller beställa personbevis” och till företag ”Det är enkelt att använda tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar”. Tabell 18 visar att det var 83 procent av privatpersonerna och 75 procent av företagen som instämde i dessa påståenden

2019. Andelen som instämmer har minskat något jämfört med 2018, men skillnaden mellan åren är inte statistiskt säkerställd vare sig för privatpersoner eller för företag.

Tabell 18 Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar, göra en flyttanmälan eller beställa personbevis (privatpersoner)/ Det är enkelt att använda tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar (företag).

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	85 %	83 %	76 %	75 %
Varken eller	11 %	12 %	17 %	17 %
Instämmer inte	3 %	5 %	7 %	8 %
Medelvärde	4,30	4,30	4,07	4,04
Utan uppfattning	4 %	5 %	15 %	12 %

Företagen har även fått ta ställning till påståendet ”Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem”. I 2019 års undersökning instämde 81 procent i detta, 14 procent svarade ”varken eller” och 5 procent instämde inte. Resultatet är en ökning med 3 procentenheter av andelen som instämde, jämfört med 2018 års resultat. Skillnaden mellan åren, sett till medelvärdet, är statistiskt säkerställd.

Tabell 19 Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem (företag).

Andel	Företag	
	2018	2019
Instämmer	78 %	81 %
Varken eller	14 %	14 %
Instämmer inte	8 %	5 %
Medelvärde	4,14	4,23
Utan uppfattning	6 %	4 %

5 Deklarationen (privatpersoner)

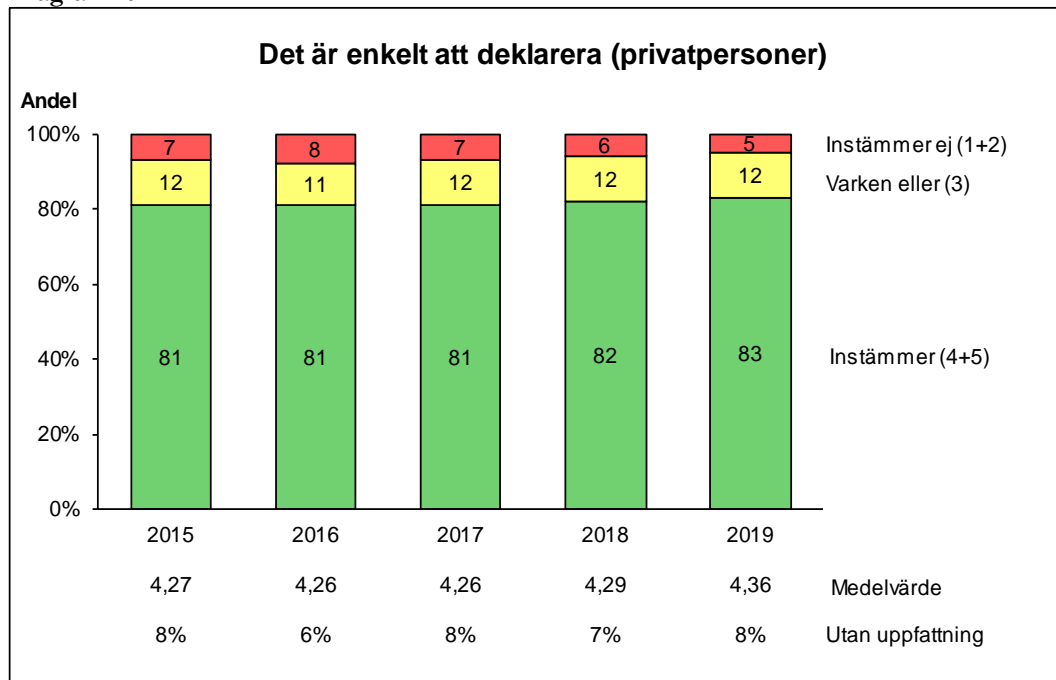
En viktig uppgift för Skatteverket är att skapa förutsättningar så att det blir så lätt som möjligt att göra rätt. Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner och företag ökar dessa förutsättningar. Att utveckla, förbättra och förenkla möjligheterna för att deklarerat digitalt bidrar också till ökade förutsättningar att göra rätt. Med digitala deklarationer blir processerna effektivare och risken för fel i deklarationerna minskar.

Frågorna som tas upp i detta avsnitt finns enbart med i undersökningen till privatpersoner. Resultaten visar att en hög andel privatpersoner tycker att det är enkelt att deklarerat och att allt fler väljer att deklarerat digitalt.

5.1 Enkelt att deklarerat

Privatpersoner har sedan starten av de årliga undersökningarna fått ta ställning till påståendet ”Det är enkelt att deklarerat”. I 2019 års undersökning instämde 83 procent i påståendet. Andelen som instämmer i detta påstående har tidigare år varit relativt oförändrat och legat runt 81-82 procent (se Diagram 17). Resultatet 2019, sett till medelvärdet, innebär en statistiskt säkerställd ökning jämfört med 2016 och 2017, men inte jämfört med 2018 års resultat.

Diagram 17



Till 2018 års undersökning infördes påståendet ”Jag brukar fylla i eller ändra uppgifter i min deklarerat”. Resultatet visade en högre andel, 38 procent, som instämde i påståendet jämfört med Skatteverkets statistik över den årliga andel privatpersoner som faktiskt gör ändringar i sina deklarationer (mindre än 30 procent). En möjlig förklaring till denna skillnad är att det finns en samvariation mellan benägenheten att ändra sin deklarerat och att delta i enkätundersökningar. En annan tänkbar orsak är att påståendet inte var riktigt tydligt formulerat.

För att förtydliga att påståendet avsåg något mer än att bara signera sin deklarerat, modifierades påståendet till ”Jag brukar *lägga till* eller ändra uppgifter i min deklarerat” i 2019 års undersökning. Till följd av detta är resultaten från 2018 och 2019 inte helt jämförbara. Men

trots det omformulerade påståendet är skillnaden mellan åren liten. Andelen som instämde i att de brukar ändra uppgifter i sin deklaration minskade något, från 38 till 36 procent, en skillnad som inte är statistiskt säkerställd (Se Tabell 20).

Tabell 20 Jag brukar fylla i (2018)/lägga till (2019) eller ändra uppgifter i min deklaration.

Andel	Privatpersoner	
	2018	2019
Instämmer	38 %	36 %
Varken eller	11 %	12 %
Instämmer inte	50 %	52 %
Medelvärde	2,75	2,68
Utan uppfattning	9 %	10 %

Not: I 2018 års undersökning ställdes påståendet ”Jag brukar fylla i eller ändra uppgifter i min deklaration” och i 2019 års undersökning påståendet ”Jag brukar *lägga till* eller ändra uppgifter i min deklaration”. Jämförelser mellan åren är därför inte helt jämförbara.

5.2 Privatpersonernas deklarationssätt

Elektronisk hantering med rätt utformade e-tjänster gör att det blir lättare för skattebetalare att deklarerat och leder sannolikt till färre oavsiktliga fel. Även om andelen elektroniska deklarationer alltjämt ökar varje år, är det viktigt att ta reda på orsakerna till att vissa personer fortfarande lämnar sin deklaration på papper. I 2018 års undersökning till privatpersoner ingick följande nya påståenden:

- Lämnade du in din senaste inkomstdeklaration på papper?
- Om du lämnade deklarationen via papper, hade det varit enkelt för dig att istället lämna deklarationen digitalt (via dator/surfplatta/telefon)?
- Om nej, vänligen ange varför det inte hade varit enkelt (fritextsvar).

Andelen som lämnade in sin senaste inkomstdeklaration på papper minskade från 15 till 12 procent mellan 2018 och 2019 års undersökningar (se Tabell 21). Minskningen är dock inte statistiskt säkerställd. Bland dem som lämnat in sin deklaration på papper angav 40 procent att det hade varit enkelt att istället lämna deklarationen digitalt.

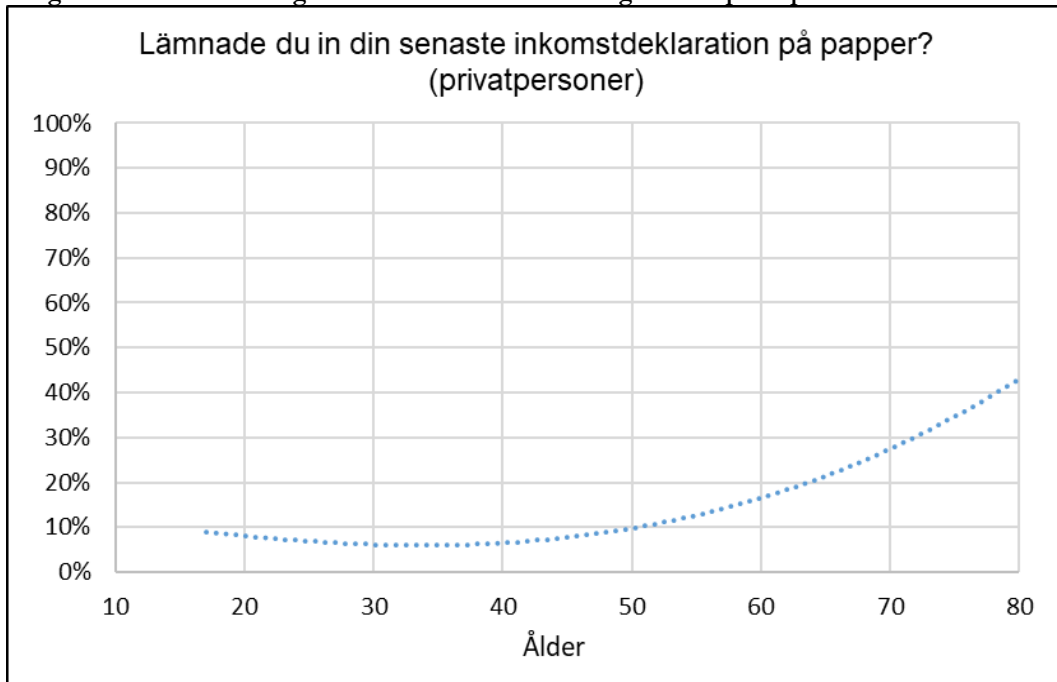
Tabell 21: Lämnade du in din senaste inkomstdeklaration på papper?/Hade det varit enkelt för dig att istället lämna deklarationen digitalt?

Lämnade du in din senaste inkomstdeklaration på papper?	2018	2019
Andel svar ”Ja”	15 %	12 %
Felmarginal	0,02	0,02
Hade det varit enkelt för dig att istället lämna deklarationen digitalt?	2018	2019
Andel svar ”Ja”	39 %	40 %
Felmarginal	0,09	0,09

Enligt Skatteverkets årsredovisning för 2019, är det totalt sett 18 procent av alla privatpersoner som lämnar in sin inkomstdeklaration på papper. Denna siffra inkluderar, precis som attitydundersökningen till privatpersoner, enskilda näringsidkare. Att endast 12 procent i undersökningen svarat att de lämnat deklarationen på papper kan delvis förklaras med att personer över 79 år inte ingår i undersökningarna. Denna grupp deklarerar i högre utsträckning via papper. Diagram 18 illustrerar ett tydligt ålderssamband. Bland svarande

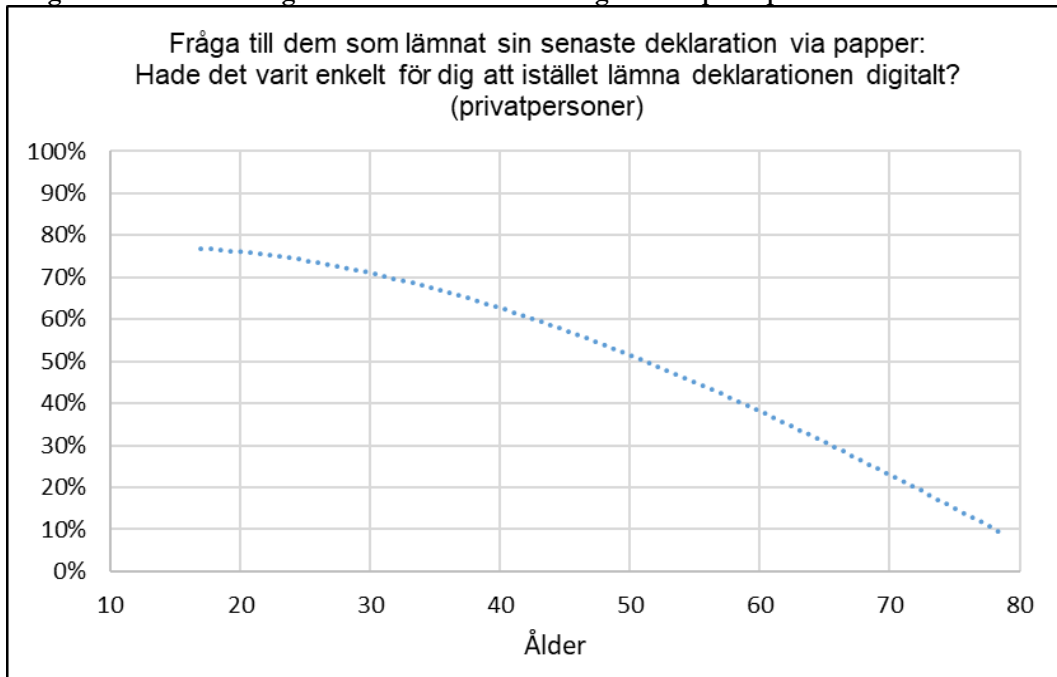
under 50 år deklarerar mindre än 10 procent via papper. Andelen pappersdeklarationer ökar därefter med åldern. Bland de äldsta personerna i undersökningen, som är närmare 80 år, är det ca 40 procent som svarat att de deklarerat via papper.

Diagram 18 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2018-2019



Det finns även ett tydligt negativt samband mellan ålder och andelen som upplever att det hade varit enkelt att istället lämna deklarationen digitalt. Av de 12 procent privatpersoner som svarat att de lämnat sin deklaration på papper, svarade 40 procent att det hade varit enkelt att istället lämna deklarationen digitalt. Denna andel varierar dock kraftigt med åldern. Över 70 procent av personerna under 30 år svarade att det hade varit enkelt, medan mindre än 30 procent av personerna över 65 år ansåg att det hade varit enkelt (se Diagram 19).

Diagram 19 – Sammanlagt resultat från undersökningarna till privatpersoner 2018-2019



Fritextsvaren från undersökningarna 2018 och 2019 från dem som svarat att det inte hade varit enkelt att deklarerat digitalt om varför det inte hade varit enkelt, har kategoriserats och summerats i Tabell 22. De tre vanligaste orsakerna som nämns är att man inte har någon dator, har en komplex deklARATION (av annat slag än att de är företagare), eller tycker att det är svårt med digital teknik. Av dessa tre kategorier var det endast ”annan komplex deklARATION” som var någorlunda vanlig bland yngre personer.

Tabell 22: Orsaker till varför det inte hade varit enkelt att lämna deklARATIONEN via papper. Kategorisering av fritextsvar. Antal svar totalt 2018 och 2019.

	Åldersgrupp						Alla
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	
Har ingen dator				3	9	29	41
Annan komplex deklARATION	1	4	5	5	9	12	36
Svårt med digital teknik	1	1	1	2	11	10	26
Företagare			1	3	8	6	18
Det fungerar bra med papper	1			4	3	8	16
Övrigt	1	1		2	5	5	14
Revisor deklarerar			1	2	2	4	9
Har aldrig provat att deklarerat på annat sätt	2					4	6

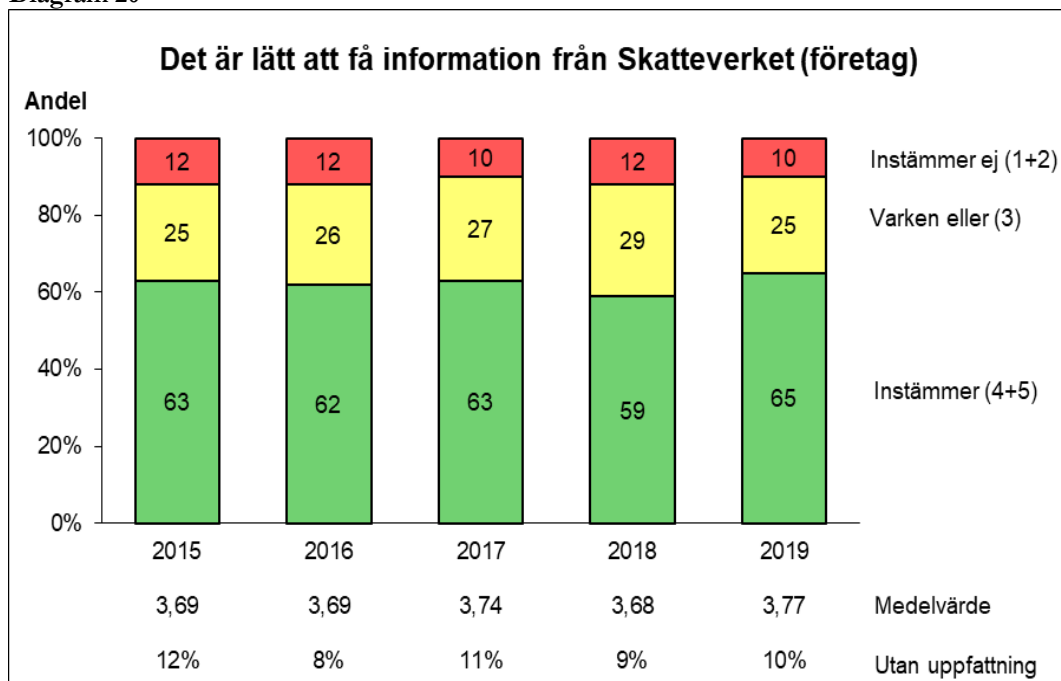
6 Förutsättningar att göra rätt (företag)

En viktig förutsättning för företagen att göra rätt för sig är att det finns lättillgänglig information från Skatteverket. Majoriteten av företagen anser att det är lätt att få information från Skatteverket, att det är enkelt att lämna uppgifter om olika skatter och att det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata.

6.1 Tillgänglighet till Skatteverket

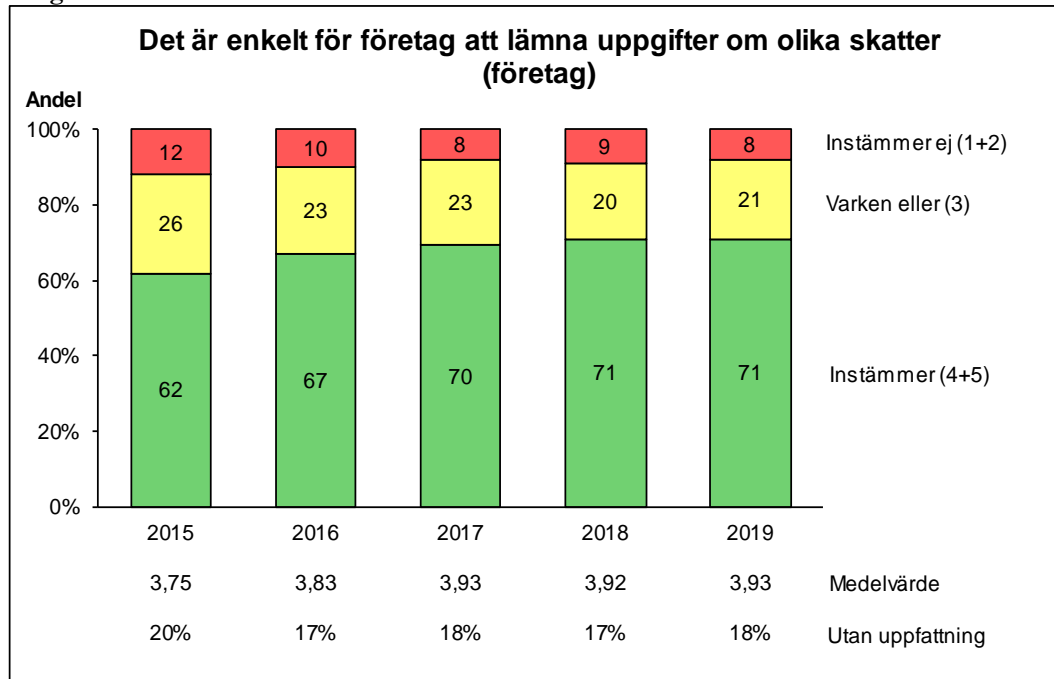
Påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket” har riktats till företagen sedan undersökningarna startades. I 2019 års undersökning instämde 65 procent i påståendet, vilket är en ökning med 6 procentenheter jämfört med 2018. Sett till medelvärdena är ökningen statistiskt säkerställd mot 2018, men inte mot tidigare år.

Diagram 20



En något högre andel företag, 71 procent, instämde i påståendet ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (se Diagram 21). Resultatet har förbättrats med 9 procentenheter sedan 2015, då 62 procent instämde i påståendet. Skillnaden är statistiskt säkerställd mot 2015, men inte mot senare år.

Diagram 21



6.2 Tydlighet kring skatteregler

Sedan 2018 ingår påståendet ”Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag” i företagsenkäten. I 2019 års undersökning instämde 60 procent av företagen i detta. Det är ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan åren.

Tabell 23 Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag

Andel	Företag	
	2018	2019
Instämmer	59 %	60 %
Varken eller	26 %	28 %
Instämmer inte	15 %	13 %
Medelvärde	3,64	3,70
Utan uppfattning	14 %	14 %

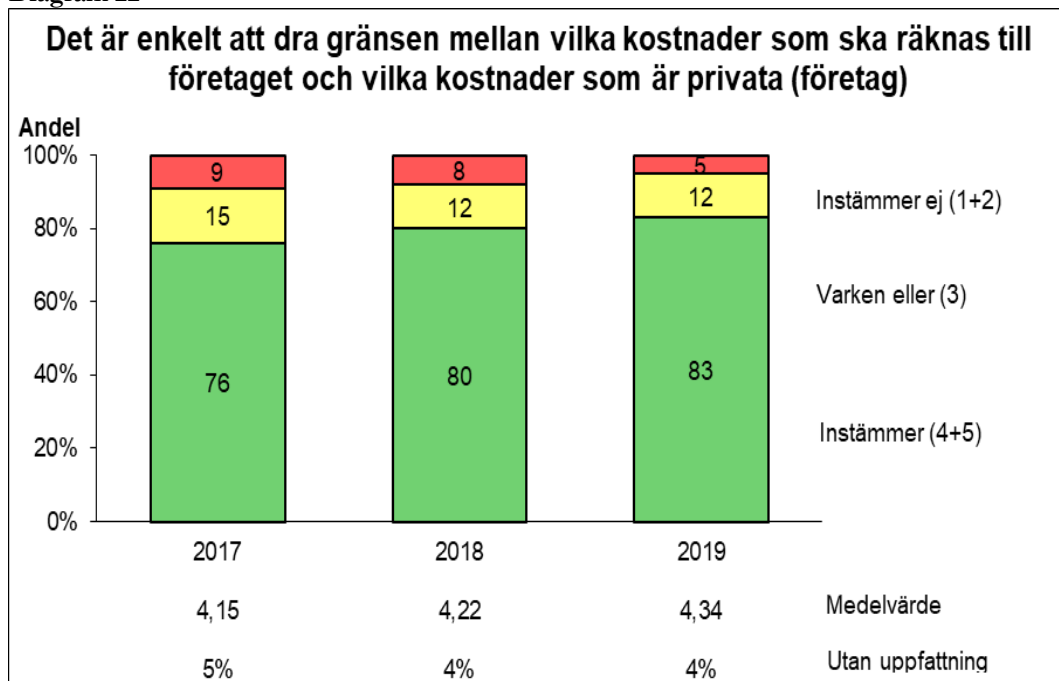
I den senaste undersökningen 2019 gjordes ett tillägg av två nya påståenden om skattereglerna, för att ytterligare fånga upp och mäta företagens förutsättningar att göra rätt (se Tabell 24). Resultaten visar att det finns en stor andel företag som tycker att det är svårt att veta vilka skatteregler som gäller och att tillämpa dem. Det var 48 procent av företagen som instämde i att ”Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag”. En något högre andel, 60 procent, instämde i att ”Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag”.

Tabell 24 Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag/ Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag

Andel	Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag	Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag
	2019	2019
Instämmer	48 %	60 %
Varken eller	32 %	25 %
Instämmer inte	20 %	15 %
Medelvärde	3,40	3,67
Utan uppfattning	14 %	15 %

Företagen har sedan 2017 fått ta ställning till påståendet ”Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata”. De flesta företag anser att detta är enkelt. Diagram 22 visar att andelen företag som instämmer i påståendet har ökat från 76 till 83 procent mellan 2017 och 2019. Resultatet 2019, sett till medelvärdet, är statistiskt säkerställt högre jämfört med både 2017 och 2018 års resultat.

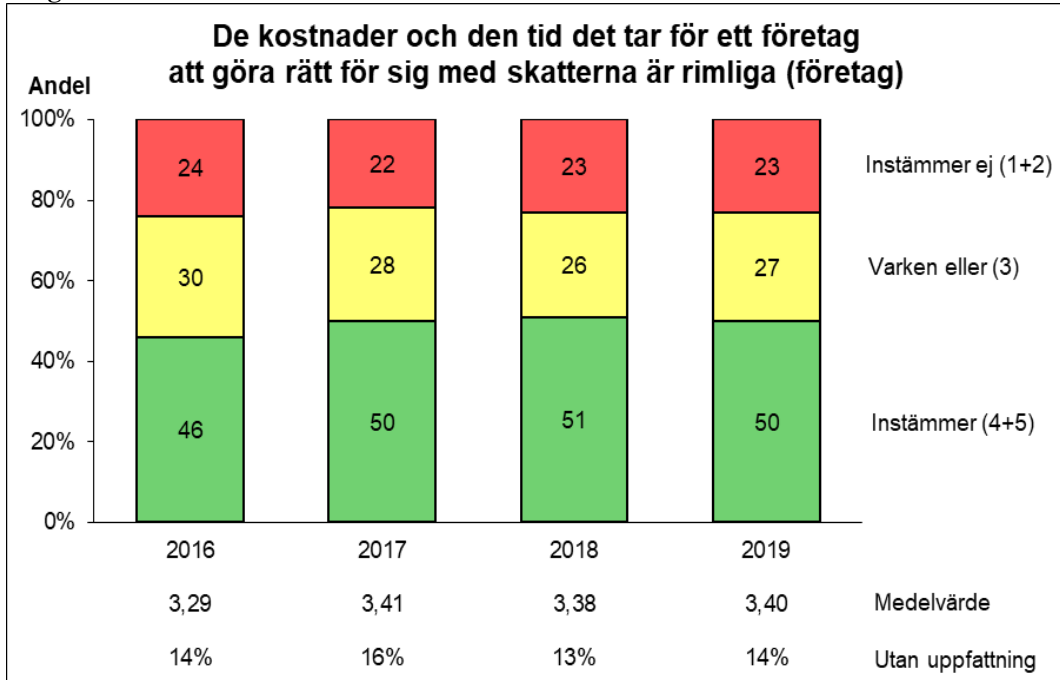
Diagram 22



6.3 Företagens fullgörandekostnader

Företagen har sedan 2016 fått ta ställning till om kostnaderna och tiden för att fullgöra skyldigheten att betala skatt är rimliga. I 2019 års undersökning instämde 50 procent i påståendet ”De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga” (se Diagram 23). Andelen som instämmer är i stort sett oförändrad sedan 2017 och det finns ingen statistiskt signifikant skillnad mellan något av åren.

Diagram 23



7 Skattemoral och skattefusk

Skattemoral är den vilja vi har att betala skatt och bidra. Att Skatteverket har ett gott anseende bland allmänheten är viktigt för att upprätthålla en hög skattemoral. Skattemoralen respektive skattefusket påverkas till viss del av vad man tror att andra människor gör. Om de flesta anser att det finns en fungerande skatteförvaltning och att de flesta andra betalar skatt, ökar den egna acceptansen för att betala skatt. Skatteverkets attitydundersökningar ger därför viktig information om dels den inneboende uppfattningen om vad som är rätt och fel och dels motsvarande uppfattningar om omgivningen. Resultaten visar att både privatpersoner och företag känner en moralisk plikt att hålla sig till skattereglerna och att kännedomen om skattefusk i omgivningen är relativt låg. Under perioden 2015-2019 ser vi att acceptansen för skattefusk har minskat bland både privatpersoner och företag.

7.1 Moralisk plikt att hålla sig till skatteregler

Undersökningarna visar att de allra flesta känner en moralisk plikt att hålla sig till skattereglerna. I 2019 års undersökningar instämde 92 procent av privatpersonerna och 96 procent av företagen i påståendet ”Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna”. För privatpersoner innebar 2019 års resultat, sett till medelvärdet, en statistiskt säkerställd ökning jämfört med tidigare år. För företagen är 2019 års resultat statistiskt säkerställt mot 2015 års resultat, men inte mot övriga år.

Diagram 24

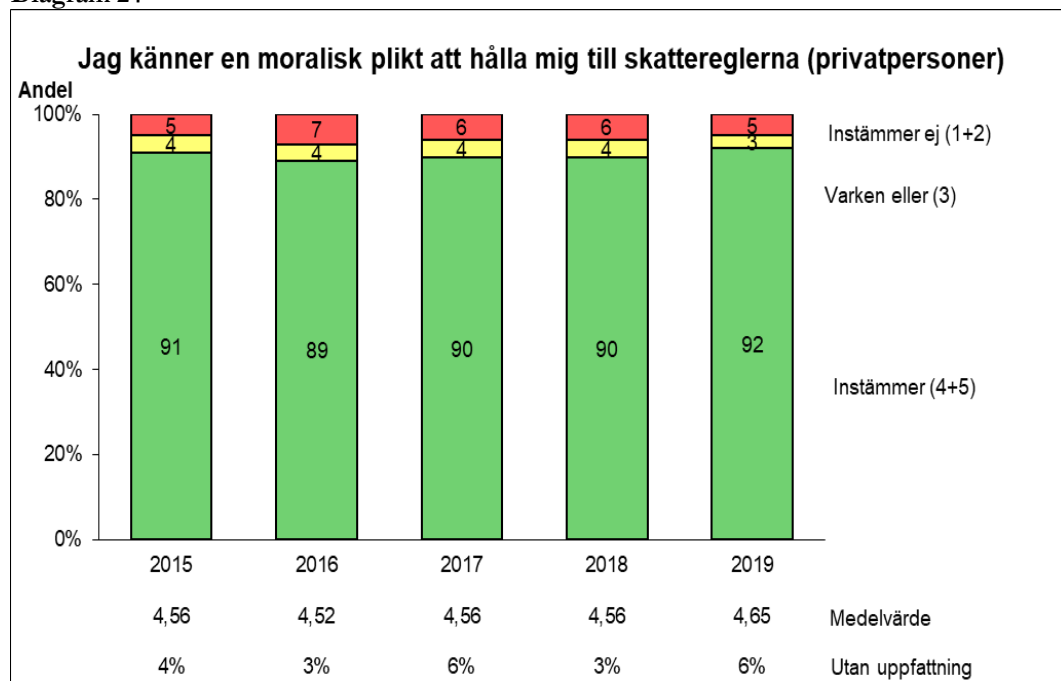
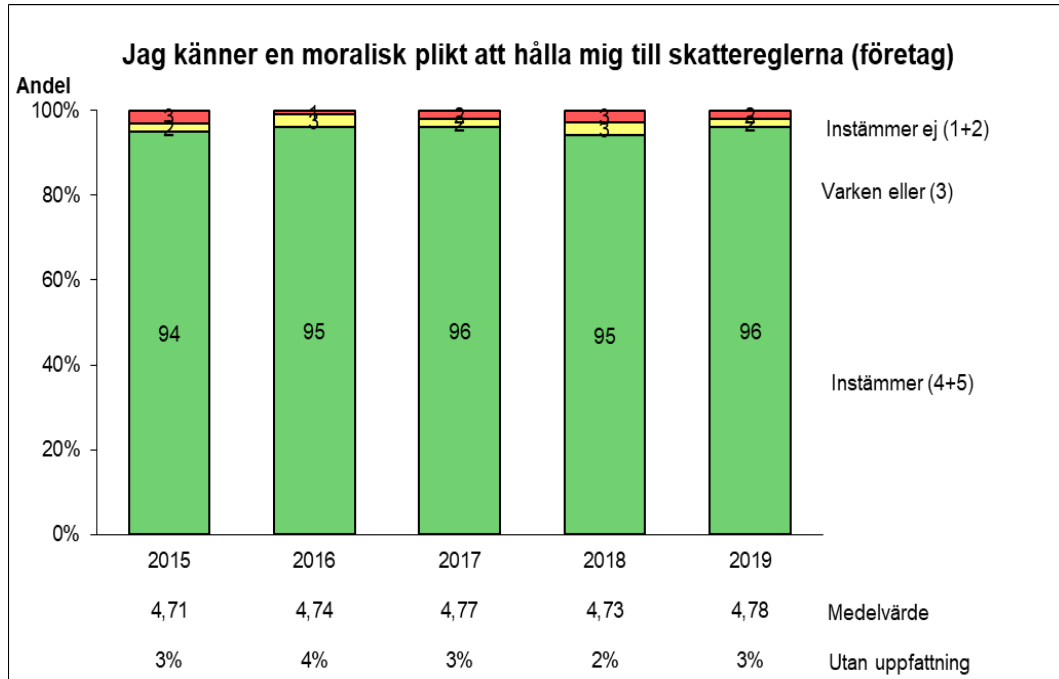


Diagram 25



7.2 Otillåtna avdrag

I 2017 års undersökning infördes påståenden till både privatpersoner och företag om huruvida man anser sig ha rätt att chansa/testa när man deklarerar. I 2019 års undersökning instämde 14 procent av privatpersonerna i påståendet ”Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklARATIONEN”. Andelen som inte instämde ökade från 68 till 74 procent mellan 2018 och 2019, vilket är en statistiskt säkerställd förändring (se Tabell 25).

I 2019 års undersökning till företag instämde 10 procent i påståendet ”Man har rätt att chansa/testa i deklARATIONEN om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata”. Andelen som inte instämde var 79 procent. Det finns inga statistiskt säkerställda förändringar mellan 2019 års resultat och tidigare år.

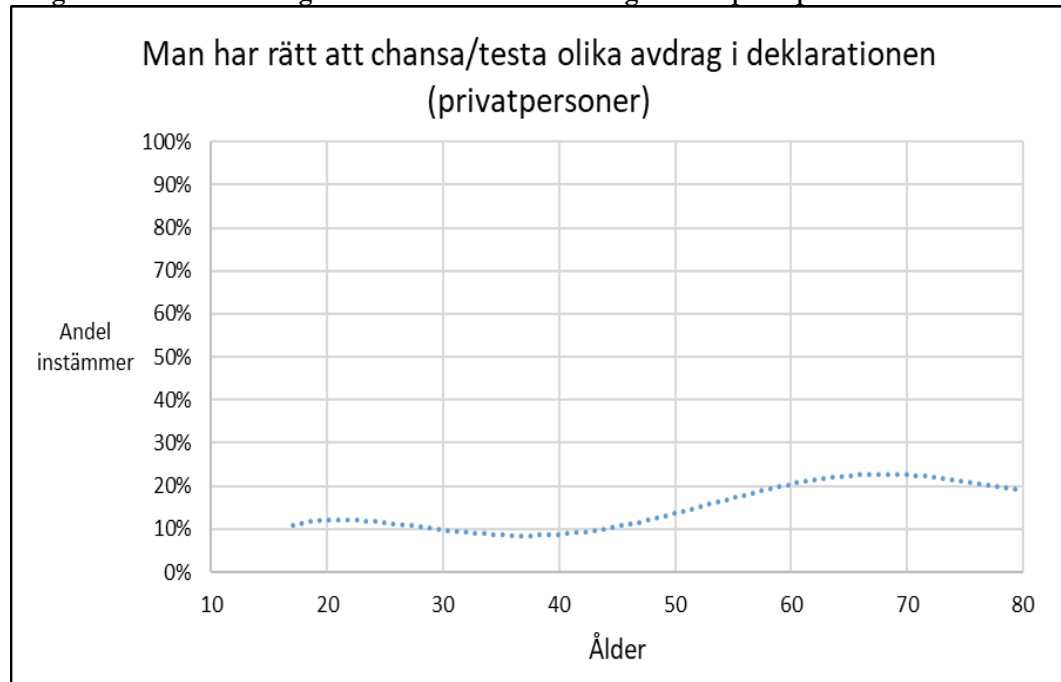
Tabell 25 Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklARATIONEN (privatpersoner)/Man har rätt att chansa/testa i deklARATIONEN om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata (företag).

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	16 %	15 %	14 %	10 %	9 %	10 %
Varken eller	18 %	18 %	12 %	12 %	10 %	11 %
Instämmer inte	66 %	68 %	74 %	78 %	81 %	79 %
Medelvärde	2,07	2,04	1,86	1,77	1,68	1,69
Utan uppfattning	22 %	20 %	23 %	15 %	16 %	20 %

Äldre personer anser i högre utsträckning än yngre att man har rätt att chansa/testa ett avdrag. Diagram 26 visar att ca 10 procent av de svarande under 40 år anser att man har rätt att chansa/testa ett avdrag, medan motsvarande andel bland personer över 60 år är ca 20 procent. När det gäller rätten att chansa/testa avdrag i deklARATIONEN som illustreras i diagrammet,

framstår skattemoralen vara något lägre bland äldre än yngre personer. Dock behöver det inte vara så. Unga personer, som kanske aldrig har chansat/testat att göra ett avdrag i deklARATIONEN, kan i högre grad uppleva att chansningar av avdrag är felaktiga och förknippade med skattefusk. Tidigare fanns det större möjligheter för privatpersoner att göra ett avdrag i deklARATIONEN. Äldre personer har troligen i högre utsträckning än yngre någon gång chansat/testat att göra avdrag i deklARATIONEN och fått dessa godkända. Därmed kan det vara så att äldre personer ser dessa chansningar som felaktiga eller som skattefusk i lägre grad än yngre personer.

Diagram 26 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2017-2019



I företagsenkäten infördes 2018 påståendet ”Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget”. I 2019 års undersökning var det 11 procent av företagen som instämde i påståendet, vilket är en lika stor andel som i 2018 års undersökning (se Tabell 26).

Tabell 26 Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget.

Andel	Företag	
	2018	2019
Instämmer	11 %	11 %
Varken eller	13 %	10 %
Instämmer inte	76 %	78 %
Medelvärde	1,82	1,78
Utan uppfattning	13 %	15 %

7.3 Inställning till skattefusk

I 2018 års undersökning till privatpersoner infördes påståendet ”Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas”. Endast 4 procent instämde i detta i 2019 års undersökning, medan motsvarande siffra var 6 procent år 2018. Sett till medelvärdet är det en statistiskt säkerställd förändring mellan åren. Detta stärker bilden av en hög skattemoral i Sverige.

Tabell 27 Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas

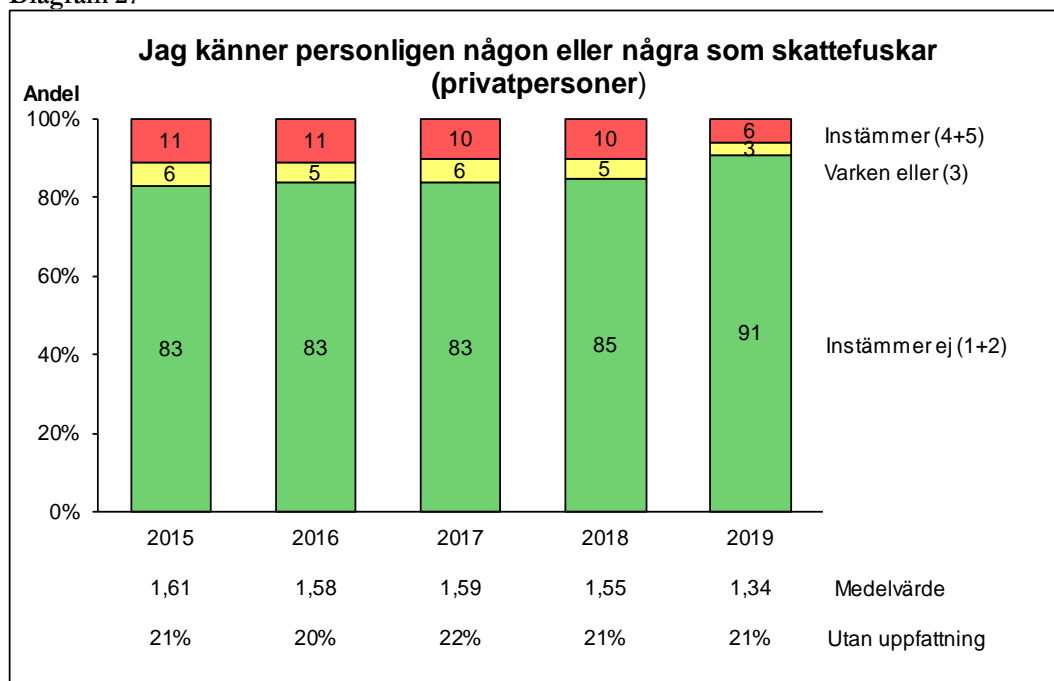
Andel	Privatpersoner	
	2018	2019
Instämmer	6 %	4 %
Varken eller	5 %	5 %
Instämmer inte	89 %	91 %
Medelvärde	1,42	1,33
Utan uppfattning	7 %	9 %

7.4 Kännedom om skattefusk

Attitydundersökningarna visar att den personliga kännedomen om någon eller några som skattefuskar är låg och att den har minskat mellan 2018 och 2019, åtminstone bland privatpersoner.

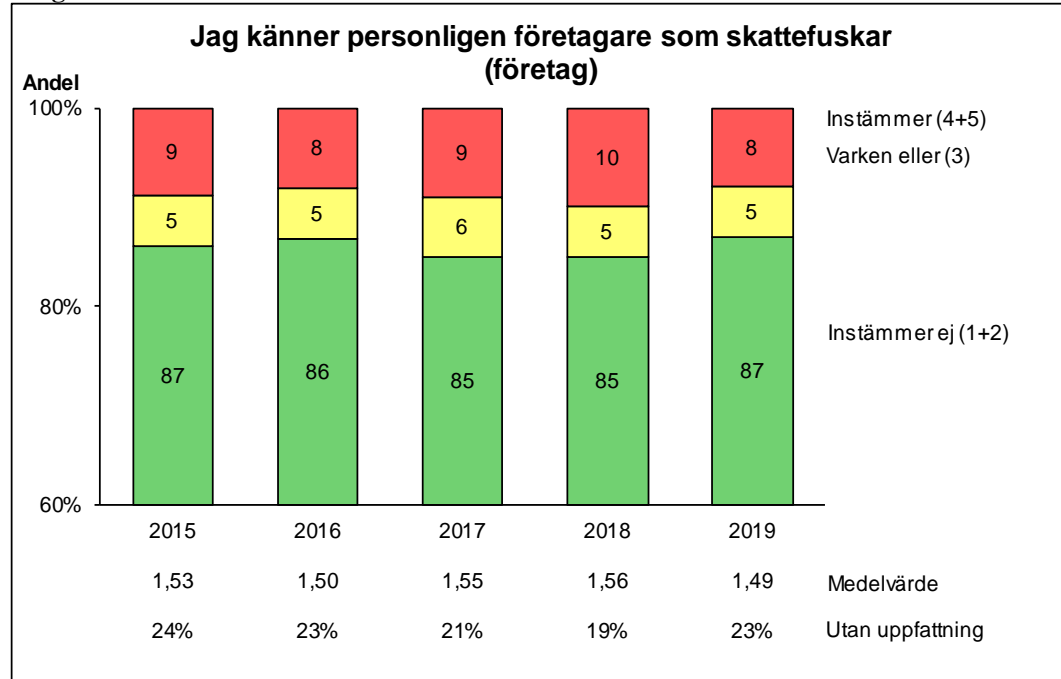
Bland privatpersoner har andelen som instämmer i påståendet ”Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar” minskat avsevärt, från 10 till 6 procent, mellan 2018 och 2019. Resultatet 2019, sett till medelvärdet, är statistiskt säkerställt jämfört med samtliga föregående år (se Diagram 27).

Diagram 27



Företagarna har fått ta ställning till påståendet ”Jag känner personligen företagare som skattefuskar”. I 2019 års undersökning var det 8 procent av företagen som instämde i detta påstående. Även här ses en viss minskning i andelen mellan 2018 och 2019, men skillnaden jämfört med tidigare år är inte statistiskt säkerställd (se Diagram 28).

Diagram 28



Sedan 2018 har påståendet ”I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska” ingått i attitydundersökningarna till privatpersoner. Dessförinnan fanns det med i Skatteverkets stora ”Medborgarundersökningar” för 2016. I den senaste attitydundersökningen 2019 instämde 39 procent av privatpersonerna i påståendet att alla eller nästan alla i Sverige betalar den skatt de ska. Ungefär lika många, 35 procent, höll inte med och en relativt hög andel på 24 procent saknade uppfattning (se Tabell 28).

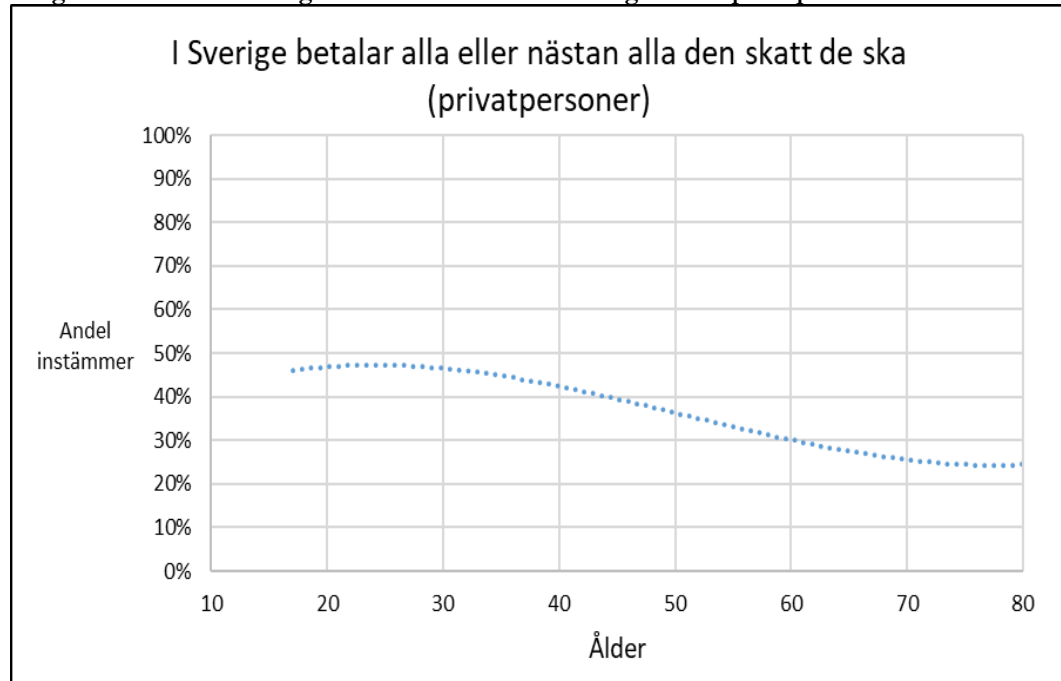
En viss ökning av andelen instämmande har skett jämfört med 2018 års undersökning, då 35 procent instämde i påståendet. Skillnaden mellan åren är inte statistiskt säkerställd sett till medelvärdet, men vi ser även en ökning jämfört med Medborgarundersökningens resultat från 2016, då 32 procent instämde i påståendet. Detta indikerar en positiv utveckling, även om man bör vara försiktig med att jämföra resultat från olika undersökningar, med delvis olika frågeinnehåll i övrigt.

Tabell 28 I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska

Andel	Privatpersoner	
	2018	2019
Instämmer	35 %	39 %
Varken eller	28 %	26 %
Instämmer inte	37 %	35 %
Medelvärde	2,91	3,01
Utan uppfattning	22 %	24 %

Diagram 29 visar att det finns ett negativt ålderssamband i andelen som instämmer i att alla eller nästan alla i Sverige betalar den skatt de ska. Yngre personer upplever i högre utsträckning att alla eller nästan alla betalar den skatt de ska. Knappt 50 procent bland de yngsta personerna i undersökningen instämde, medan endast drygt 20 procent av personerna mellan 70 och 80 år instämde i att alla eller nästan alla betalar den skatt de ska.

Diagram 29 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2018-2019



7.5 Möjligheter till skattefusk

Privatpersoner får ta ställning till två påståenden som gäller möjligheterna att fuska med skatten. När det gäller det första påståendet, ”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster”, var det i 2019 års undersökning 5 procent av privatpersonerna som instämde (se Diagram 30). För det andra påståendet, ”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag”, var det 7 procent av privatpersonerna som instämde (se Diagram 31). Jämfört med tidigare undersökningars resultat ses en fördelaktig utveckling. Andelen instämmande av respektive påstående har minskat och skillnaderna mellan 2019 och tidigare år, sett till medelvärdena, är statistiskt säkerställda.

Diagram 30

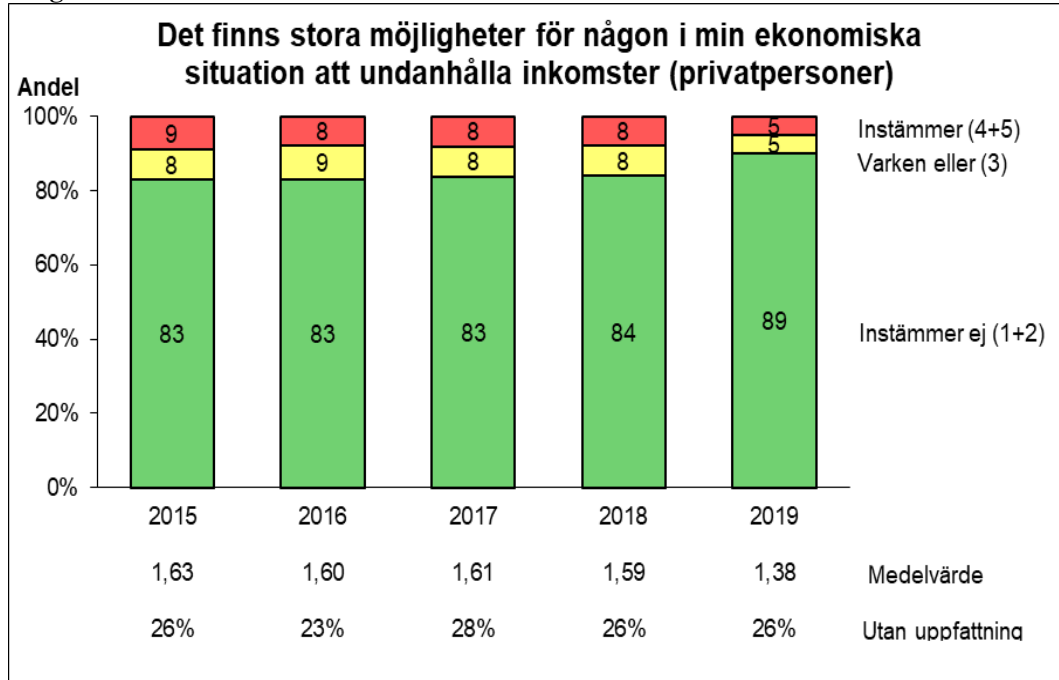


Diagram 31

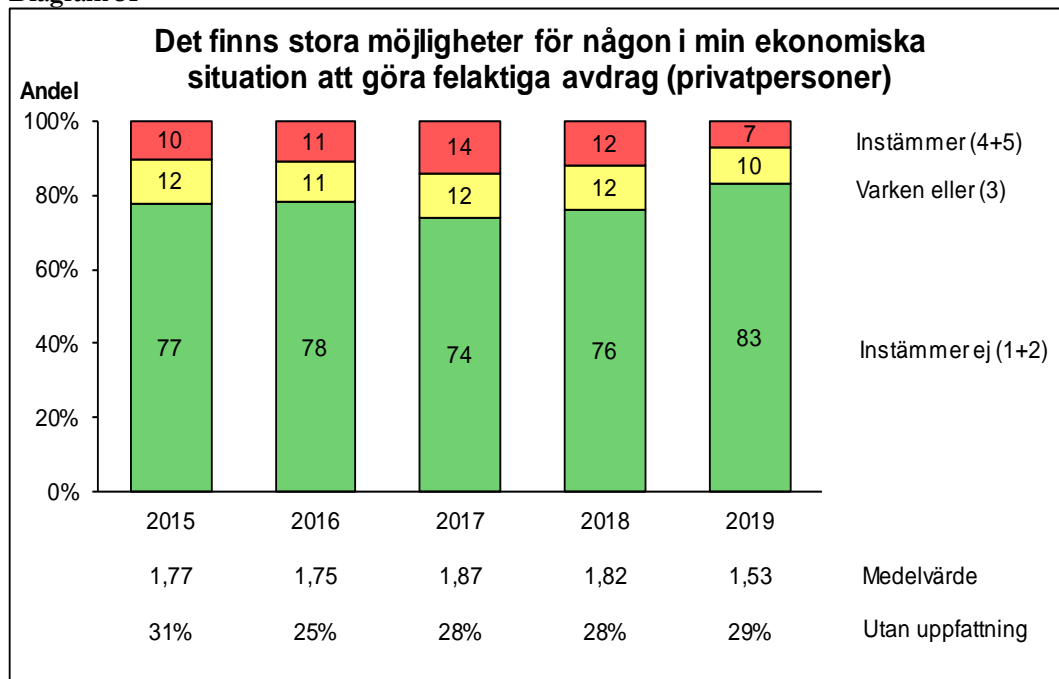
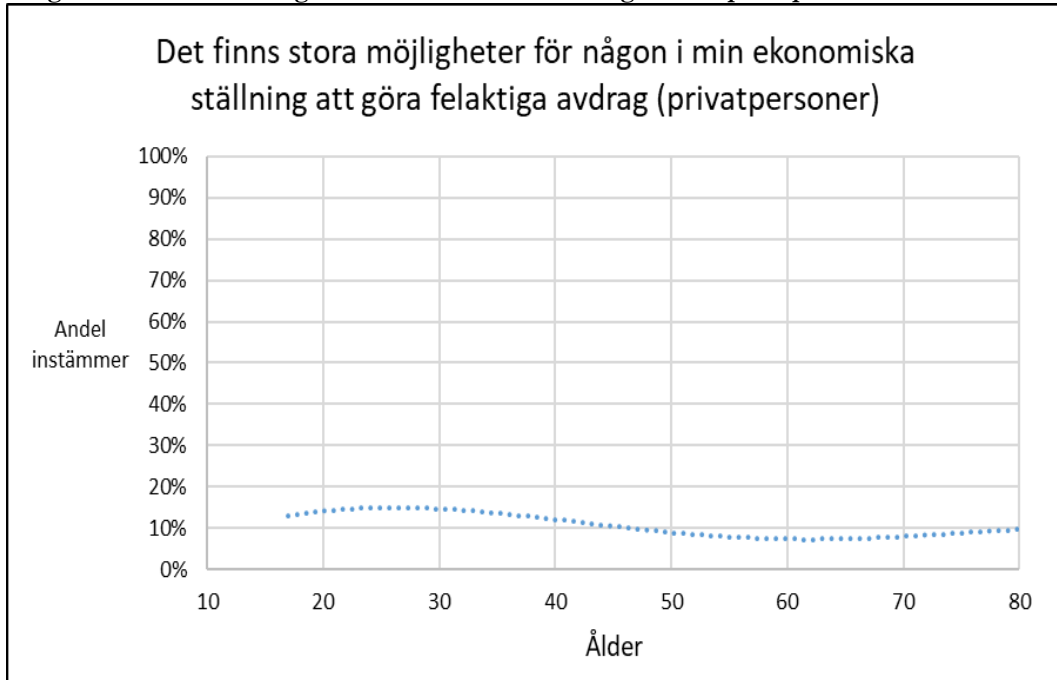


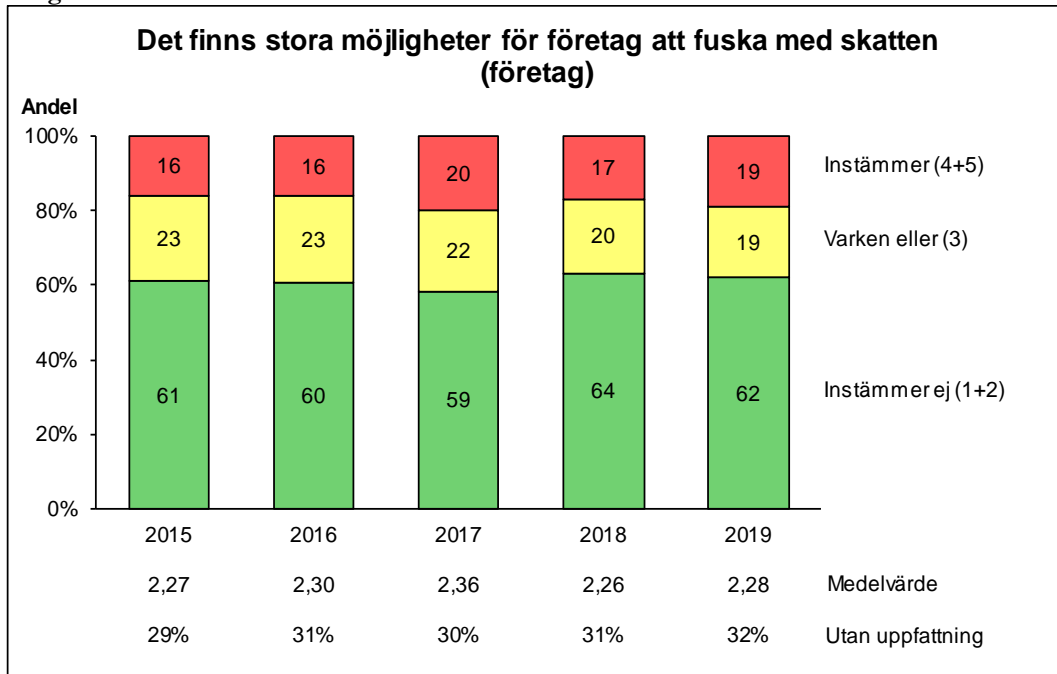
Diagram 32 visar ett ålderssamband när det gäller andelen som instämmer i påståendet att det finns stora möjligheter att göra felaktiga avdrag. Yngre personer instämmer i något högre utsträckning i påståendet än äldre personer. Bland personer yngre än 40 år är det 10-15 procent som svarat att det finns stora möjligheter att göra felaktiga avdrag, medan motsvarande andel bland personer över 50 år är strax under 10 procent.

Diagram 32 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



Företagen har sedan undersökningen 2011 fått ta ställning till påståendet ”Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten”. Det var 19 procent som instämde i påståendet i 2019 års undersökning. Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan olika år 2015-2019 (se Diagram 33).

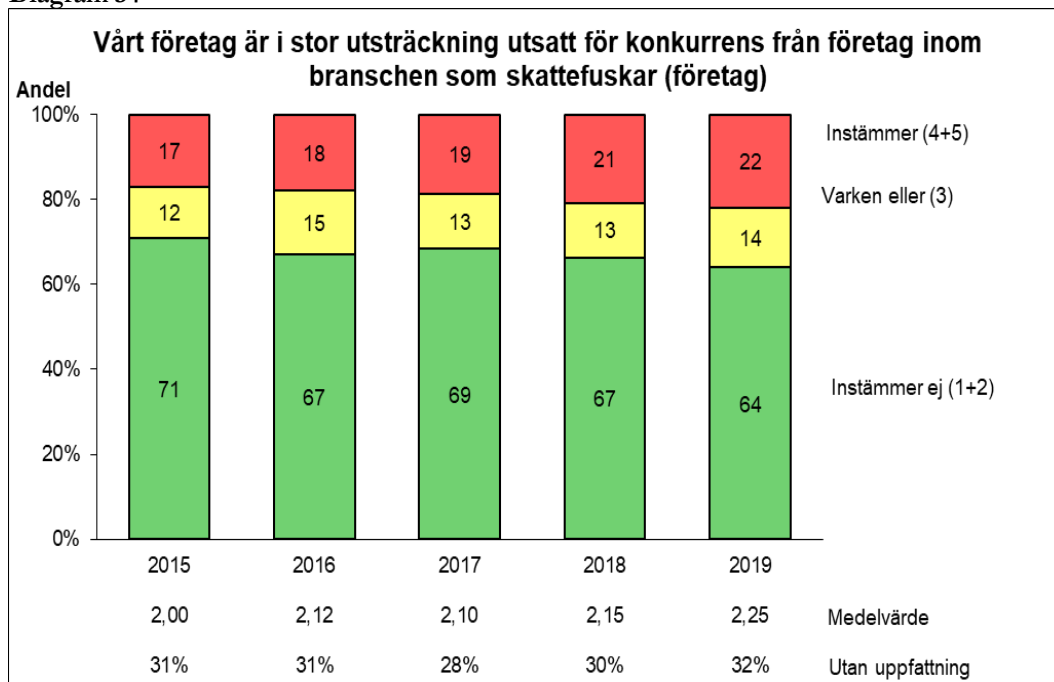
Diagram 33



7.6 Osund konkurrens

Företagen har fått ta ställning till ett påstående om utsatthet för osund konkurrens som lyder ”Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar”. I årets undersökning instämde 22 procent av företagen i påståendet. Andelen har ökat något varje år sedan 2015 (se Diagram 34). Denna ofördelaktiga förändring är statistiskt säkerställd mot 2015 och 2017, men inte mot 2016 eller 2018.

Diagram 34



Det finns stora skillnader mellan branscher avseende upplevd osund konkurrens. Tabell 29 redovisar ett genomsnitt av andelen företag per bransch för perioden 2015-2019 som instämmer i att de i stor utsträckning är utsatta för konkurrens från skattefuskanse företag inom branschen. Genomsnittet visar att 45 procent av transportföretagen och 43 procent av byggföretagen instämde i att de i stor utsträckning är utsatta för konkurrens från skattefuskanse företag inom branschen. Det är för få företag inom de flesta branscher för att det ska gå att utvärdera branschvisa förändringar mellan åren.

Tabell 29: ”Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar”. Genomsnitt 2015-2019. Andel företag som instämmer per bransch.

Bransch	Andel instämmer (svarsalternativ 4+5)
Transport	45 %
Bygg	43 %
Restaurang	35 %
Övriga tjänster	26 %
Handel	22 %
Tillverkning m.m.	12 %
Jordbruk m.m.	12 %
Finans/fastighet m.m.	10 %

8 Svartarbete

Skatteverket ser svartarbete som en delmängd av skattefusk, men attitydundersökningarna visar att många personer inte alltid uppfattar det på detta sätt. Skattefusk tycks vara förknippat med fusk i själva deklARATIONEN, medan svartarbete – ett utelämnande av inkomster – för många är något annat. I årets undersökningar ser vi dock att acceptansen för både skattefusk och svartarbete minskat. Andelen privatpersoner som känner någon som skattefuskar eller arbetar svart har också minskat.

8.1 Inställning till svartarbete

Privatpersonerna har fått ta ställning till påståendet ”Det är OK att folk arbetar svart”. Diagram 35 visar att andelen som instämmer har varit låg, mellan 4 och 7 procent, under hela perioden 2015-2019. Mellan åren 2015-2018 fanns inga statistiskt säkerställda förändringar, men andelen som inte instämmer ökade från 88 till 90 procent i 2019 års undersökning och sett till medelvärde är 2019 års resultat statistiskt säkerställt jämfört med 2015, 2016 och 2018.

Diagram 35

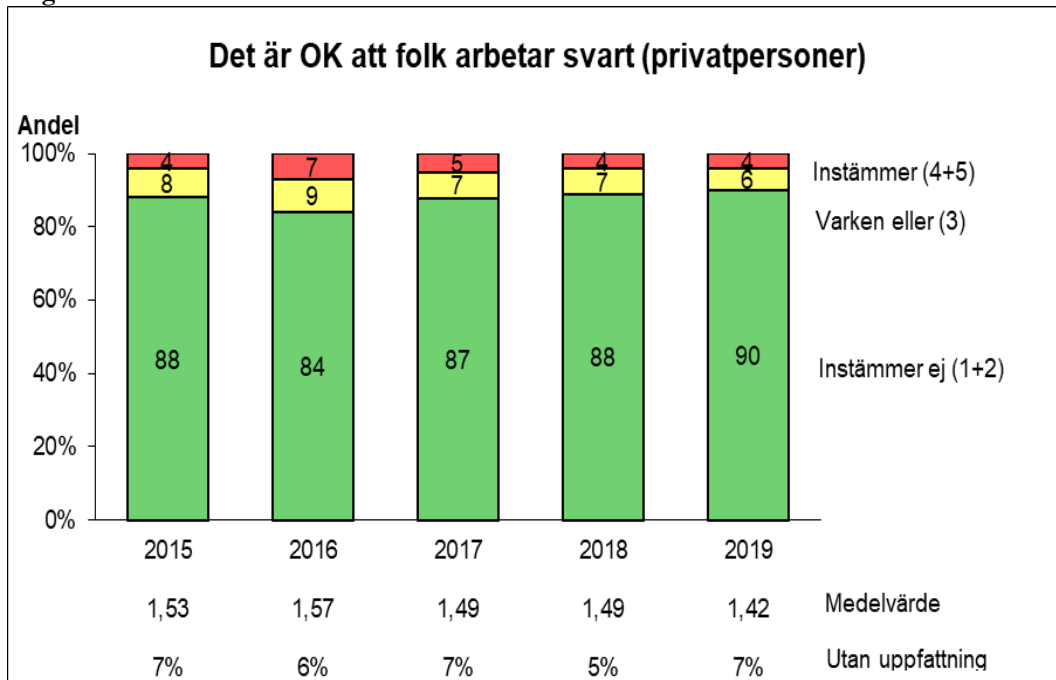
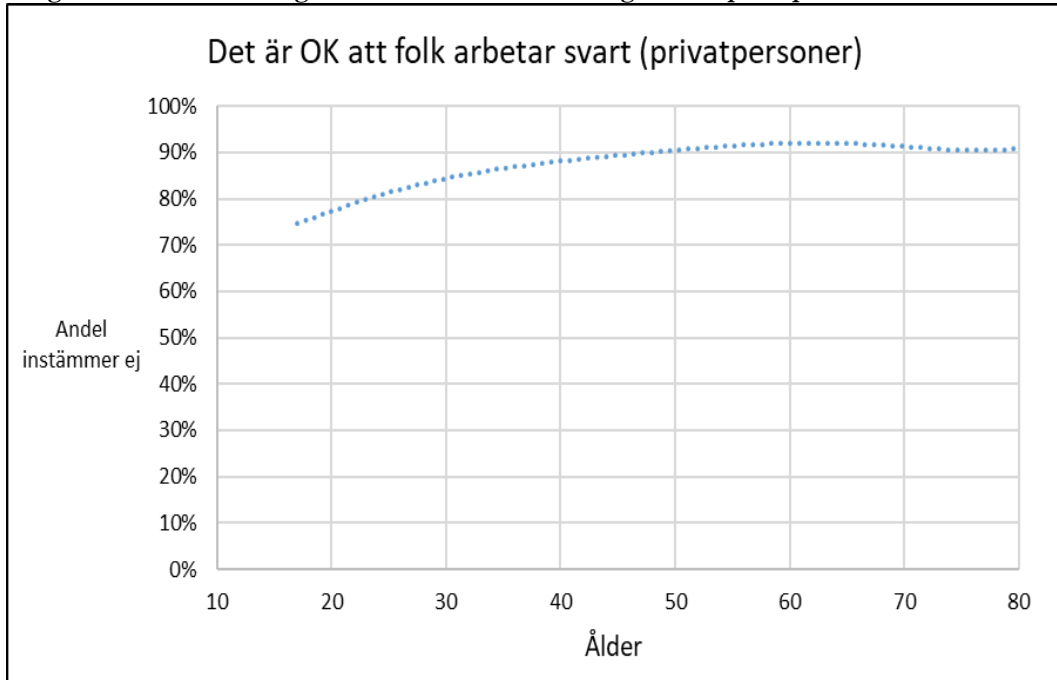


Diagram 36, där andelen som *inte* instämmer i påståendet ”Det är OK att folk arbetar svart” presenteras, visar att andelen som tar avstånd från påståendet är relativt låg bland yngre personer. Det är färre än 80 procent som inte instämmer i påståendet bland 20-åringarna, det vill säga över 20 procent har svarat 3, 4 eller 5 på den femgradiga instämmandeskalan för att svart arbete är okej. Detta kan jämföras med att drygt 90 procent av de personer som är över 50 år inte tycker att det är okej med svartarbete.

Diagram 36 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



8.2 Kännedom om svartarbete

Privatpersoner får ta ställning till två påståenden som gäller deras kännedom om svartarbete: ”Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året” (Diagram 37) och ”Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året” (

Diagram 38). För båda påståendena minskade instämmandet kraftigt i 2019 års undersökning jämfört med alla tidigare år. Skillnaderna är statistiskt säkerställda. Andelen som instämde i påståendet att de känner någon som arbetat svart minskade med 7 procentenheter till 19 procent och andelen som instämde i påståendet att de känner någon som anlitat svart arbetskraft minskade med 6 procentenheter till 16 procent.

Diagram 37

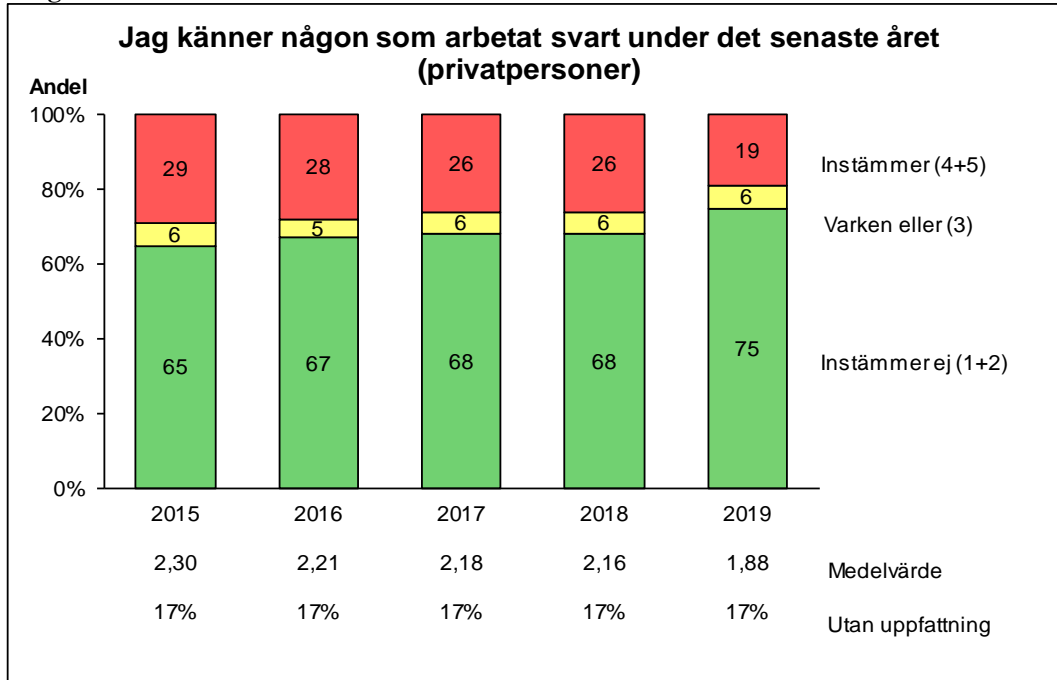
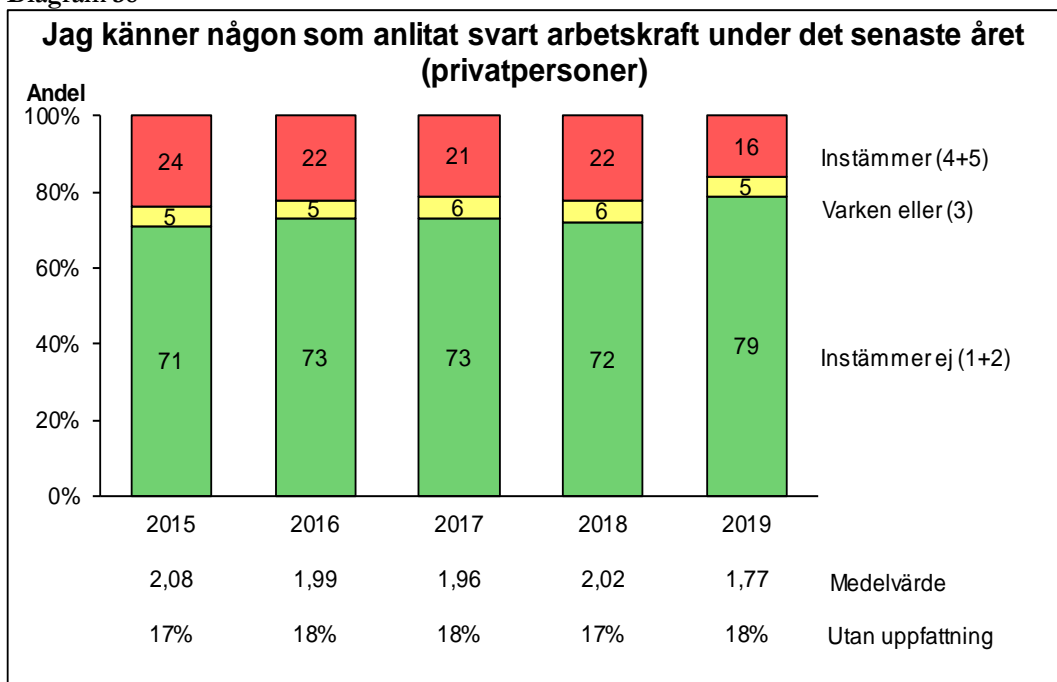


Diagram 38



I Diagram 36 kunde vi se att en högre andel yngre personer anser att det är OK att folk arbetar svart. Diagram 39 och Diagram 40 illustrerar att det finns ett ålderssamband även avseende kännedom av personer som arbetat respektive anlitat svart.

Diagram 39 visar att yngre personer i högre utsträckning än äldre känner någon som arbetat svart. Bland 20-30 åringarna har ca 30 procent instämt i "Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året". Denna typ av kännedom om fusk minskar sedan med stigande ålder. Bland personer över 70 år har något mindre än 20 procent instämt i påståendet.

Diagram 39 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019

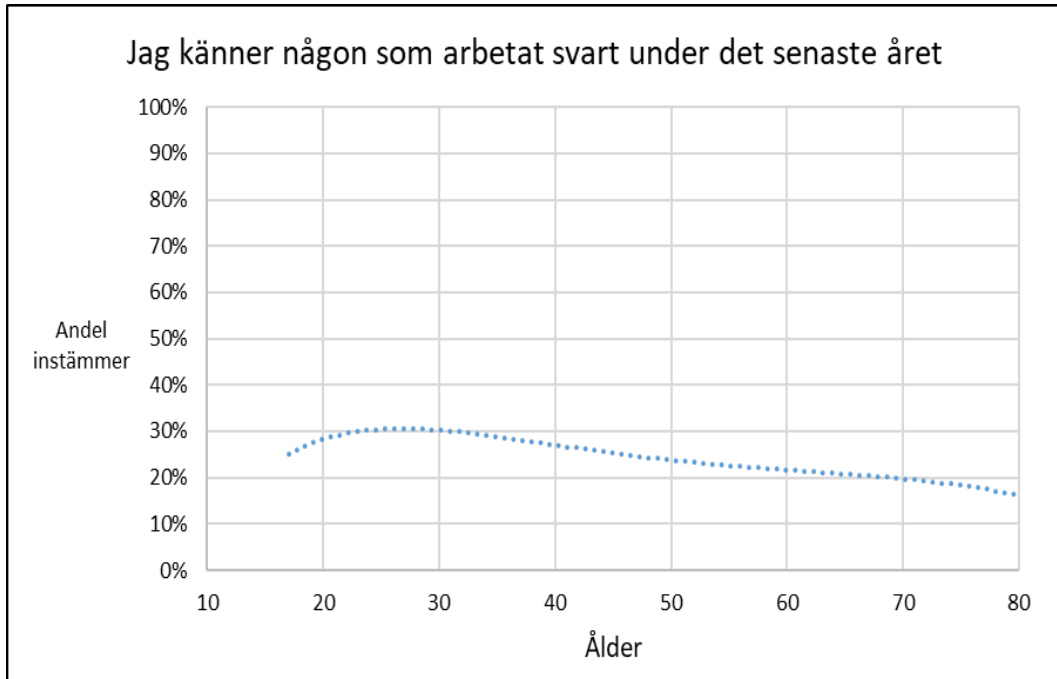
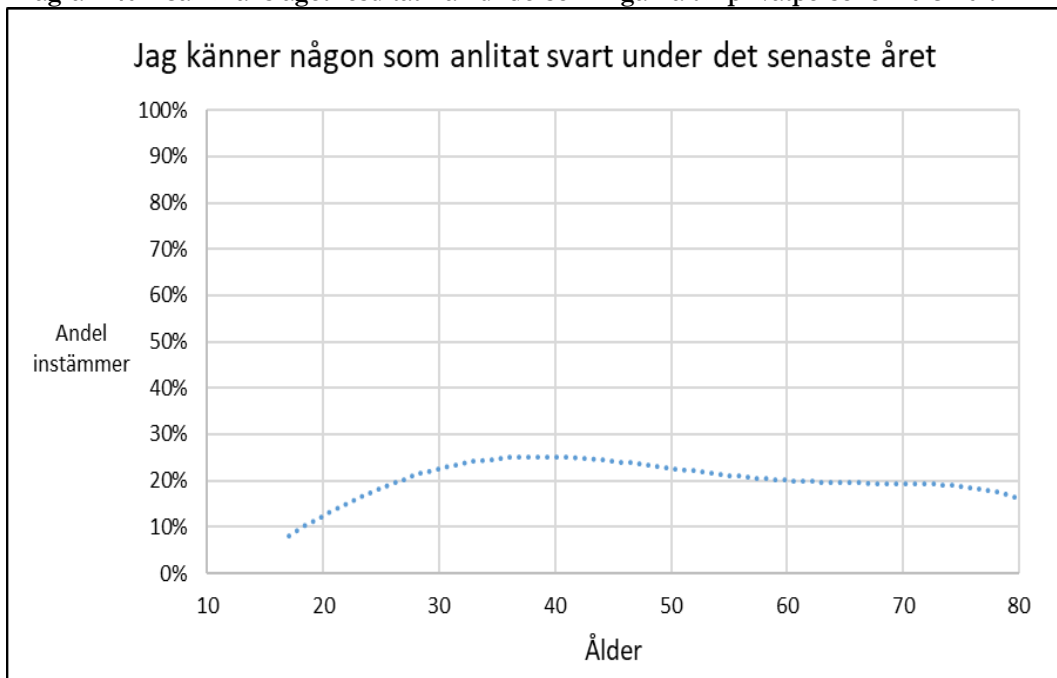


Diagram 40 visar att den andra typen av fuskkännedom, det vill säga om man känner någon som anlitat svart under det senaste året, är som störst bland personer i åldern 30-50 år. I denna grupp har drygt 25 procent instämt i påståendet, vilket kan jämföras med en motsvarande andel på drygt 10 procent bland 20-åringarna.

Diagram 40 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2015-2019



I 2018 års undersökning till företag infördes påståendet ”Svarta löner förekommer ofta i vår bransch”. Av de företag som svarade på 1-5 skalan var det i 2019 års undersökning 12 procent som instämde i detta (se Tabell 30). En relativt hög andel, 33 procent, saknade uppfattning om detta påstående. Skillnaden i resultat mellan 2018 och 2019 är liten och inte statistiskt säkerställd.

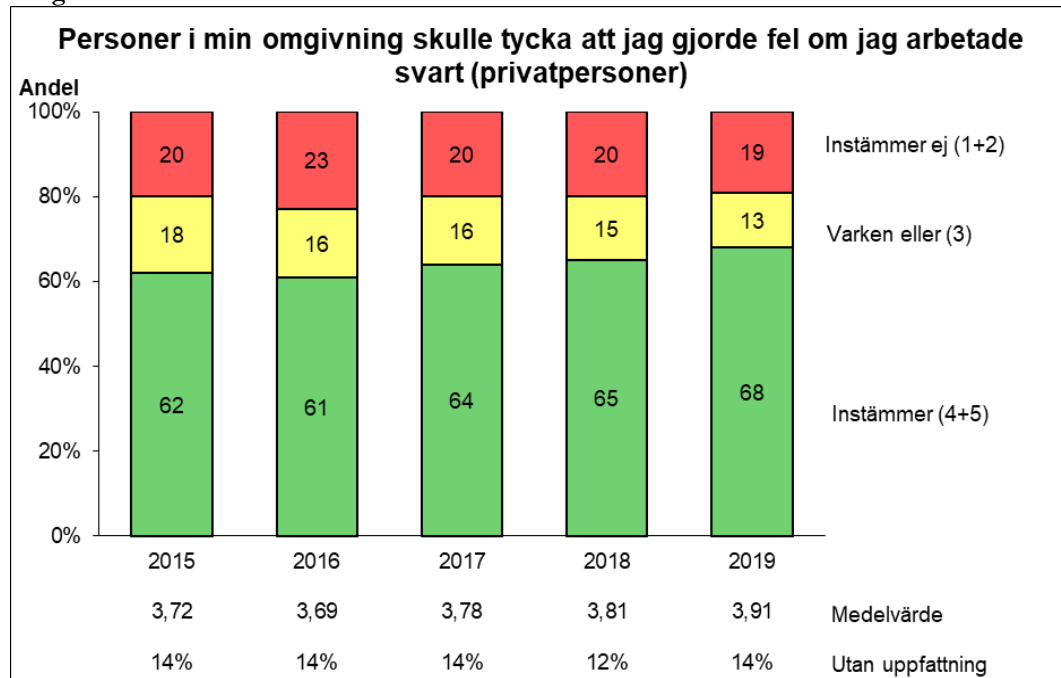
Tabell 30 Svarta löner förekommer ofta i vår bransch

Andel	Företag	
	2018	2019
Instämmer	11 %	12 %
Varken eller	10 %	9 %
Instämmer inte	79 %	79 %
Medelvärde	1,71	1,73
Utan uppfattning	30 %	33 %

8.3 Omgivningens syn på svartarbete

Ett annat perspektiv på inställningen till svartarbete är hur man upplever att ens omgivning skulle uppfatta det om man själv fuskade. Privatpersoner har sedan 2012 fått ta ställning till påståendet ”Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart”. I 2019 års undersökning var andelen som instämde 68 procent, vilket är en statistiskt säkerställd förbättring mot 2015-2017, men inte mot 2018 års resultat (se Diagram 41).

Diagram 41



9 Skatteverkets kontroll

Skatteverkets kontrollverksamhet har en viktig roll i det förebyggande arbetet i samhället och för att motverka skattefusk och svartarbete. Inriktningen är att genom en legitim och trovärdig kontroll öka viljan att göra rätt, stärka normerna i samhället, skapa samhällsnytta och erhålla ett ökat förtroende för Skatteverket.

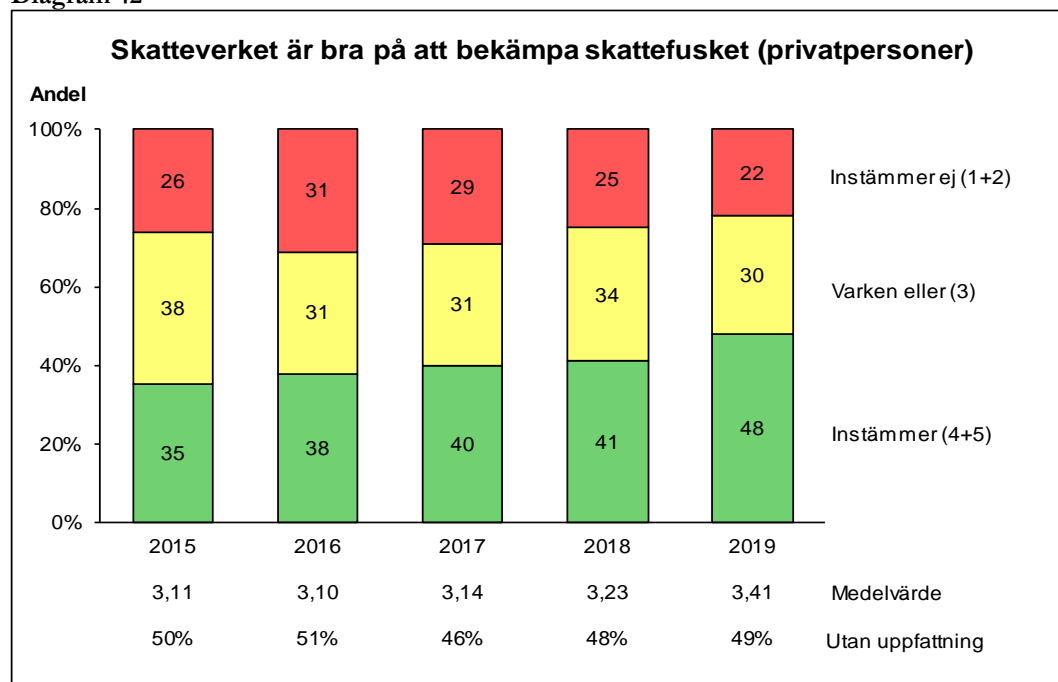
9.1 Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusk

Både privatpersoner och företag har fått ta ställning till hur de ser på Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusk. När det gäller dessa påståenden är det viktigt att beakta den höga andelen som saknar uppfattning. I alla undersökningar som Skatteverket genomfört genom åren har denna fråga haft högst andel utan uppfattning. I årets undersökning saknade 49 procent av privatpersonerna och 46 procent av företagen uppfattning om frågan.

Andelen privatpersoner som instämmer i påståendet ”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket” har ökat varje år sedan 2015. Ökningen startade redan under de årliga undersökningarnas första år med telefonintervjuer 2010-2014. Mellan 2018 och 2019 ökade andelen instämmande markant, från 41 till 48 procent (se Diagram 42). Resultatet 2019 är en statistiskt säkerställd förbättring jämfört med alla tidigare år 2015-2018.

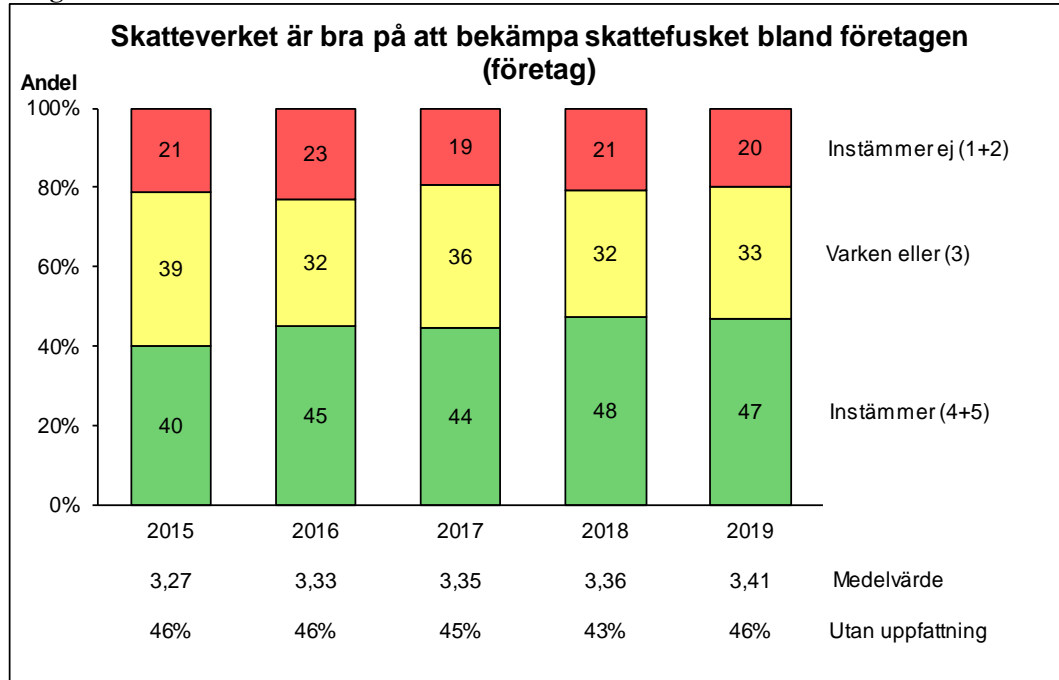
Trots den positiva utvecklingen är detta fortfarande ett av de påståenden med lägst andel som instämmer. Sett till medelvärdet fanns det inte några statistiskt säkerställda skillnader mellan åren 2015-2018.

Diagram 42



Det var 47 procent av företagen som i företagsundersökningen instämde i det motsvarande påståendet ”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen”. Resultatet har varit i stort sett oförändrat sedan 2016 (se Diagram 43). Sett till medelvärdet finns en statistiskt säkerställd ökning mellan 2015 och 2019, men inte mellan 2019 och åren däremellan.

Diagram 43



9.2 Upplevd risk för upptäckt

Skatteverkets kontrollverksamhet är av vikt för den upplevda risken att bli upptäckt vid skattefusk, vilket också påverkar skattefusk och svartarbete. Attitydundersökningarna innehåller sedan 2018 ett nytt påstående riktat till privatpersoner ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade” och sedan 2017 till företagen ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade”.

De senaste undersökningarna visar att en högre andel tror att Skatteverket skulle upptäcka om någon i deras omgivning/bransch skattefuskade. I 2019 års undersökningar instämde 58 procent av privatpersonerna och 69 procent av företagen i påståendet, vilket är ökningarna med 9 respektive 5 procentenheter jämfört med 2018 (se Tabell 31). Båda ökningarna är statistiskt säkerställda, sett till medelvärdet. Omkring 40 procent saknade uppfattning i dessa påståenden.

Tabell 31 Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning/bransch skattefuskade

Andel	Privatpersoner		Företag		
	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	49 %	58 %	64 %	64 %	69 %
Varken eller	28 %	23 %	22 %	21 %	17 %
Instämmer inte	23 %	19 %	14 %	16 %	14 %
Medelvärde	3,47	3,66	3,75	3,76	3,87
Utan uppfattning	43 %	43 %	34 %	33 %	38 %

I 2018 års undersökningar infördes till privatpersoner påståendet ”Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen”. Företagen fick ta ställning till påståendet ”Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget”.

Andelen instämmande i att det blir allvarliga konsekvenser vid upptäckt av fusk är högst bland företagen. I 2019 års undersökningar instämde 71 procent av privatpersonerna och 84 procent av företagen i dessa påståenden, vilket inte är några större skillnader jämfört med 2018 års resultat. En hög andel av både privatpersoner och företag, drygt 40 procent, saknade uppfattning om påståendena (se Tabell 32).

Tabell 32 Om någon i min omgivning/bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen/företaget

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	70 %	71 %	82 %	84 %
Varken eller	16 %	16 %	10 %	10 %
Instämmer inte	13 %	13 %	7 %	6 %
Medelvärde	4,01	4,07	4,31	4,38
Utan uppfattning	44 %	41 %	40 %	42 %

9.3 Rättvis behandling

Till 2018 års undersökningar infördes två påståenden om rättvis behandling. Ett påstående om likabehandling för alla skattebetalare eller företag och ett påstående om rättvis behandling för egen del. Enkätsvaren visar att majoriteten upplever en likabehandling från Skatteverket och att man själv blir behandlad på ett rättvist sätt. Samtidigt visar undersökningarna att många har svårt att ta ställning till om Skatteverket behandlar alla på ett rättvist sätt. Andelen utan uppfattning i 2019 års undersökningar var 39 procent bland privatpersoner och 49 procent bland företag.

I 2019 års undersökning till privatpersoner var det 65 procent som instämde i att ”Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt”, vilket är 2 procentenheter högre än 2018 (se Tabell 33). Ökningen, sett till medelvärdet, är dock inte statistiskt säkerställd. När det gäller företagen instämde 63 procent i att ”Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt”, vilket är 3 procentenheter högre än 2018. Här är ökningen, sett till medelvärdet, statistiskt säkerställd.

I Skatteverkets undersökningar har det genom åren fastställts ett starkt samband mellan upplevd rättvis behandling och förtroendet för Skatteverket, vilket är mycket högt i 2019 års undersökningar (se avsnitt 2.1). Dock är det fortfarande 16 procent av privatpersonerna och 15 procent av företagen som inte instämmer i att alla får en rättvis behandling.

Tabell 33 Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	63 %	65 %	60 %	63 %
Varken eller	20 %	19 %	21 %	22 %
Instämmer inte	17 %	16 %	19 %	15 %
Medelvärde	3,76	3,84	3,63	3,76
Utan uppfattning	44 %	39 %	50 %	49 %

Instämmandegraden är högre när det gäller påståendena om hur man själv blivit behandlad. Privatpersoner och företag har fått ta ställning till påståendet ”Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket” respektive ”Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rätt sätt”. Det var 88 och 89 procent bland privatpersonerna respektive företagen som instämde i dessa påståenden i 2019 års undersökningar. Det har inte skett några större förändringar mellan 2018 och 2019 (se Tabell 34).

Tabell 34 Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket/ Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rätt sätt

Andel	Privatpersoner		Företag	
	2018	2019	2018	2019
Instämmer	87 %	88 %	89 %	89 %
Varken eller	7 %	7 %	6 %	7 %
Instämmer inte	6 %	6 %	5 %	4 %
Medelvärde	4,46	4,52	4,49	4,51
Utan uppfattning	13 %	15 %	10 %	12 %

10 RUT och ROT

I 2019 års undersökning till privatpersoner infördes ett antal frågor om RUT och ROT. Dessa frågor ställdes även i 2010 års årliga undersökning, som då genomfördes med telefonintervjuer. De olika intervjumetoderna kan ha bidragit till att man svarat på lite olika sätt och därför har inga statistiska tester mellan åren gjorts.

På frågan ”Har ditt hushåll utnyttjat RUT eller ROT, dvs. fått skattereduktion vid köp av städning, bostadsreparationer m.m, under de senaste 12 månaderna?” var det 26 procent av de svarande i 2019 års undersökning som hade utnyttjat ROT, vilket är en i stort sett oförändrad nivå jämfört med 2010. Andelen som utnyttjat RUT har däremot ökat kraftigt, från 6 till 20 procent (se Tabell 35).

Tabell 35: Har ditt hushåll utnyttjat RUT eller ROT, dvs. fått skattereduktion vid köp av städning, bostadsreparationer m.m, under de senaste 12 månaderna? Andel som svarat ja.

År	Både RUT och ROT	Använt RUT	Använt ROT
2010	3 %	6 %	25 %
2019	9 %	20 %	26 %

I undersökningen ingick följande fyra påståenden om RUT och ROT:

- ”Det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster (t.ex. städning, data och IT-tjänster, flytt, kläd- och textilvård, reparation av vitvaror, snöskottning, trädgårdsarbete, barnpassning)”
- ”Det är OK att folk köper RUT-tjänster svart”
- ”Det är bra med en skattereduktion för ROT-arbeten (t.ex. reparera och bygga om bostad, måla och tapetsera fastighet, gräv- och markarbeten, dra in el-, vatten och avloppsledning)”
- ”Det är OK att folk köper ROT-tjänster svart”

Andelen privatpersoner som helt eller delvis instämmer i att det är bra med en skattereduktion för RUT är i stort sett oförändrad mellan 2010 och 2019. Instämmandegraden har däremot minskat när det gäller ROT, från 87 till 81 procent. Andelen som helt tar avstånd från att det är bra med en skattereduktion för ROT har ökat från 5 till 13 procent (se Tabell 36).

Tabell 36 Det är bra med en skattereduktion för...

Andel	RUT-tjänster		ROT-tjänster	
	2010	2019	2010	2019
Instämmer helt	55 %	59 %	66 %	66 %
Instämmer delvis	20 %	18 %	21 %	15 %
Tar delvis avstånd ifrån	12 %	11 %	8 %	7 %
Tar helt avstånd ifrån	12 %	13 %	5 %	13 %
Medelvärde	3,17	3,22	3,49	3,33
Utan uppfattning	3 %	17 %	2 %	15 %

Tabell 37 visar att andelen privatpersoner som instämmer helt i att det är OK att folk köper svart har ökat kraftigt, från 4 till 13 procent, avseende både RUT- och ROT-tjänster. Andelen som tar avstånd, antingen delvis eller helt, ifrån påståendet har minskat från 89 till 83 procent när det gäller RUT-tjänster och från 92 till 83 procent när det gäller ROT-tjänster.

Dessa resultat indikerar att acceptansen under de senaste åren har blivit högre för svarta köp än för utförandet av svarta arbeten. I avsnitt 8.1 redovisades att det endast var 4 procent som instämde i påståendet ”Det är OK att folk arbetar svart”. Detta påstående ingick första gången i undersökningen 2012, då 6 procent instämde. Det finns således ingen motsvarande ofördelaktig utveckling över tiden för detta påstående. Å andra sidan indikerar resultaten från frågorna som ställs i DemoskopPanelen (bilaga 1) inte någon skillnad i utvecklingen av attityder mot svartköp och svartjobb, eftersom allt färre personer kan tänka sig att såväl anlita svart arbetskraft som att jobba svart.

Det är svårt att bedöma vad den ökade acceptansen för att köpa ROT- och RUT-tjänster svart beror på. Resultatet från Skatteverkets beräkningar av svartarbete, gjorda utifrån revisioner av företag under perioden 2010-2016, indikerar att svartarbetet har ökat inom byggbranschen.⁶ Samtidigt bör resultaten som redovisas här tolkas med viss försiktighet. Olika metoder har använts för inhämtning av svar 2010 (telefonintervjuer) och 2019 (pappers-/webbenkät), och ett stort antal andra frågor har lagts till under åren. Detta är faktorer som i någon mån kan ha lett till olika svarsmönster i de olika mätningarna. Att andelen utan uppfattning ökat kraftigt mellan 2010 och 2019 för frågorna kopplat till RUT och ROT beror på att möjligheten att svara på detta sätt inte var lika tydligt i telefonintervjuerna, detta svarsalternativ lästes inte upp av intervjuaren.

Tabell 37 Det är OK att folk köper...

Andel	RUT-tjänster svart		ROT-tjänster svart	
	2010	2019	2010	2019
Instämmer helt	4 %	13 %	4 %	13 %
Instämmer delvis	7 %	3 %	4 %	3 %
Tar delvis avstånd ifrån	15 %	10 %	14 %	9 %
Tar helt avstånd ifrån	74 %	73 %	78 %	74 %
Medelvärde	1,42	1,57	1,36	1,56
Utan uppfattning	2 %	17 %	2 %	16 %

⁶ Se Skatteverket (2020), ”Svarta arbetsinkomster: beräkningar baserade på Skatteverkets revisioner”.

11 Folkbokföring

I 2018 års undersökning till privatpersoner infördes tre nya påståenden om folkbokföring:

- ”Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress”
- ”Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress”
- ”Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen”

De allra flesta anser att det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress. Andelen privatpersoner som instämde i påståendet ”Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress” var 94 procent i 2019 års undersökning. Detta är inte någon större skillnad jämfört med 2018 års resultat och sett till medelvärdet finns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan åren.

Diagram 44

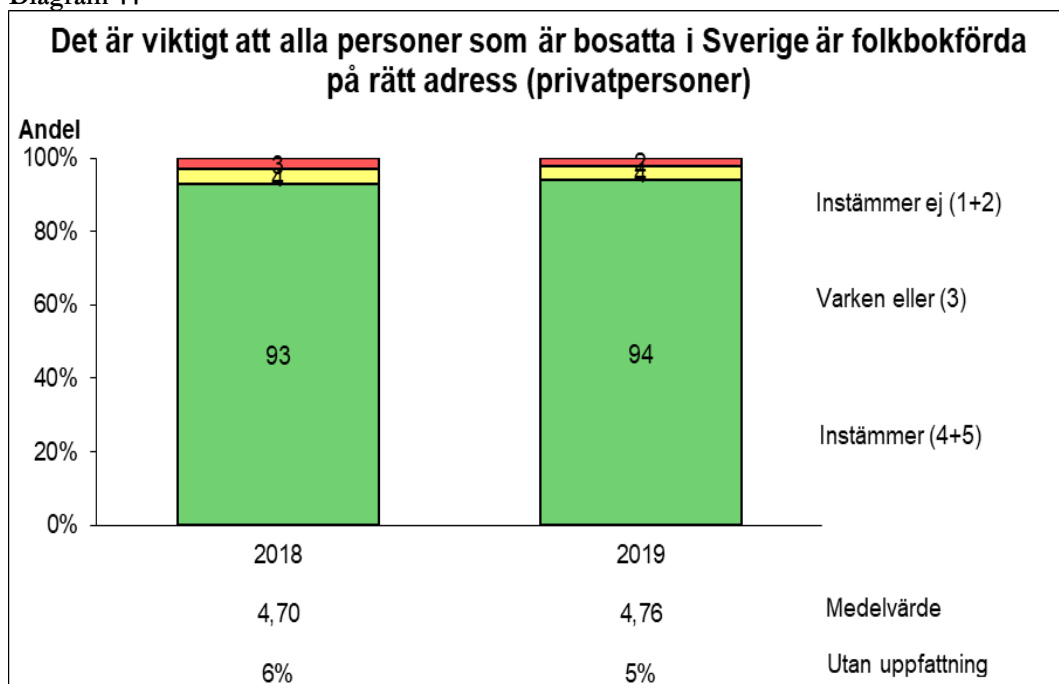
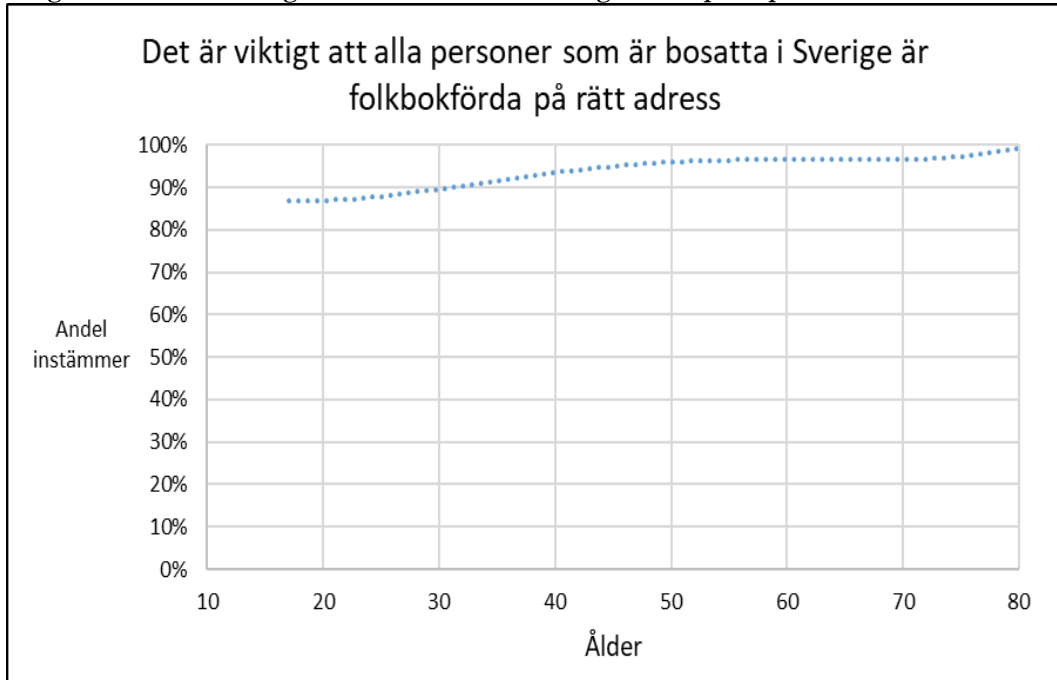


Diagram 45 illustrerar ett ålderssamband för andelen privatpersoner som instämmer i påståendet att det är viktigt att alla är folkbokförda på rätt adress. Yngre personer anser inte i lika hög utsträckning som äldre att detta är viktigt. Bland dem som är yngre än 30 år är andelen som instämt knappt 90 procent medan nästan alla över 50 år har instämt i påståendet.

Diagram 45 – Sammanlagt resultat från undersökningarna till privatpersoner 2018-2019



I 2019 års undersökning instämde 10 procent i påståendet ”Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress. Jämfört med 2018 års resultat, då andelen instämmande var 15 procent, är detta en fördelaktig utveckling som indikerar att allmänheten tycker att folkbokföringsregistret har blivit mer korrekt. Förändringen mellan åren är statistiskt säkerställd. Dock har Skatteverket tidigare genomfört attitydundersökningar, år 2012 och 2016⁷, där det också var 10 procent som instämde i detta påstående.

⁷ ”Medborgarundersökningen 2016”

https://www.skatteverket.se/download/18_5c281c7015abec2e20c3bc/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen%202016.pdf

Diagram 46

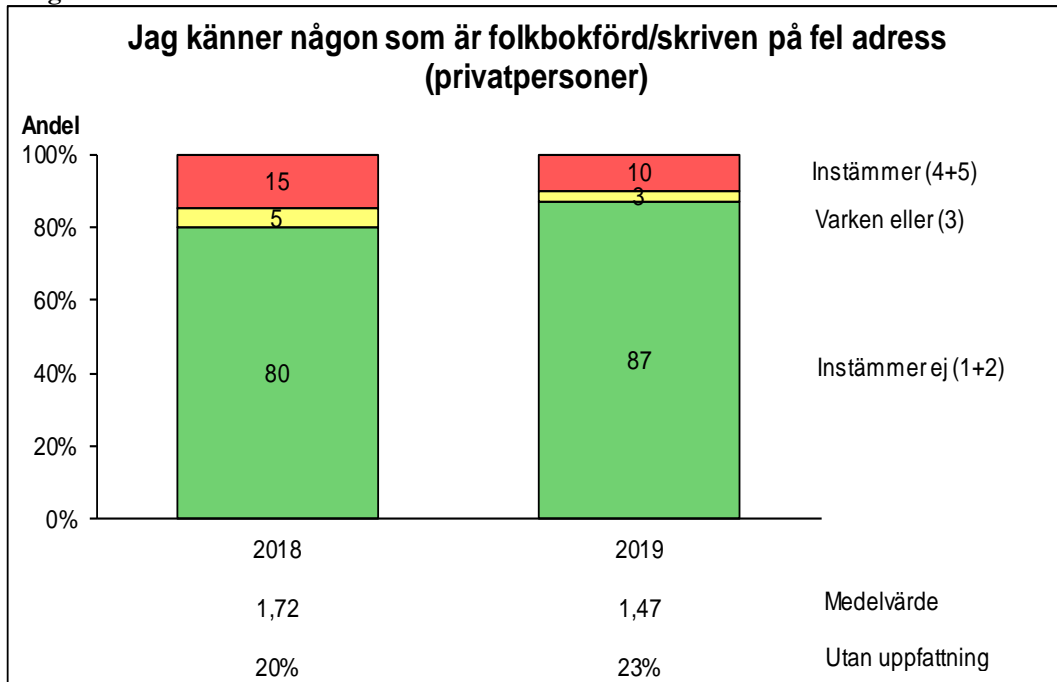
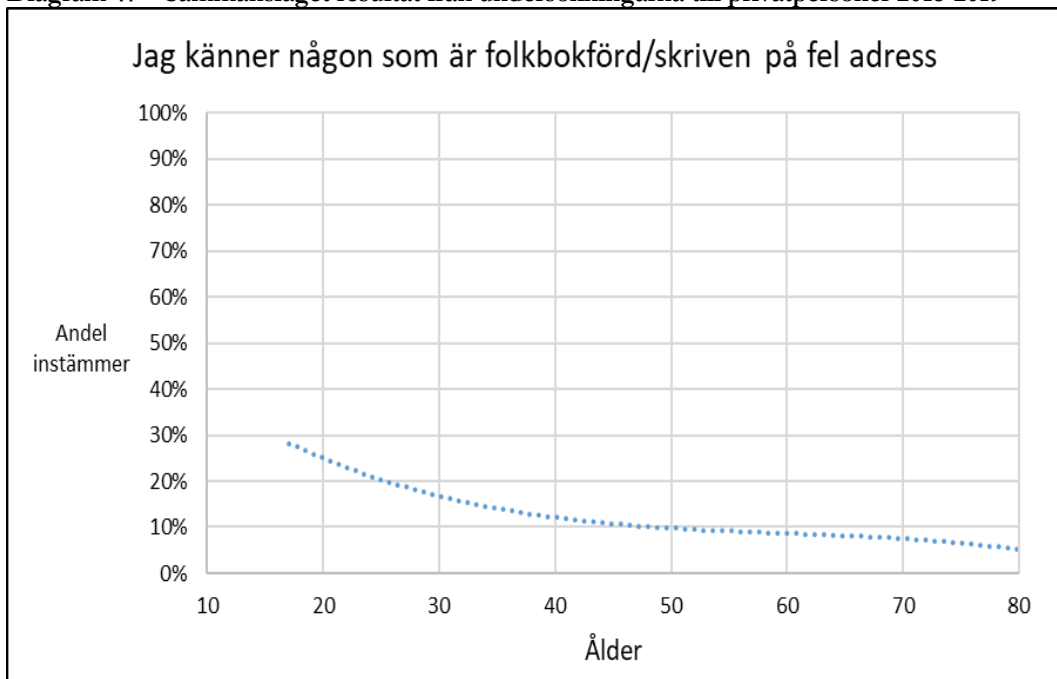


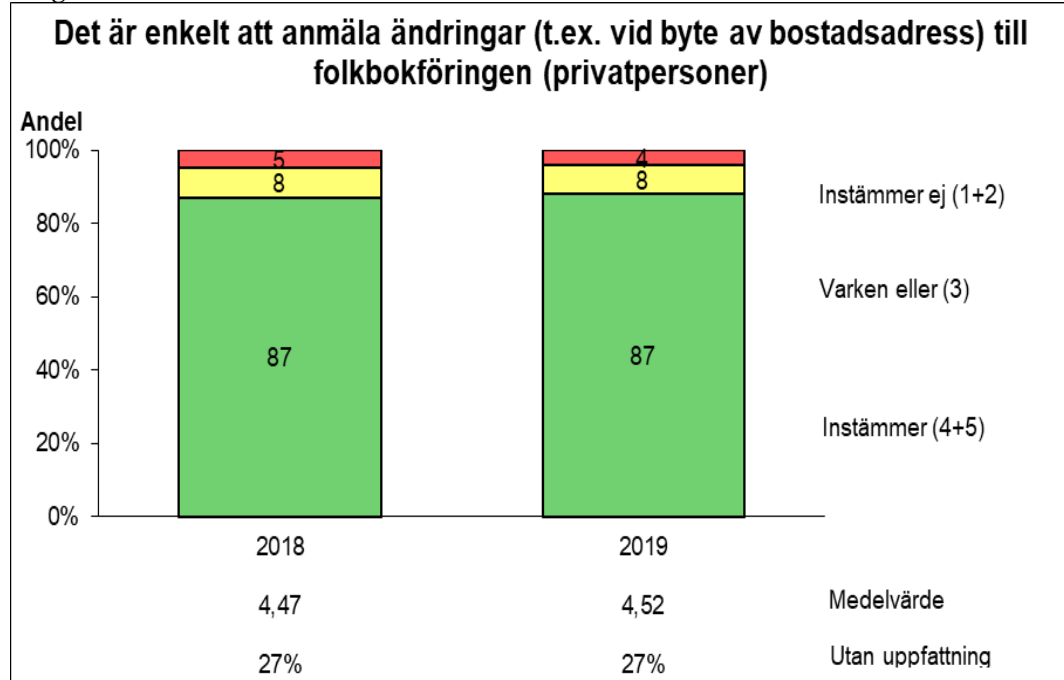
Diagram 47 illustrerar ett tydligt ålderssamband för detta påstående. Yngre personer känner i högre utsträckning någon som är folkbokförd på fel adress jämfört med äldre personer.

Diagram 47 – Sammanslaget resultat från undersökningarna till privatpersoner 2018-2019



De flesta upplever att det är enkelt att anmäla ändringar till folkbokföringen. I både 2018 och 2019 års undersökningar var det 87 procent av privatpersonerna som instämde i påståendet ”Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen”.

Diagram 48



12 Fastighetstaxering

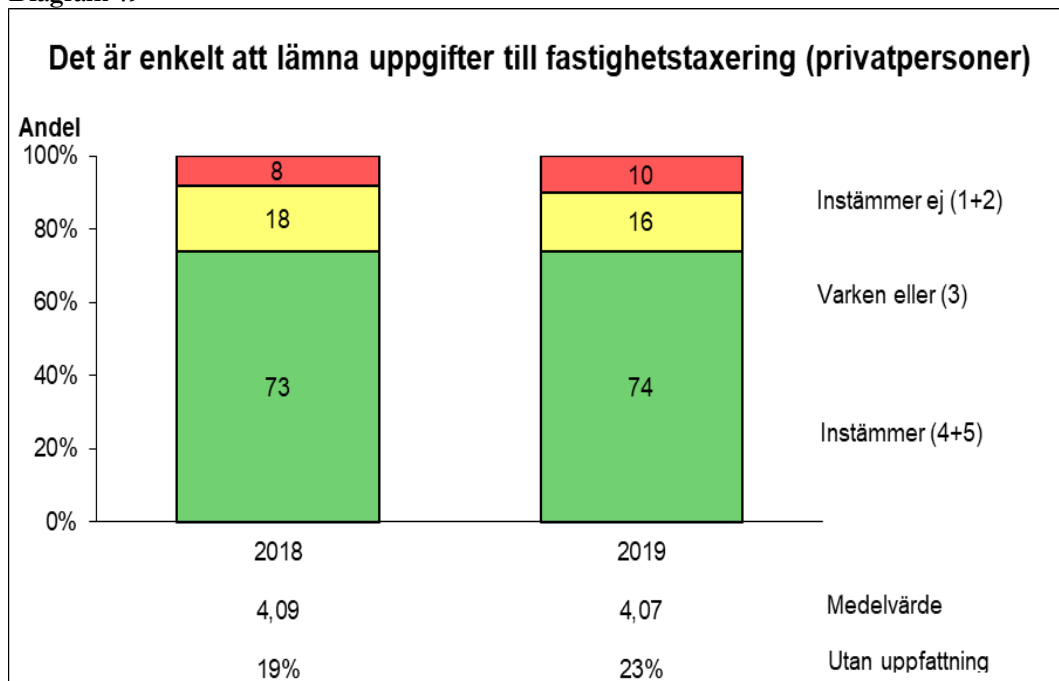
Attitydundersökningen till privatpersoner innehåller sedan 2018 några påståenden om fastighetstaxering. Ungefär hälften av de svarande äger en eller flera fastigheter (se Tabell 38). Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan resultaten från 2018 och 2019 års undersökningar.

Tabell 38: Äger du en eller flera fastigheter?

Andel	Privatpersoner	
	2018	2019
Ja	53 %	51 %
Vet ej	2 %	1 %

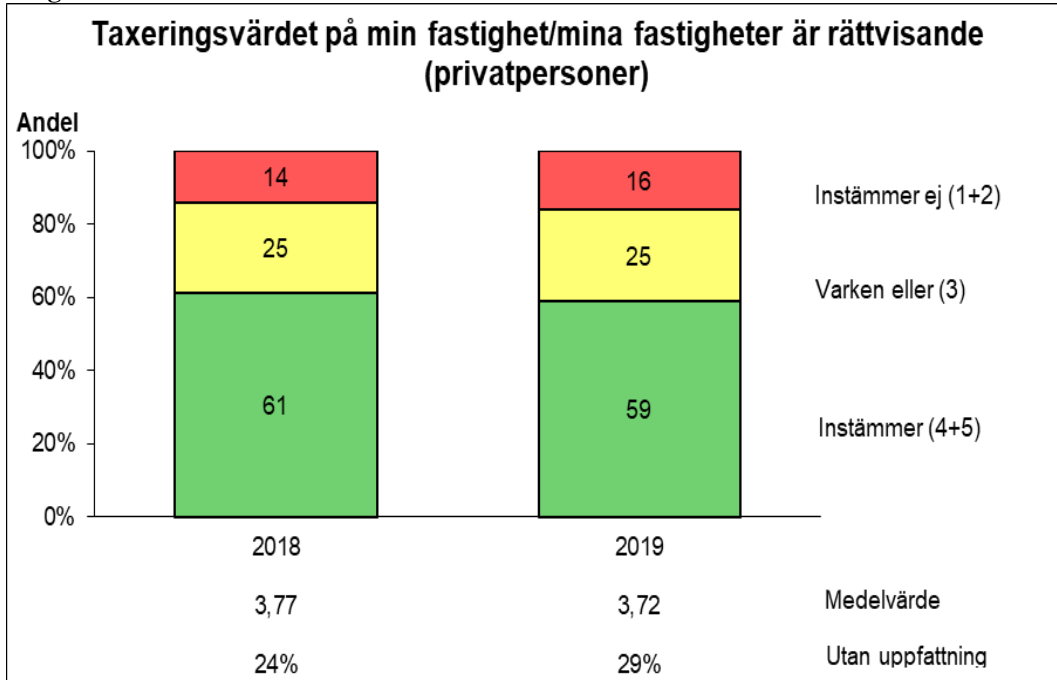
Över 70 procent av dem som svarat att de äger en eller flera fastigheter tycker att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen. Diagram 49 visar att 74 procent av privatpersonerna instämde i påståendet att ”Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen” i 2019 års undersökning. Resultatet var ungefär detsamma i 2018 års undersökning, det är ingen statistiskt säkerställd förändring mellan åren.

Diagram 49



Runt 60 procent av dem som äger minst en fastighet anser att taxeringsvärdet är rättvisande (se Diagram 50). En fjärdedel har svarat ”varken eller” på påståendet om taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande, och resten håller inte med. Inte heller här finns några statistiskt säkerställda skillnader i resultat mellan åren.

Diagram 50



13 Könsuppdelad statistik

I detta avsnitt redovisas skillnader i resultat mellan kvinnor och män i undersökningarna till privatpersoner 2015-2019. Viktigt att tänka på vid tolkningen av dessa resultat är att de uppmätta skillnaderna mellan kvinnor och män kan bero dels på könsskillnader i attityder och dels på att beskattningen kan te sig olika för kvinnor och män. Skattereglerna i Sverige är könsneutrala, men generellt sett har män högre inkomster och mer komplicerade inkomstförhållanden än kvinnor. I högre utsträckning är män också företagare⁸. Dessa faktorer kan resultera i skillnader mellan kvinnor och män när det gäller inställningen till vissa av de frågor som ställs.

När skillnader mellan olika grupper såsom kvinnor och män studeras blir den statistiska osäkerheten större än vid totalskattningar, eftersom antalet observationer är färre. Ganska stora skillnader krävs för att olikheter ska bli statistiskt säkerställda. Detta påverkar den bedömning av resultaten som görs i detta avsnitt. Förändringar mellan olika år för kvinnor respektive män diskuteras i allmänhet inte. Om inte annat anges är de skillnader som beskrivs mellan kvinnor och män statistiskt säkerställda, dock inte nödvändigtvis för vart och ett av de fem åren.

13.1 Förtroende

Förtroendet för Skatteverket och för myndigheter i allmänhet har ökat de senaste åren, bland både kvinnor och män. Kvinnorna har i 2019 års undersökning alltså ett större förtroende än män, för både Skatteverket och myndigheter i allmänhet. Bland kvinnorna svarade 84 procent att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Motsvarande siffra bland männen var 79 procent (se Diagram 51). När det gäller påståendet ”Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket” finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män (se Diagram 52).

Den sociala tilliten, som mäts genom påståendet ”Jag litar på de flesta människor”, har varit relativt oförändrad mellan åren 2018 och 2019. Däremot uppvisar årets undersökning en skillnad i resultat mellan kvinnor och män när det gäller tillit till andra människor. En högre andel kvinnor än män, 66 procent, svarade att de litar på de flesta andra människor. Motsvarande andel bland män var 62 procent (se Diagram 55).

Sett över hela perioden 2015-2019 är andelen som svarar att de har förtroende för Skatteverket, för myndigheter i allmänhet och tillit till sina medmänniskor något högre bland kvinnor än bland män.

⁸ Rapport 2007:2 ”Beskattningen och de jämställdhetspolitiska målen”

<https://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000110297/1359706123456/rapport200702.pdf>

Skattesystemets utveckling 2006-2015 – Kartläggning av könsuppdelad statistik

<https://www.skatteverket.se/download/18.515a6be615c637b9aa48a0f/1498657594281/Skattesystemets%20utveckling%202006-2015.pdf>

Diagram 51

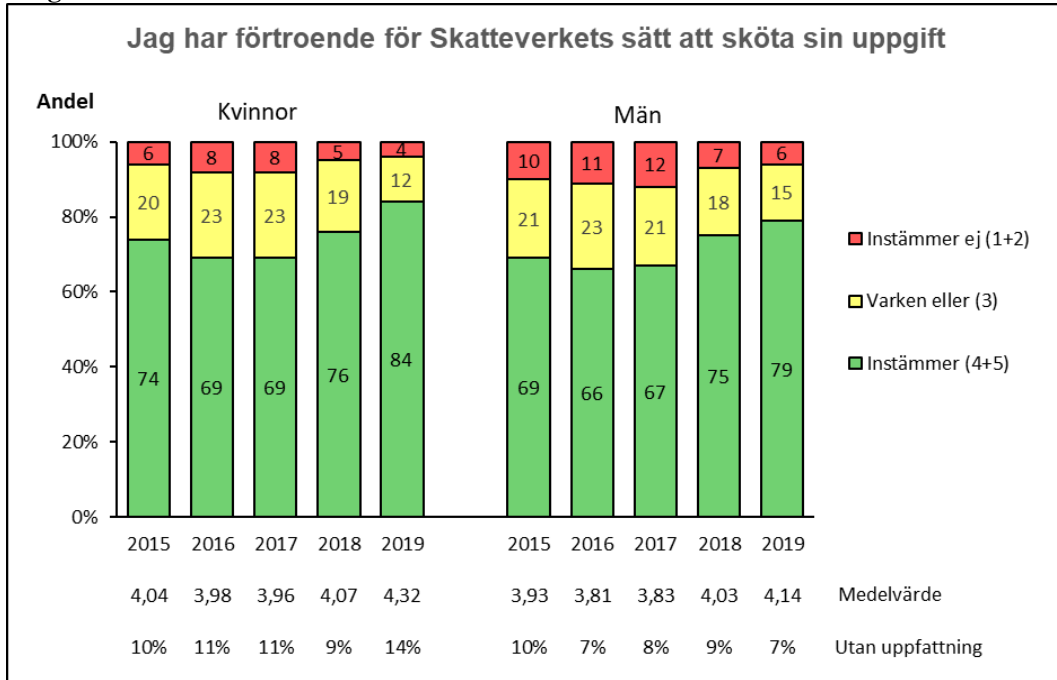


Diagram 52

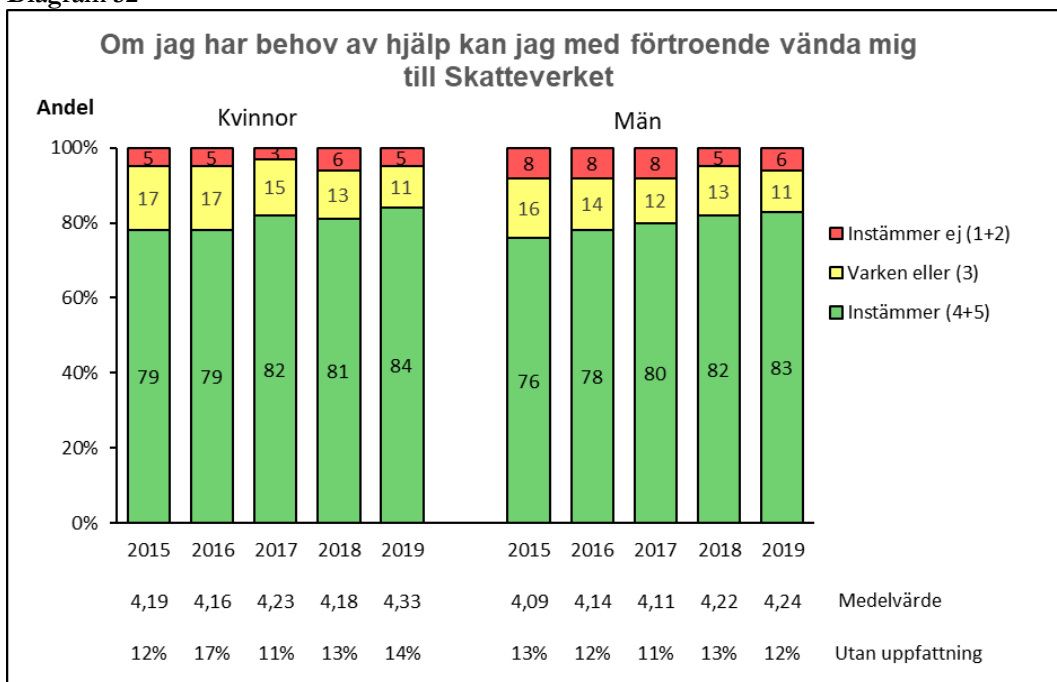


Diagram 53

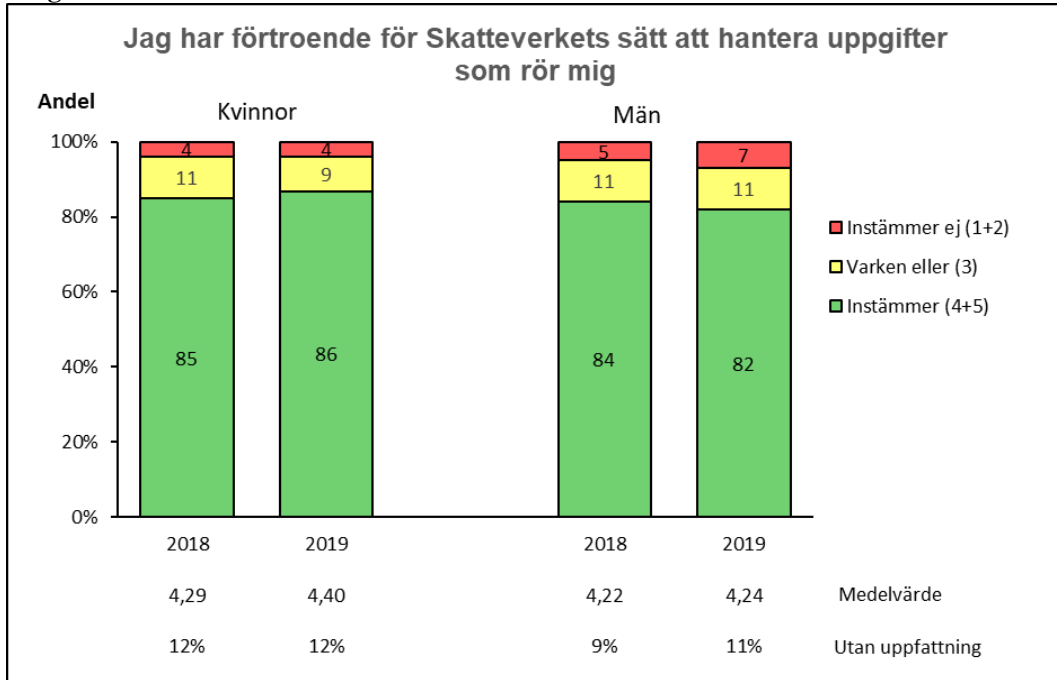


Diagram 54

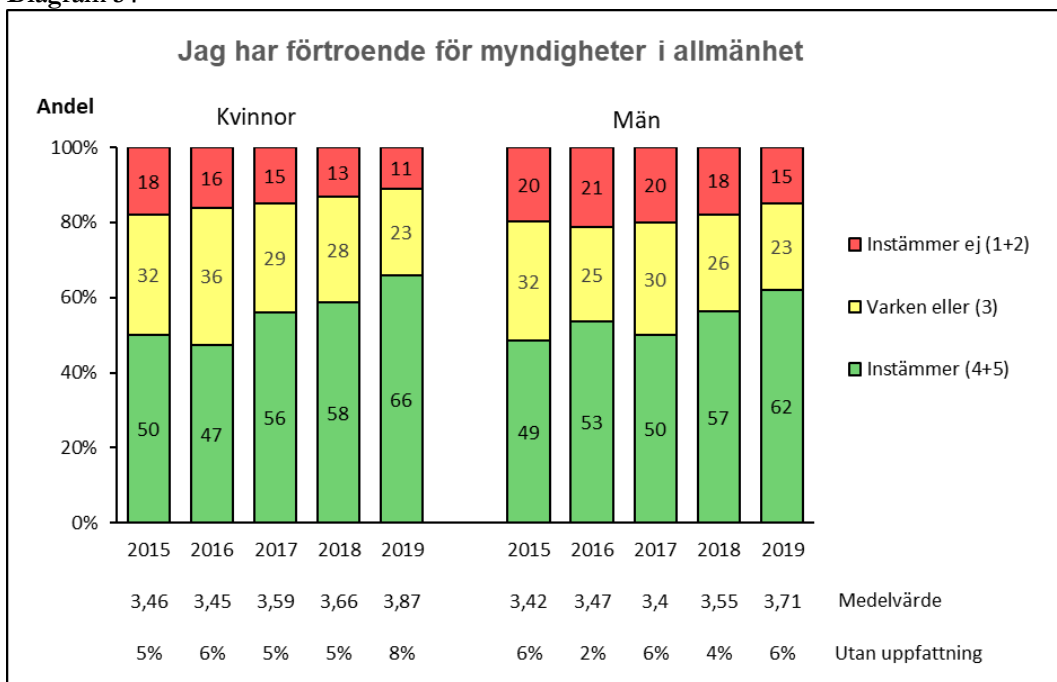
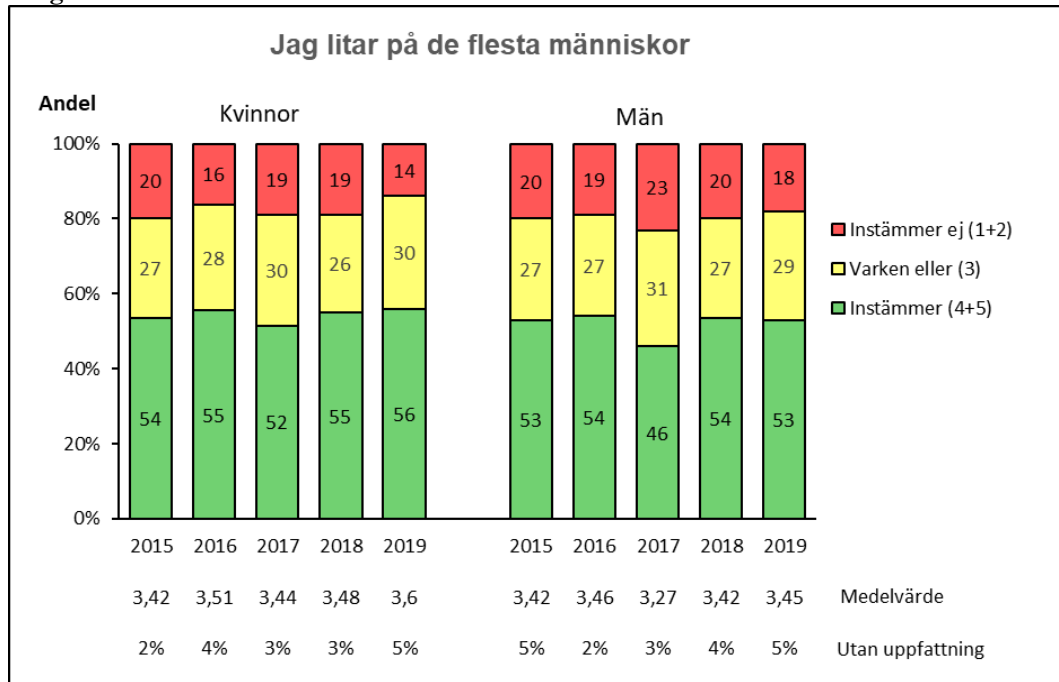


Diagram 55



13.2 Kontakt och bemötande

Andelen kvinnor och män som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personlig möte har varierat mellan åren, vilket skulle kunna bero på en viss slumpmässig variation. I 2019 års undersökning var det en högre andel män som svarade att de haft kontakt med Skatteverket, 34 procent jämfört med 26 procent av kvinnorna, medan det 2018 var en något högre andel kvinnor än män som haft kontakt med Skatteverket (se Diagram 56).

Det är ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan kvinnor och män för något påstående som har med Skatteverkets bemötande att göra. I svaren från 2019 års undersökning var det emellertid en något större andel män än kvinnor som upplevde att det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Diagram 57), att bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra (Diagram 58), att Skatteverkets tjänstemän lyssnar på dem (Diagram 59), talar om för dem hur problem kan lösas (Diagram 60) och utgår från att de vill göra rätt (Diagram 61).

Resultat från andra undersökningar gjorda under 2018, om faktiskt bemötande via telefon eller personligt möte, visade att män – generellt sett – i flera avseenden faktiskt blir något bättre bemötta än kvinnor i kontakter med Skatteverket.⁹

⁹ Nulägesanalys av jämställt och jämlikt bemötande på servicekontoren (2018)

<https://samarbetsrum-skv.rsv.se/sites/s0001315/Analyser%20avdelningarna/Nulägesanalys%20av%20jämställt%20och%20jämlikt%20bemötande%20på%20servicekontoren.pdf>

Bemötande i Skatteupplysningen_slutrapport_181015 (2018)

https://samarbetsrum-skv.rsv.se/sites/s0001315/Analyser%20avdelningarna/Bemötande%20i%20Skatteupplysningen_slutrapport_181015.pdf

Diagram 56

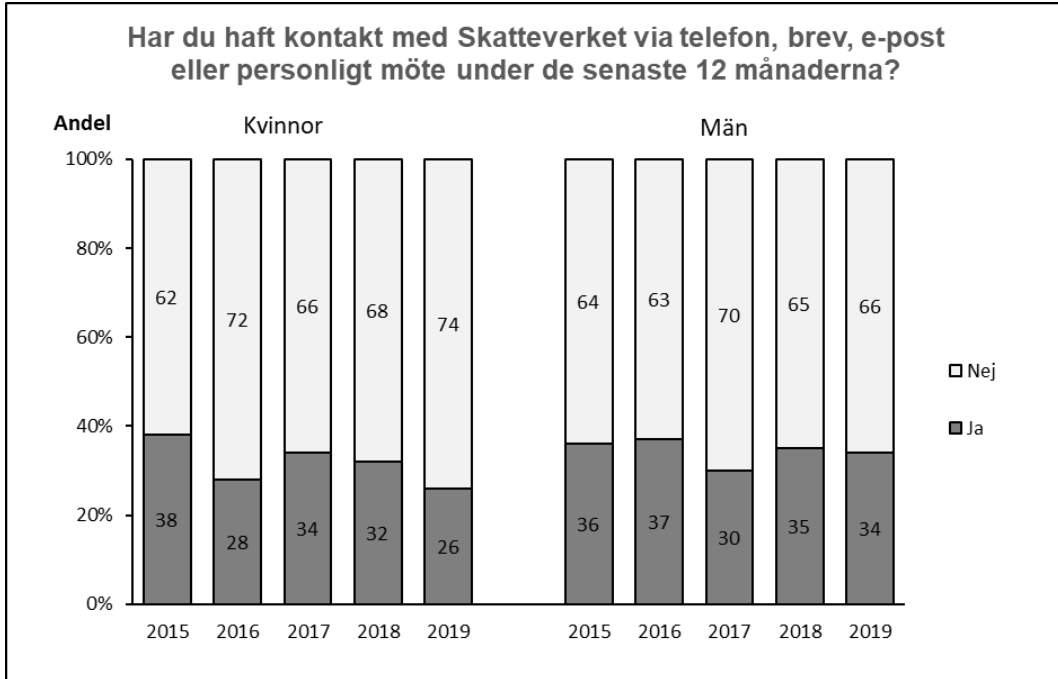


Diagram 57

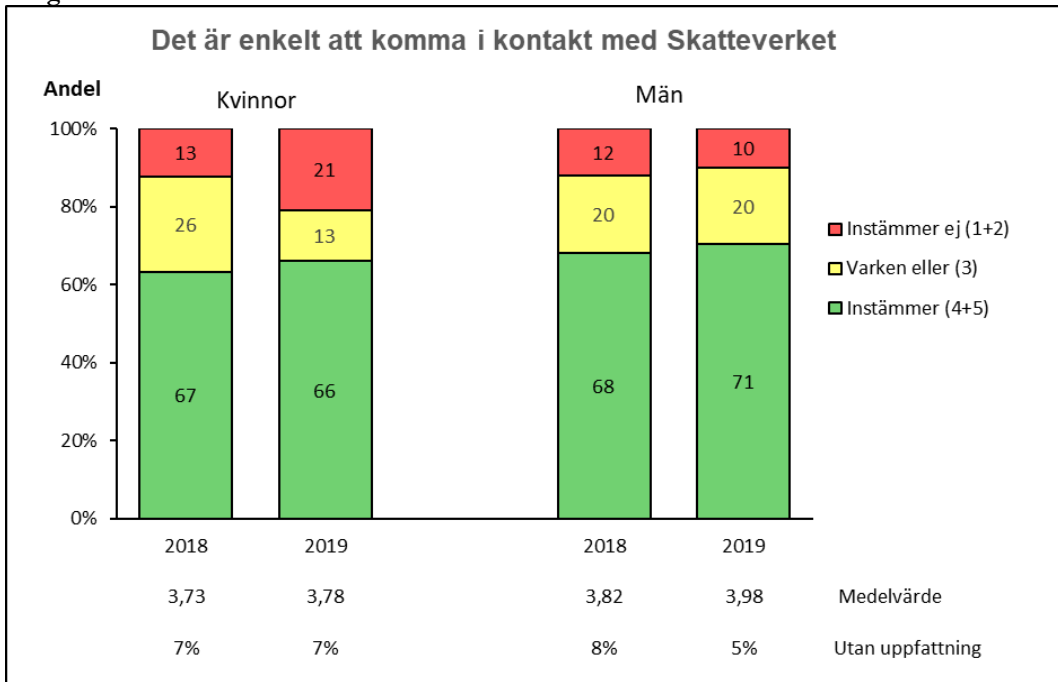


Diagram 58

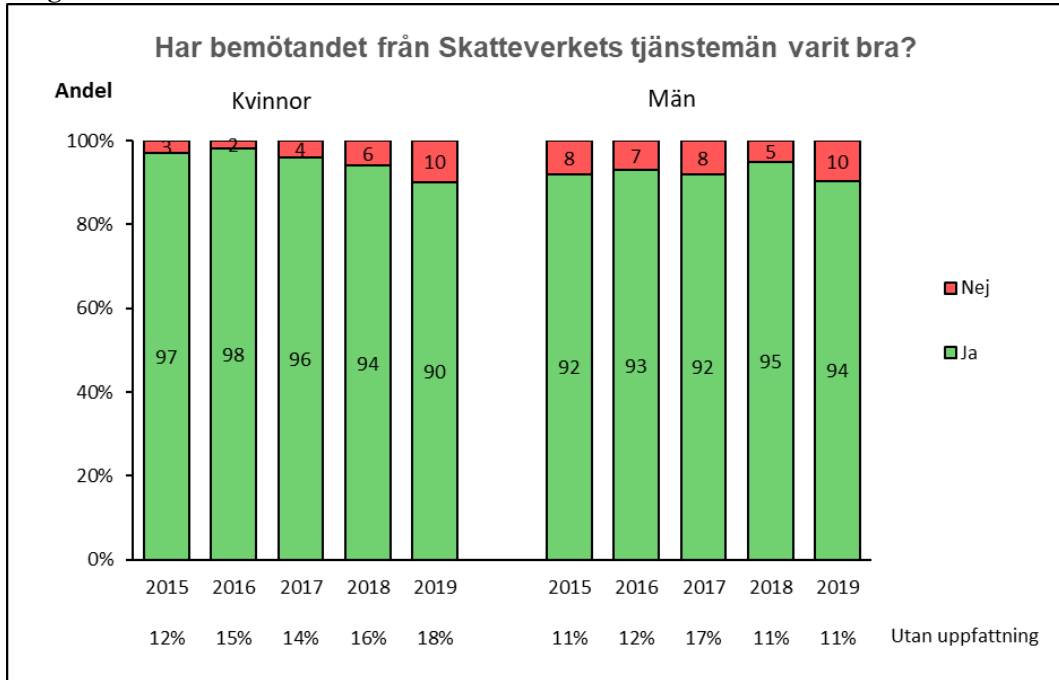


Diagram 59

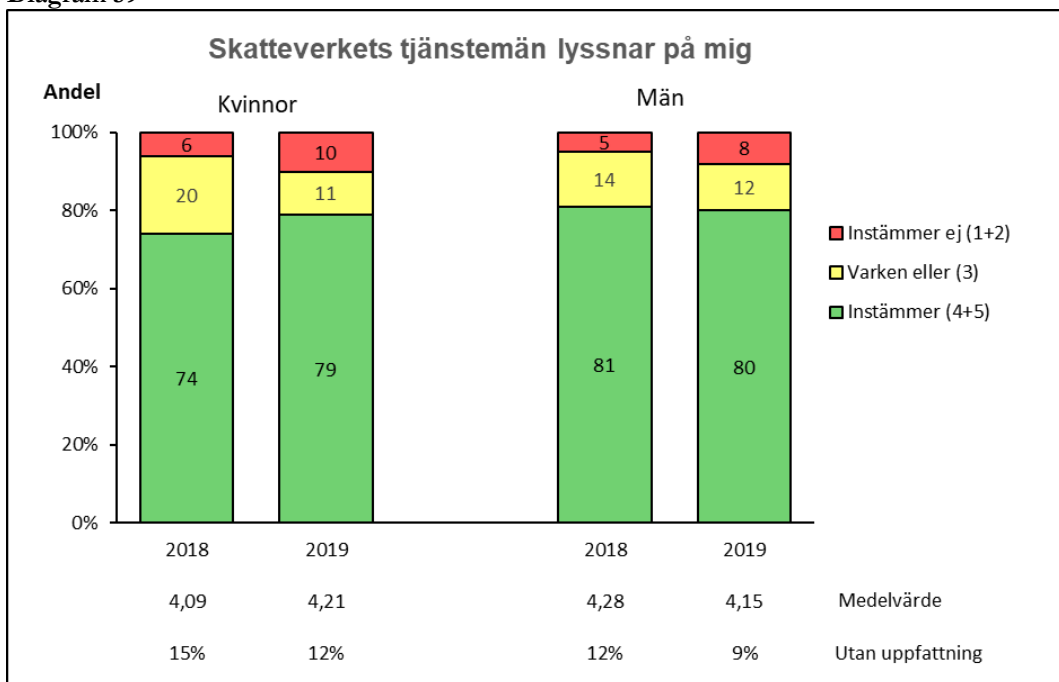


Diagram 60

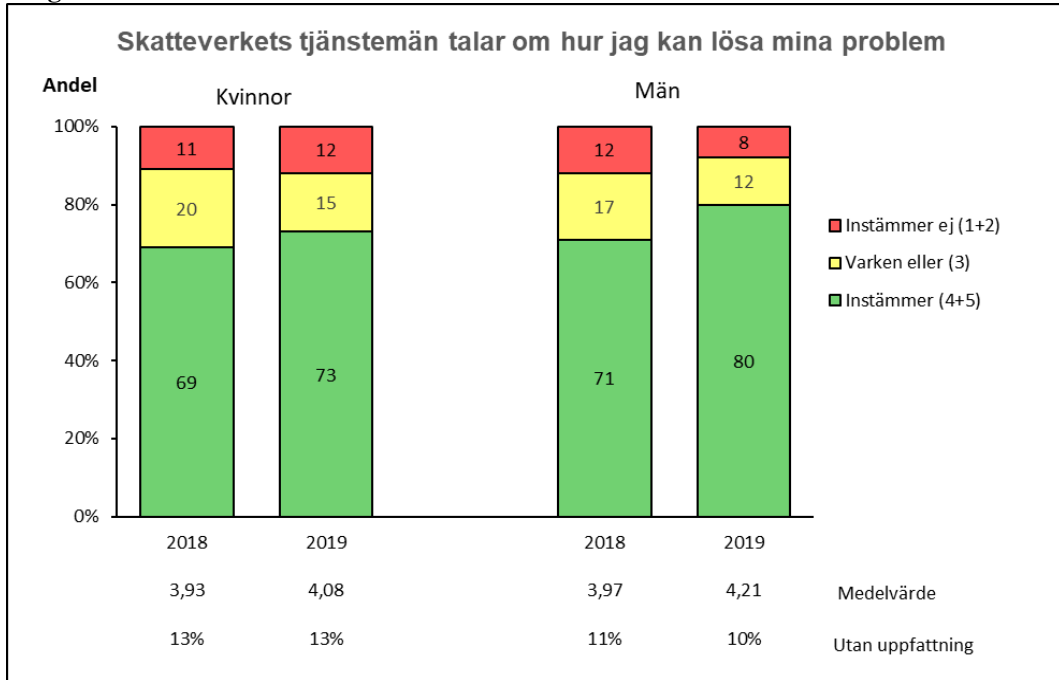


Diagram 61

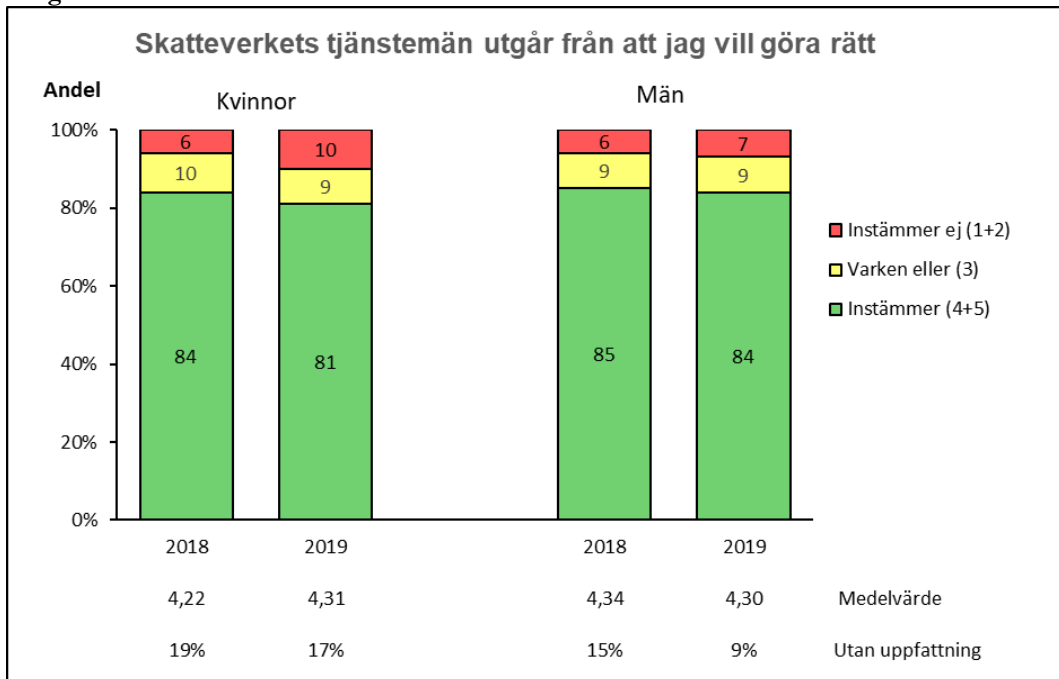
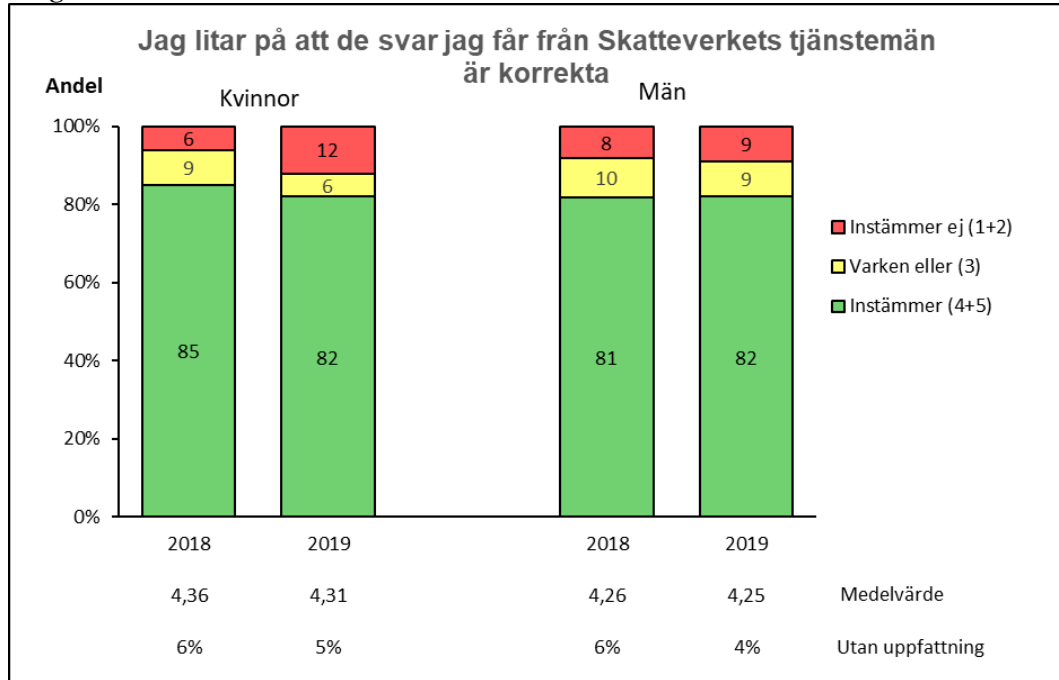


Diagram 62



13.3 Skatteverkets webbplats

I 2019 års attitydundersökningar är andelen som svarat att de besökt Skatteverkets webbplats fortsatt högre bland männen. Andelen kvinnor som svarat att de besökt webbplatsen minskade från 63 procent 2018 till 60 procent 2019, medan motsvarande andel bland män låg oförändrat på 71 procent 2019 (se Diagram 63).

Bland dem som svarat att de besökt webbplatsen, har tidigare attitydundersökningar visat att det är ungefär lika stora andelar kvinnor som män som upplever att det är enkelt att hitta, lösa sina ärenden eller använda tjänster på webbplatsen. I 2019 års undersökning har dock kvinnor i högre utsträckning än män svarat att de upplever att det är enkelt att hitta och att använda e-tjänster på webbplatsen. Det var 75 procent av kvinnorna och 70 procent av männen som svarade att det är enkelt att hitta på webbplatsen (se Diagram 64), medan 86 procent av kvinnorna och 81 procent av männen svarade att e-tjänsterna är enkla att använda (

Diagram 66). Ungefär lika stor andel kvinnor som män svarade att webbplatsen var tillräcklig för att lösa deras ärenden (Diagram 65).

Diagram 63

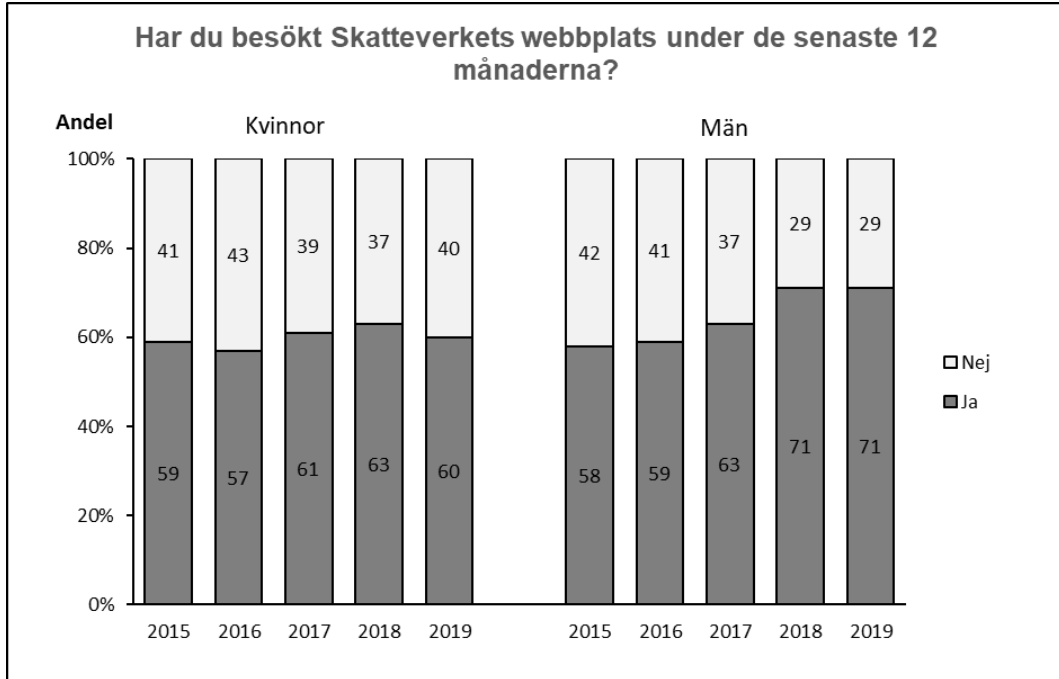


Diagram 64

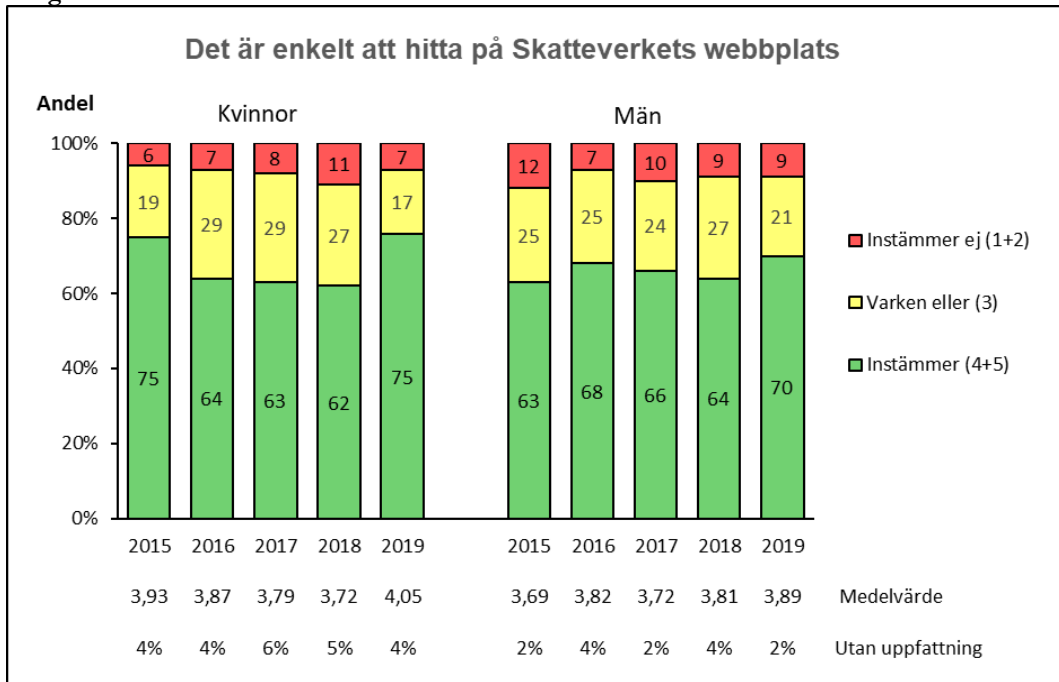


Diagram 65

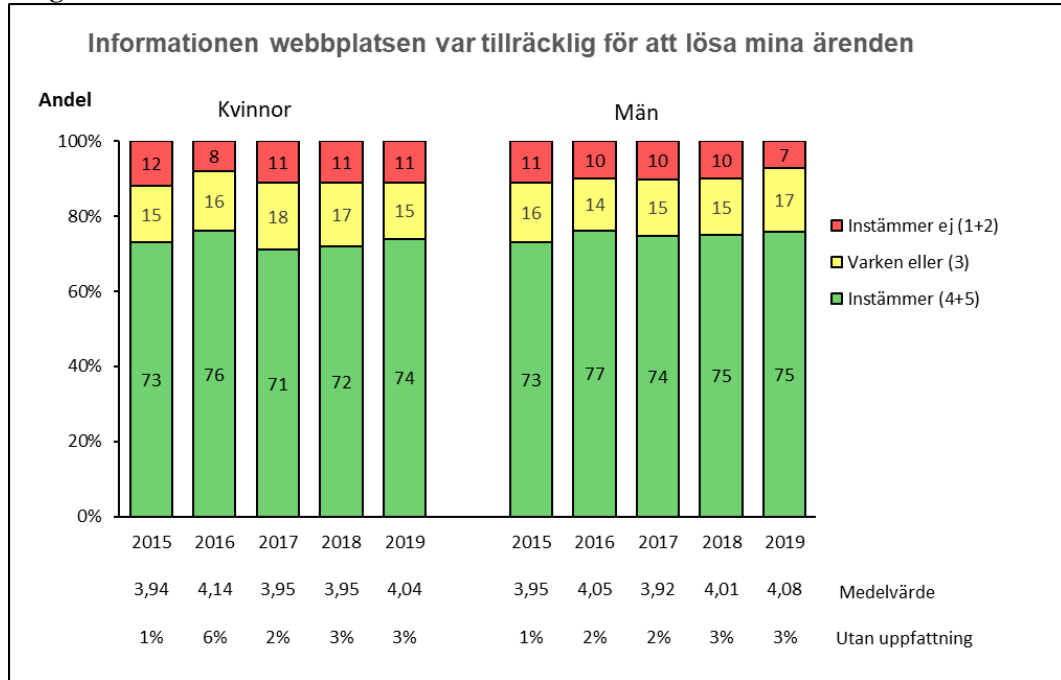
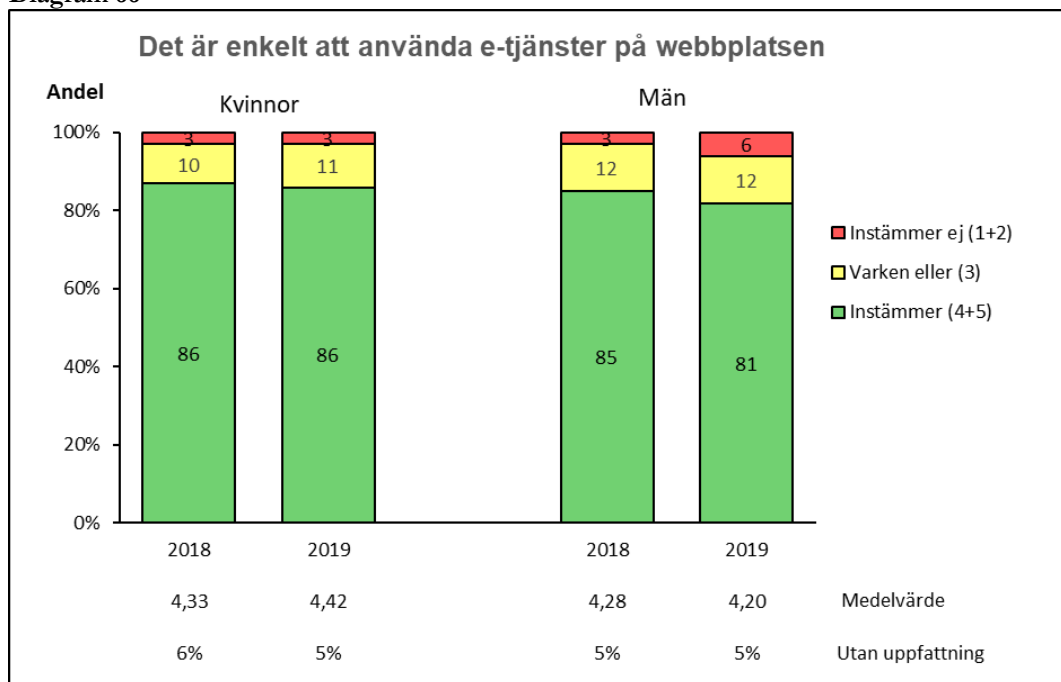


Diagram 66



13.4 Deklarationen

I 2019 års undersökning instämde 83 procent av kvinnorna och 82 procent av männen i påståendet att det är enkelt att deklarerat. Andelen som inte instämde i påståendet var 4 procent bland kvinnorna och 6 procent bland männen (se Diagram 67). Även i tidigare års undersökningar har kvinnorna i något högre grad än männen instämt i att det är enkelt att deklarerat.

Det finns även en skillnad mellan kvinnor och män när det gäller att fylla i eller ändra uppgifter i deklARATIONEN. En betydligt högre andel män, 41 procent, angav i 2019 års undersökning att de brukar ändra i sin deklARATION. Motsvarande andel bland kvinnor var 31 procent, vilket innebär en könsskillnad på 10 procentenheter (Diagram 68).

Skatteverkets statistik visar att kvinnor och män, totalt sett i Sverige, i ungefär lika hög utsträckning lämnar sin inkomstdeklARATION på papper. I attitydundersökningarna 2018 och 2019 var det en något högre andel av kvinnorna som svarade att de lämnade in sin senaste deklARATION på papper, men det finns inga statistiskt säkerställda skillnader (Diagram 69).

Diagram 67

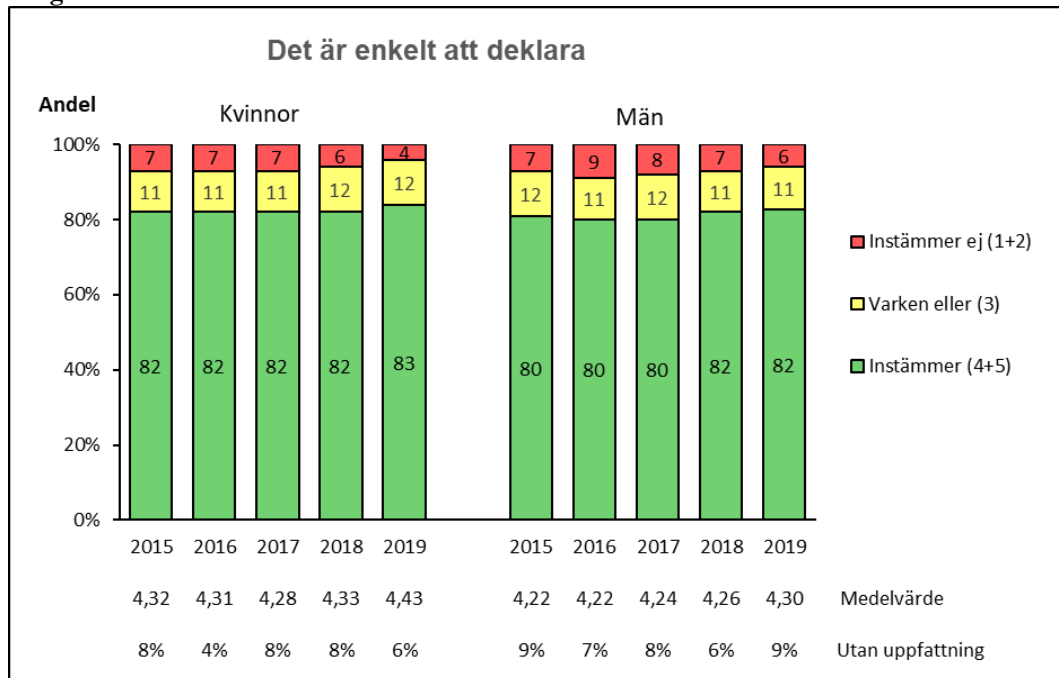


Diagram 68

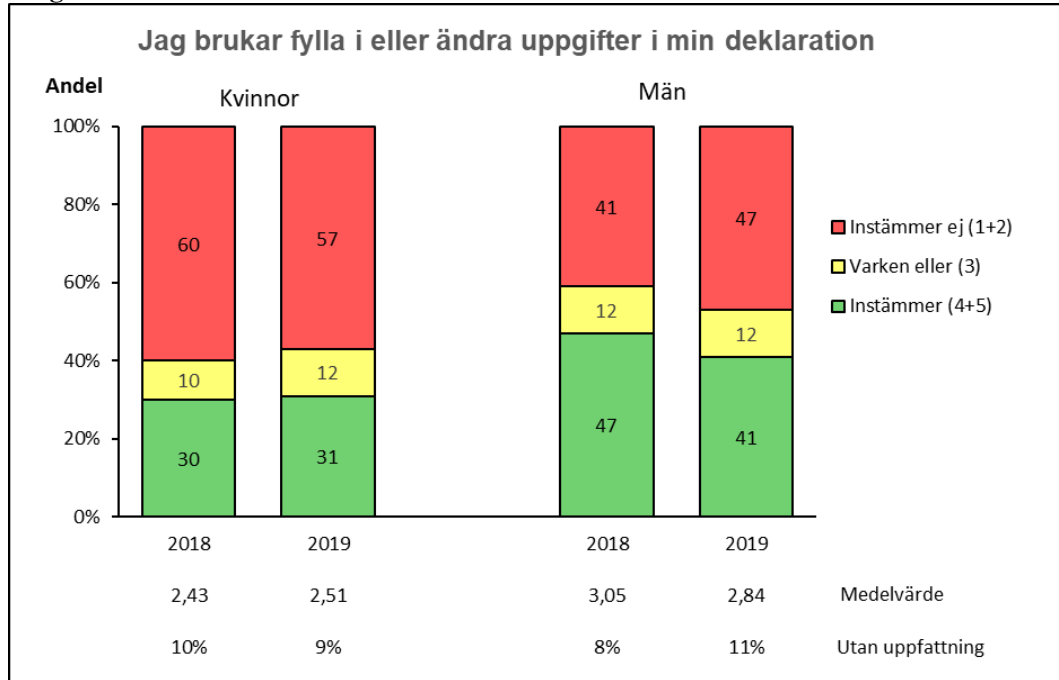
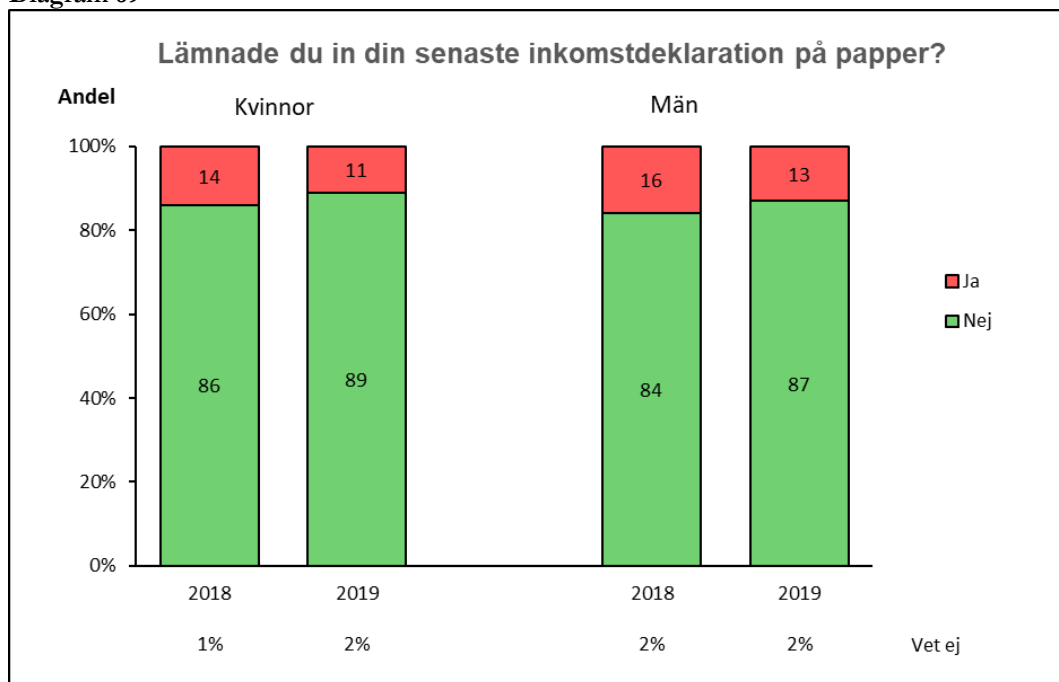


Diagram 69



13.5 Skattemoral och skattefusk

Attitydundersökningarna 2015-2019 visar på skillnader i attityder och uppfattningar mellan kvinnor och män när det gäller påståenden om skattemoral och skattefusk.

Kvinnor instämmer i högre grad än män i påståendet ”Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna” (se Diagram 70). I 2019 års undersökning var andelen instämmande kvinnor 95 procent. Även de flesta män, 89 procent, känner en moralisk plikt att hålla sig till

reglerna. Men andelen som inte instämmer i påståendet är ungefär dubbelt så hög bland män (7-9 procent) som bland kvinnor (3-6 procent).

Attitydundersökningarna från 2017-2019 visar också att en betydligt högre andel män än kvinnor anser att man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen. I den senaste undersökningen angav 16 procent av männen att man har rätt att chansa, medan motsvarande andel bland kvinnorna var 11 procent (se Diagram 71).

Påståendet ”Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas” uttrycker i stort sett motsatsen till att känna moralisk plikt att betala skatt. De allra flesta av både kvinnor och män tar avstånd från påståendet, men det är en relativt sett betydligt högre andel män som instämmer i påståendet (7-8 procent) jämfört med kvinnorna (2-4 procent), se Diagram 72.

När det gäller den personliga kännedomen om skattefusk var det betydligt fler män än kvinnor instämde i påståendet ”Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar” i 2019 års undersökning. Jämfört med 2018 minskade andelen instämmande bland kvinnor från 9 till 4 procent. Även bland männen minskade andelen instämmande, från 11 till 8 procent.

Det finns även en statistiskt säkerställd skillnad mellan kvinnor och män för påståendet ”I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska”. Bland kvinnor instämde 41 procent och bland män instämde 37 procent i 2019 års undersökning. Skillnaden mellan kvinnor och män är störst när det gäller andelen som inte instämmer i påståendet (se Diagram 74).

När det gäller de två påståendena om möjligheter att undanhålla inkomster och att göra felaktiga avdrag instämmer en högre andel män än kvinnor i dessa (se Diagram 75 och Diagram 76).

Sammantaget visar dessa resultat att kvinnor i större utsträckning än män känner en moralisk plikt att hålla sig till skatteregler och generellt sett har en lägre acceptans för skattefusk.

Diagram 70

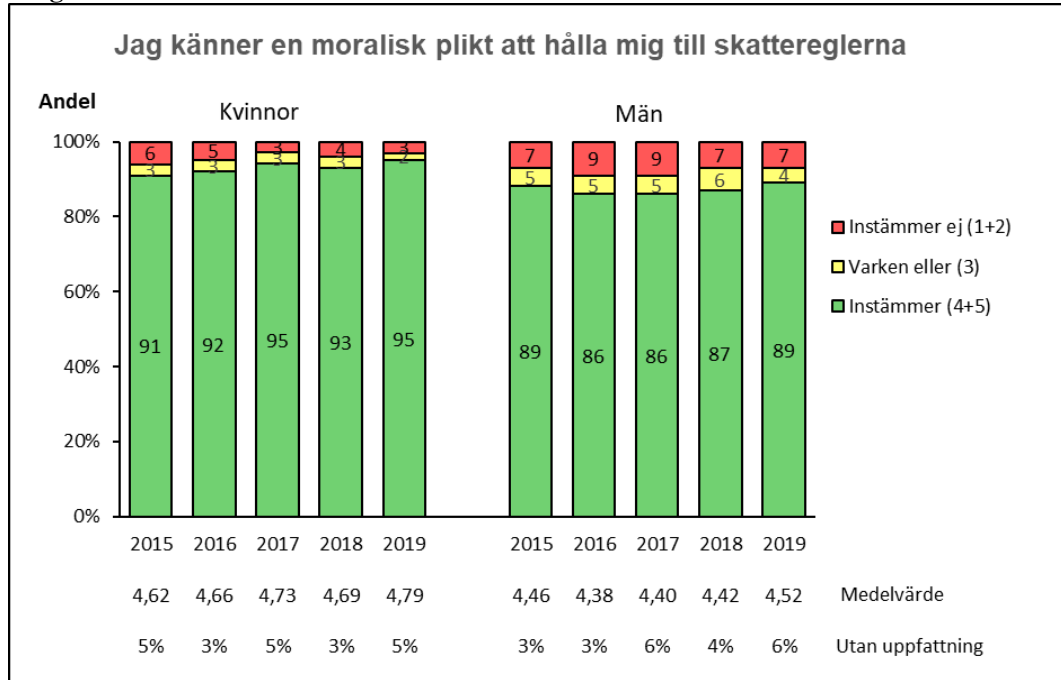


Diagram 71

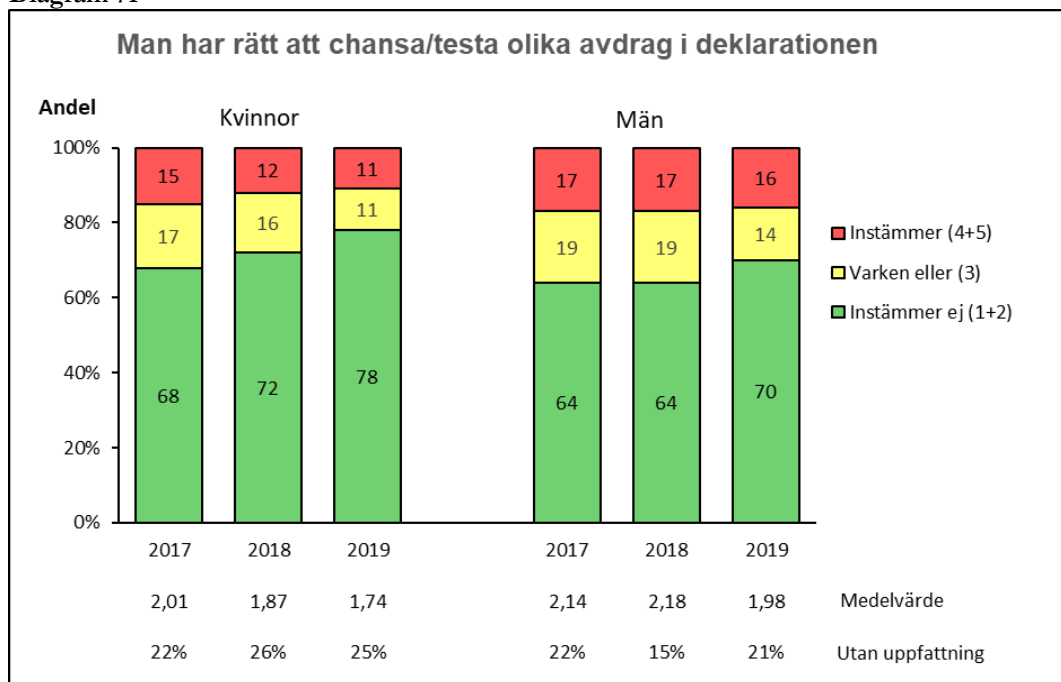


Diagram 72

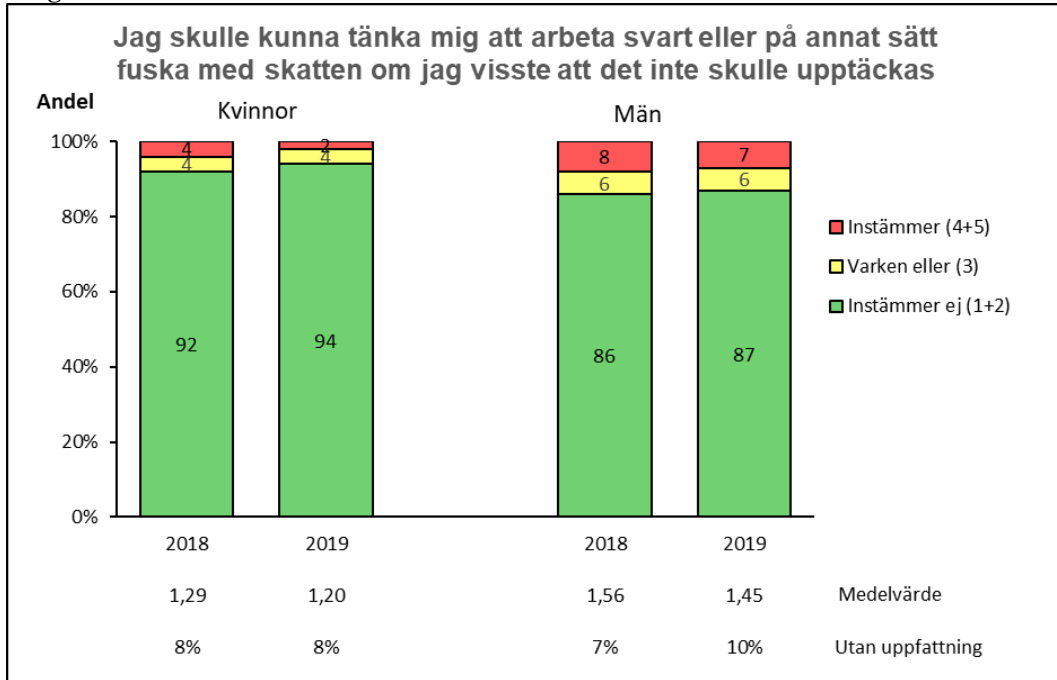


Diagram 73

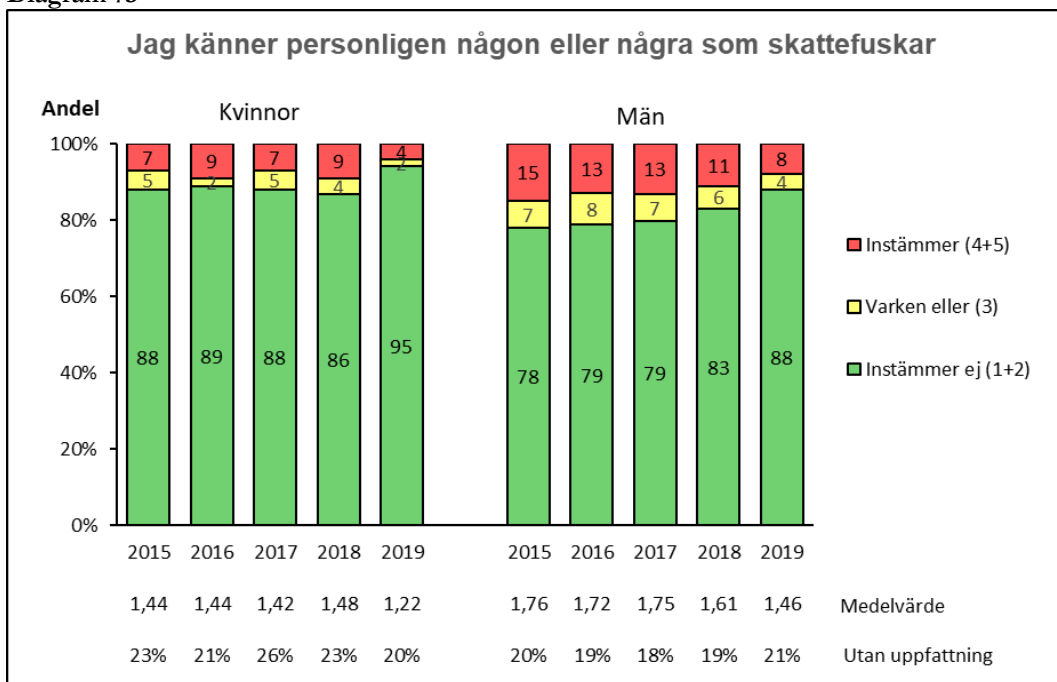


Diagram 74

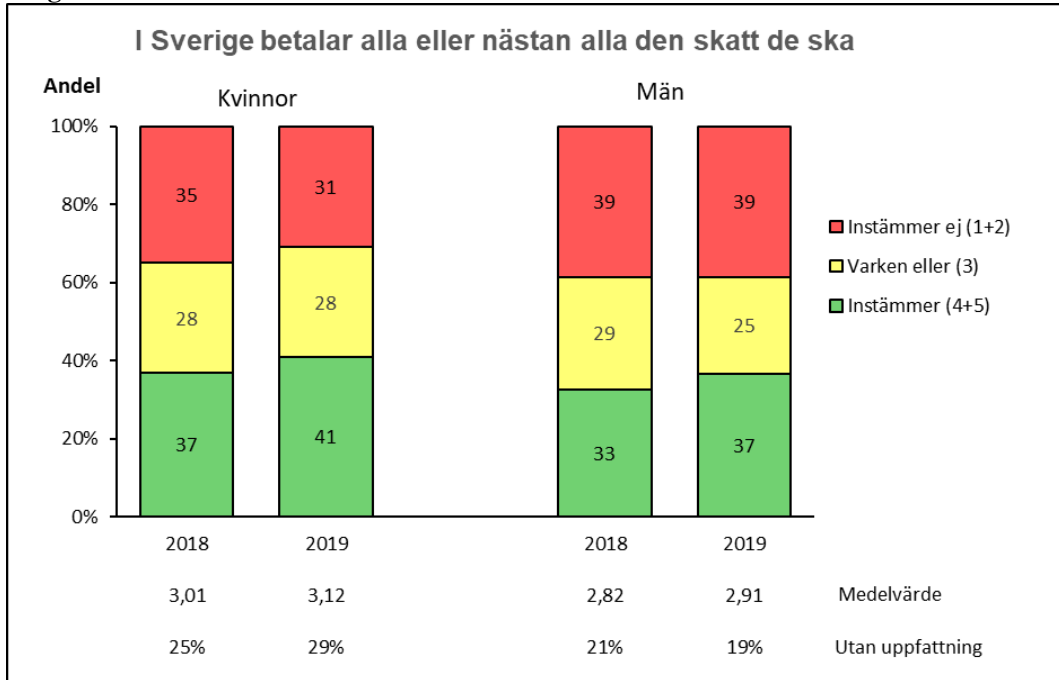


Diagram 75

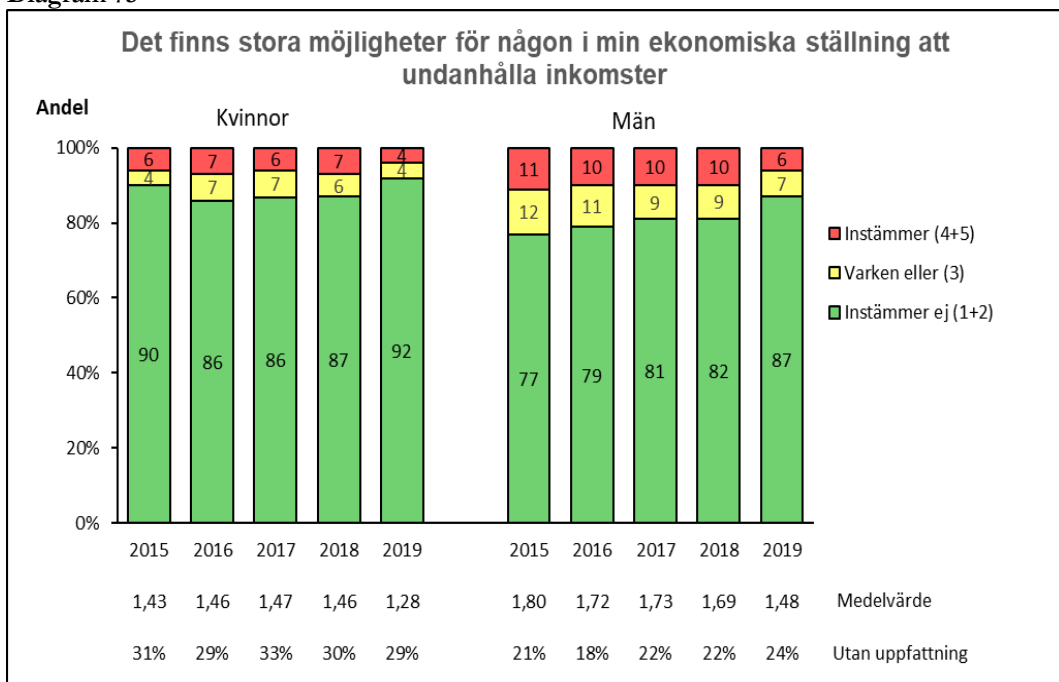
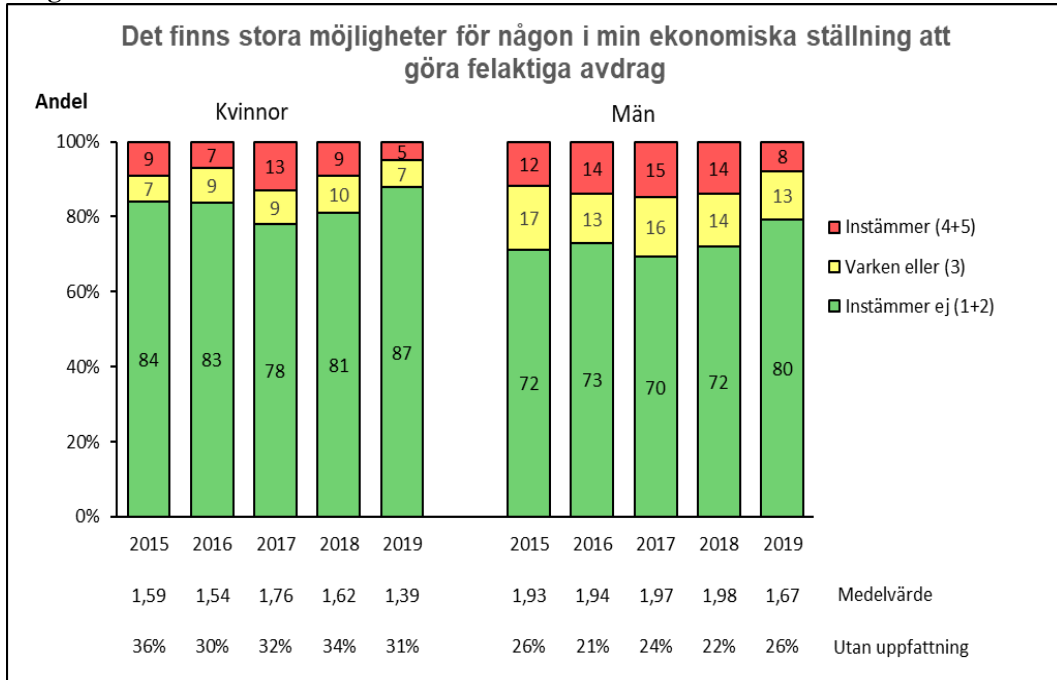


Diagram 76



13.6 Svartarbete

Tidigare attitydundersökningar har inte uppvisat några könsskillnader när det gäller påståendet ”Det är OK att folk arbetar svart”. Skillnaden mellan kvinnor och män i andelen som instämmer i påståendet har varit liten. Men i 2019 års undersökning finns en statistiskt säkerställd skillnad. Bland kvinnor ökade andelen som tog avstånd från påståendet från 89 till 92 procent mellan 2018 och 2019, medan motsvarande andel för männen ligger relativt oförändrad på 87 procent 2019 (se Diagram 77).

Attitydundersökningarna visar att en lägre andel kvinnor än män känner någon som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft. I 2019 års undersökning var andelen kvinnor som känner någon som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft 14 respektive 15 procent. Motsvarande andelar bland män var 24 respektive 19 procent. Dessa skillnader mellan kvinnor och män har funnits även i tidigare års mätningar (se

Diagram 78 och Diagram 79).

Undersökningarna visar också att en högre andel kvinnor än män upplever att personer i deras omgivning skulle tycka att de gjorde fel om de arbetade svart. I 2019 års undersökning var könsskillnaden i andelen som instämmer att deras omgivning skulle tycka att de gjorde fel om de arbetade svart 13 procentenheter (kvinnor 75 procent; män 62 procent), se Diagram 80.

Att kvinnor i lägre utsträckning än män accepterar skattefusk och svartarbete, känner någon som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft och i högre grad upplever att omgivningen inte accepterar svartarbete kan bero på många olika faktorer. Vilka orsakssamband som råder går dock inte att fastställa utifrån attitydundersökningar. De skillnader som presenteras här speglar enbart upplevda skillnader, och inte nödvändigtvis faktiska skillnader. Men det kan likväl vara så att de upplevda skillnaderna är korrelerade med faktiska skillnader. Till exempel kan det vara så att stereotypa uppfattningar om kvinnor och mäns roller gör att acceptansen för svartarbete är högre bland män än bland kvinnor. Tidigare undersökningar indikerar att omfattningen av svartarbete är större i mansdominerade branscher än i kvinnodominerade.¹⁰ Om kvinnor och mäns omgivning i stor utsträckning består av personer av samma kön, skulle det kunna vara en förklaring till varför vi ser könsskillnader i hur kvinnor och män upplever sin omgivning.

¹⁰ Se Skatteverket (2020), ”Svarta arbetsinkomster: beräkningar baserade på Skatteverkets revisioner”.

Diagram 77

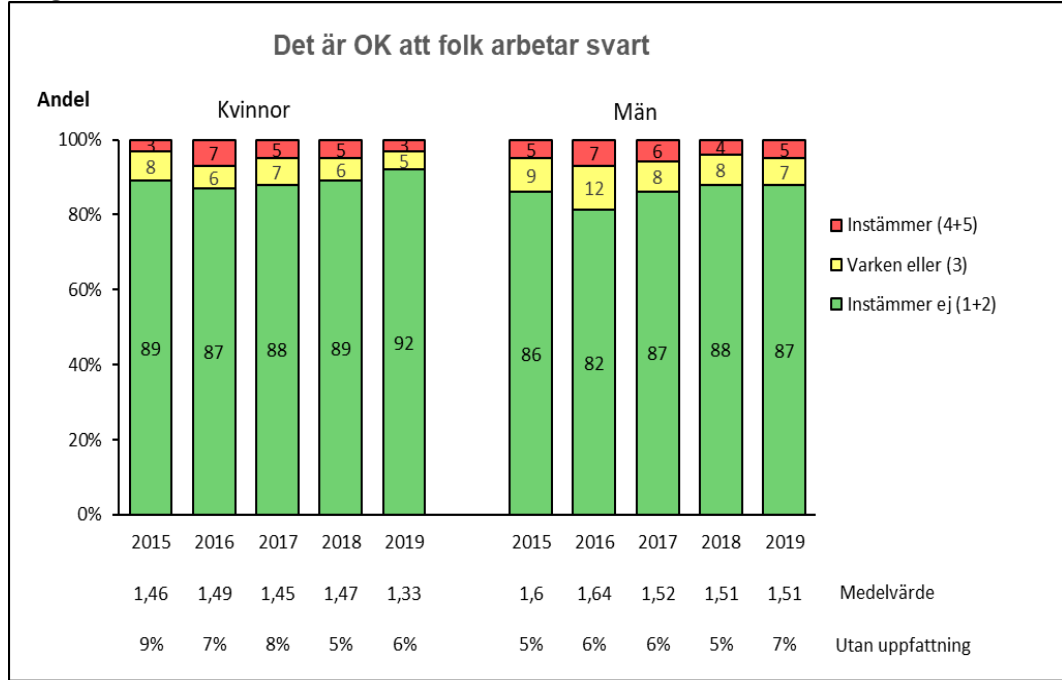


Diagram 78

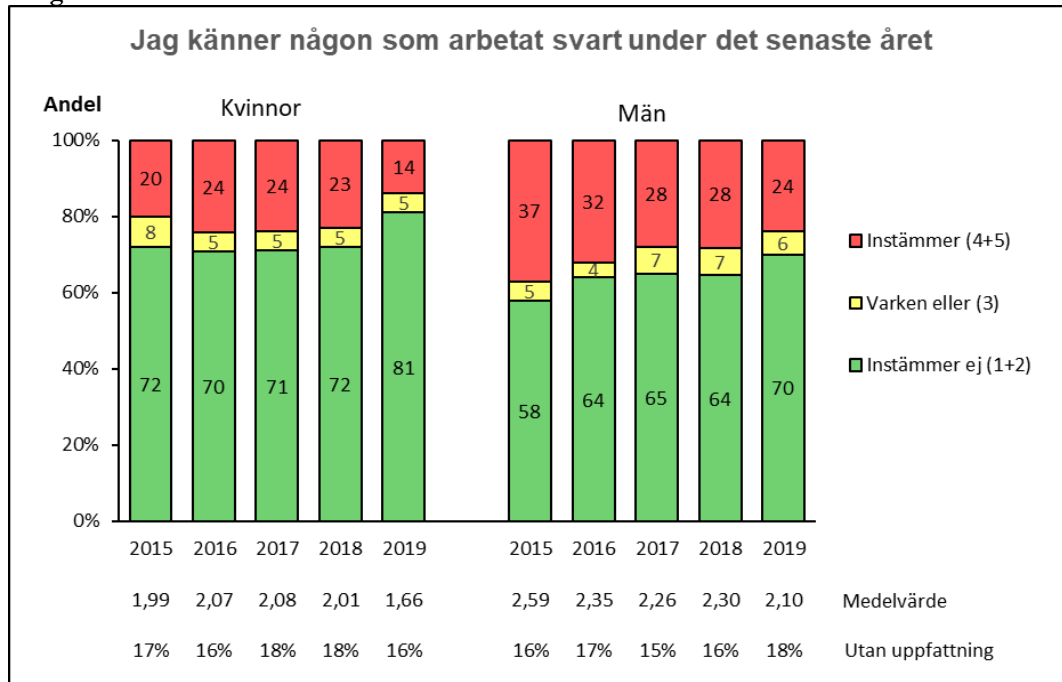


Diagram 79

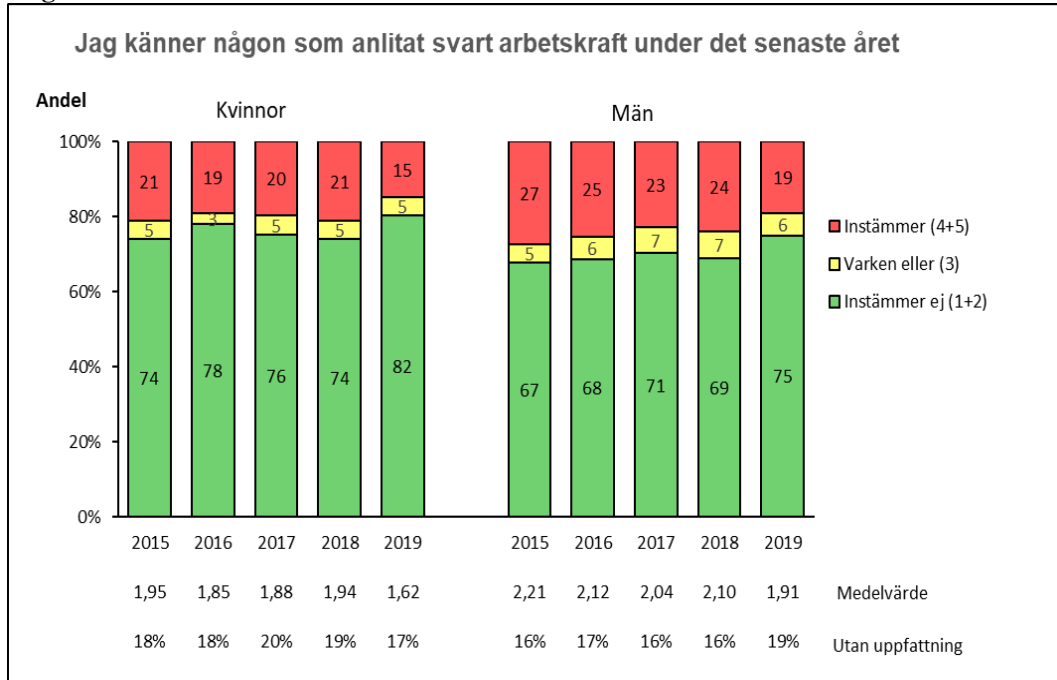
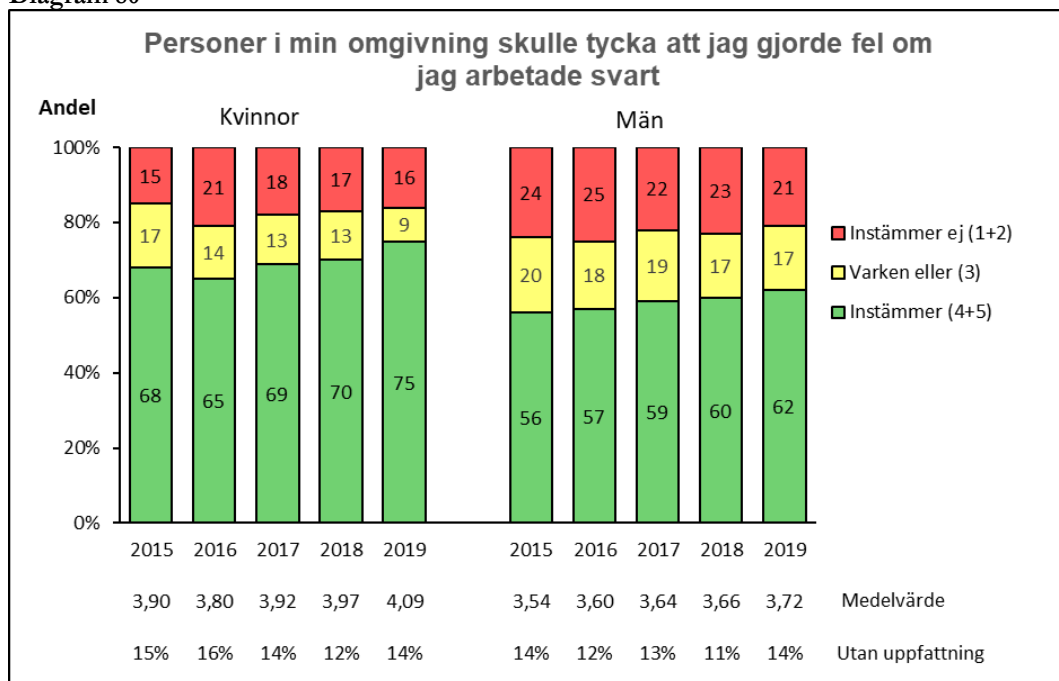


Diagram 80



13.7 Skatteverkets kontroll

Varje år har det varit en högre andel män än kvinnor som inte instämmer i påståendet ”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket”. När det gäller andelen som instämmer har dock resultatet varierat mellan åren (se Diagram 81). Sett till medelvärdet är skillnaden mellan kvinnor och män i 2019 års undersökning inte statistiskt säkerställd.

Det finns större och statistiskt signifikanta skillnader mellan kvinnor och män när det gäller upplevd upptäcktsrisk. En högre andel kvinnor än män bedömer det troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i omgivningen skattefuskade (se Diagram 82). Det är också en högre andel kvinnor som instämmer i att det blir allvarliga konsekvenser för den som blir upptäckt (se Diagram 83).

Även för påståendena om rättvis behandling, ”Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt” och ”Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket”, finns könsskillnader i 2019 års undersökning. Kvinnorna svarade i högre grad än männen att Skatteverket behandlar alla skattebetalare rättvist och att de har blivit rättvist behandlade av Skatteverket. När det gäller det förstnämnda påståendet fanns dock inte detta mönster i 2018 års undersökning (se Diagram 84 och Diagram 85).

Diagram 81

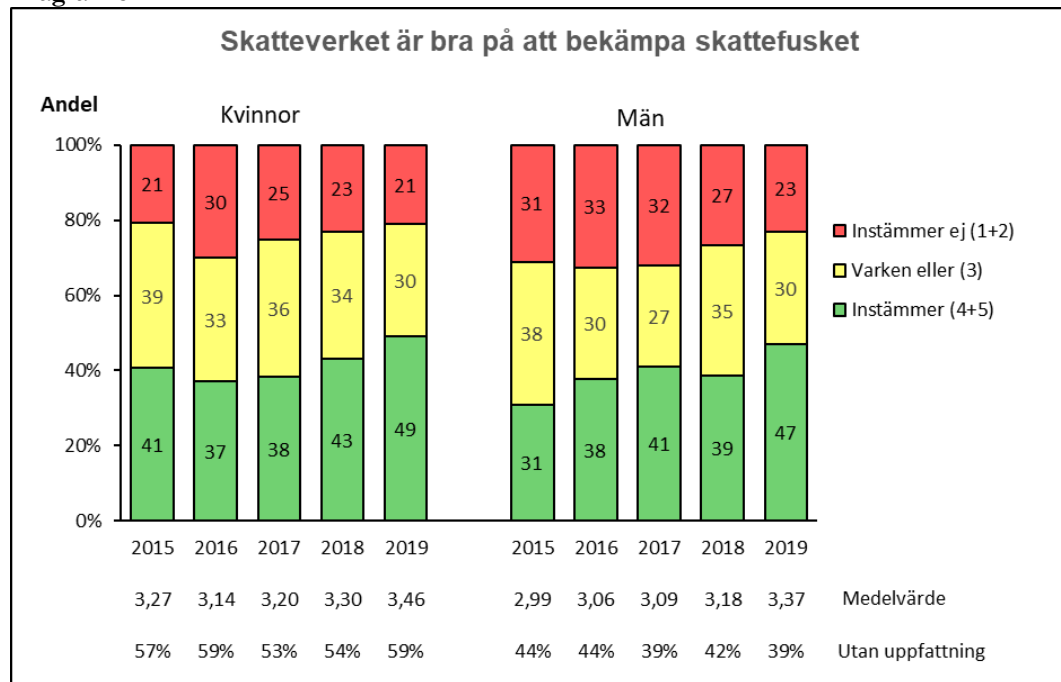


Diagram 82

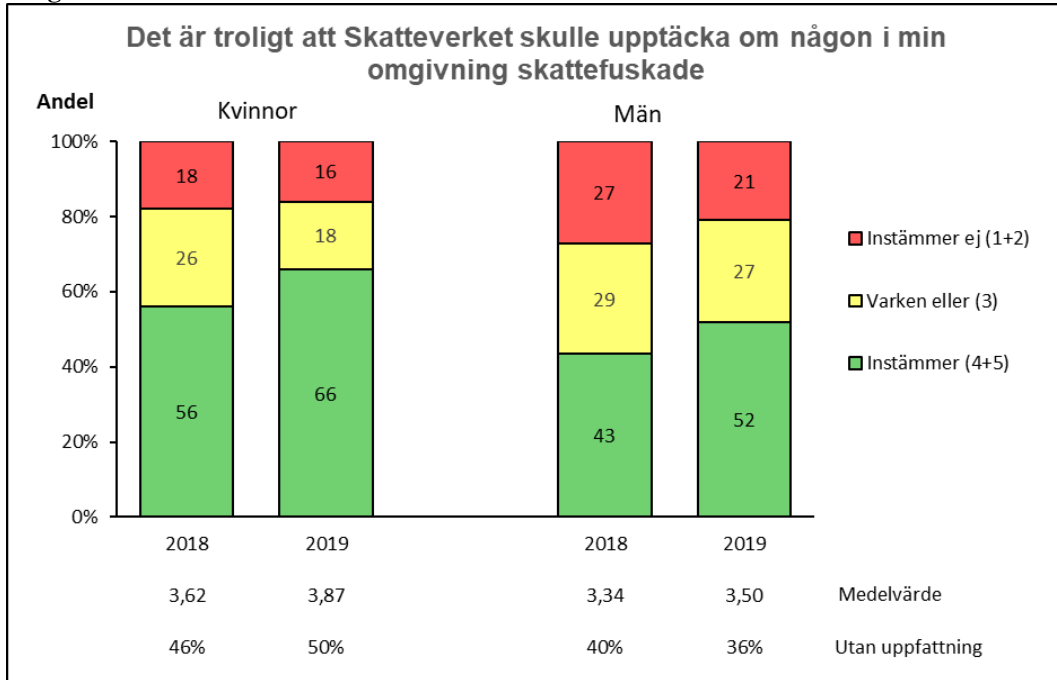


Diagram 83

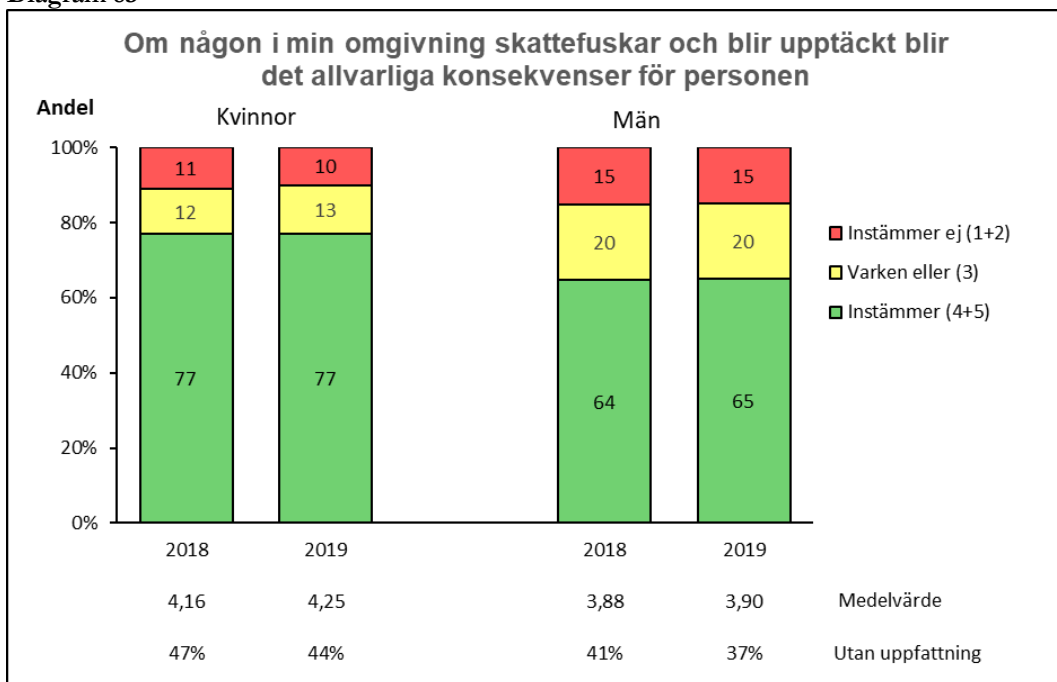


Diagram 84

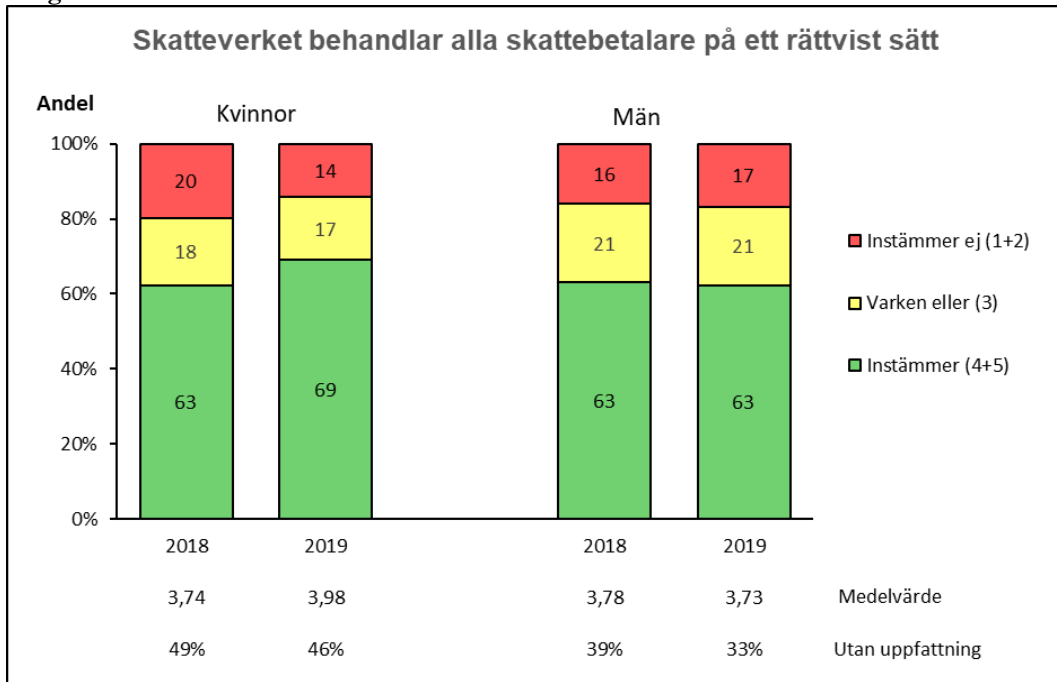
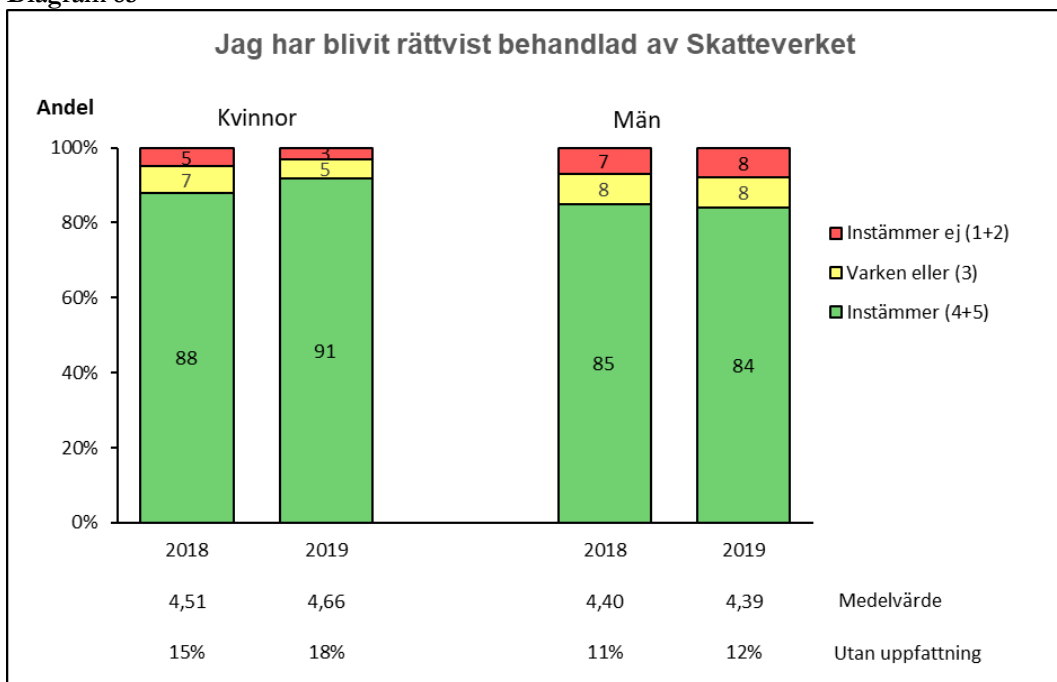


Diagram 85



13.8 RUT och ROT

Könsuppdelad statistik för frågorna kring RUT och ROT redovisas bara från den senaste undersökningen 2019. Liknande könsuppdelad statistik från 2010 finns att tillgå, men

redovisas inte här då kategoriseringen av den könsuppdelade statistiken inte är helt jämförbar.¹¹

Resultaten från 2019 visar inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män för några av påståendena. Det är ungefär lika stor andel kvinnor som män som utnyttjar RUT- respektive ROT-tjänster (se Tabell 39). Det är även ungefär lika stor andel kvinnor som män som upplever att det är bra med en skattereduktion för RUT- respektive ROT-tjänster (se Tabell 40).

Tabell 39: Har ditt hushåll utnyttjat RUT eller ROT, dvs. fått skattereduktion vid köp av städning, bostadsreparationer m.m, under de senaste 12 månaderna? Andel som svarat ja 2019.

Både RUT och ROT		Använt RUT		Använt ROT	
Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
10 %	9 %	20 %	21 %	27 %	24 %

Tabell 40 Det är bra med en skattereduktion för...

2019	RUT-tjänster		ROT-tjänster	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Instämmer helt	60 %	57 %	69 %	62 %
Instämmer delvis	17 %	19 %	11 %	18 %
Tar delvis avstånd ifrån	10 %	13 %	6 %	8 %
Tar helt avstånd ifrån	13 %	12 %	14 %	12 %
Medelvärde	3,24	3,21	3,35	3,30
Utan uppfattning	17 %	18 %	15 %	16 %

Inte heller finns det några större skillnader mellan kvinnor och män när det gäller påståendet om det är OK att folk köper RUT- respektive ROT-tjänster svart. Avseende både RUT- och ROT-tjänster var det 14 procent av kvinnorna och 13 procent av männen som instämde helt i påståendet (se Tabell 41). Det var en något högre andel kvinnor som helt tog avstånd från påståendet, men i genomsnitt finns det inga statistiskt säkerställda könsskillnader.

Tabell 41 Det är OK att folk köper...

2019	RUT-tjänster svart		ROT-tjänster svart	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Instämmer helt	14 %	13 %	14 %	13 %
Instämmer delvis	4 %	3 %	3 %	3 %
Tar delvis avstånd ifrån	6 %	13 %	7 %	12 %
Tar helt avstånd ifrån	76 %	71 %	76 %	72 %
Medelvärde	1,56	1,58	1,54	1,58
Utan uppfattning	17 %	17 %	17 %	15 %

¹¹ Se Skatteverket (2011), "Om RUT och ROT och VITT och SVART", Rapport Skatteverket, SKV 2011:1, samt bilagan till rapporten.

13.9 Folkbokföring

Nästan alla privatpersoner, både kvinnor och män, anser att det är viktigt att vara folkbokförd på rätt adress. I 2018 års mätning fanns i stort sett inga skillnader i svaren bland kvinnor och män när det gäller påståendet ”Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress” (se Diagram 86). I 2019 års undersökning var det dock en högre andel kvinnor än män som instämde i påståendet. Den könsskillnad som uppstått är statistiskt säkerställd.

Likaså finns statistiskt säkerställda könsskillnader i svaren när det gäller påståendena ”Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress” och ”Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. byte av bostadsadress) till folkbokföringen (se Diagram 87 och Diagram 88). I 2019 års undersökning instämde 90 procent av kvinnorna och 84 procent av männen i att de känner någon som är folkbokförd på fel adress. När det gäller huruvida man tycker att det är enkelt att anmäla ändringar till folkbokföringen instämde 90 procent av kvinnorna och 85 procent av männen.

Diagram 86

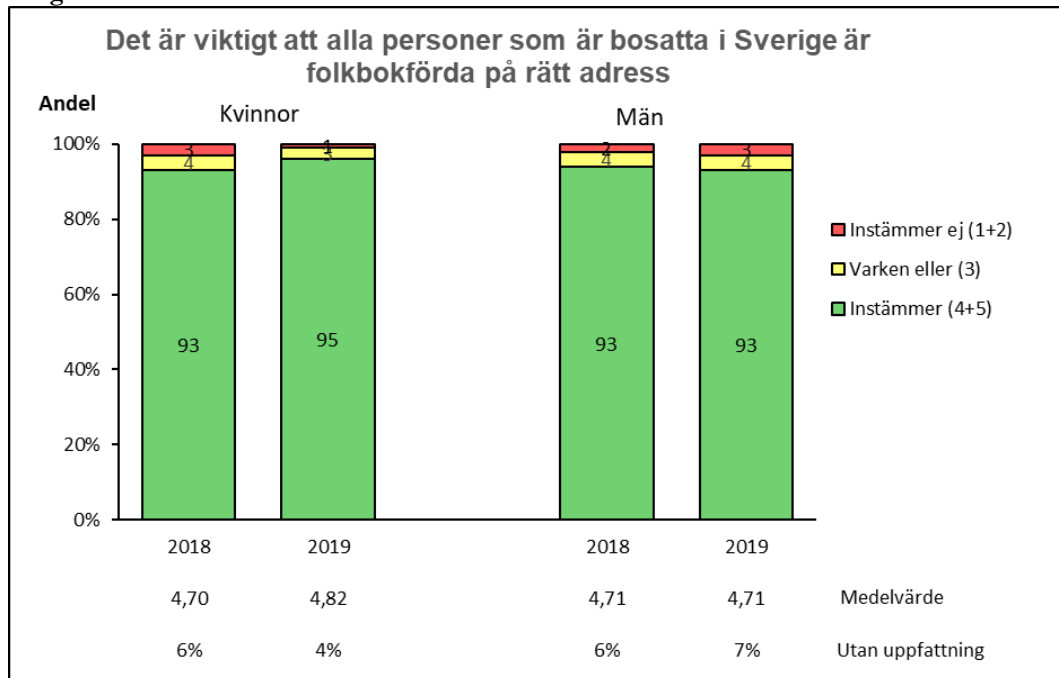


Diagram 87

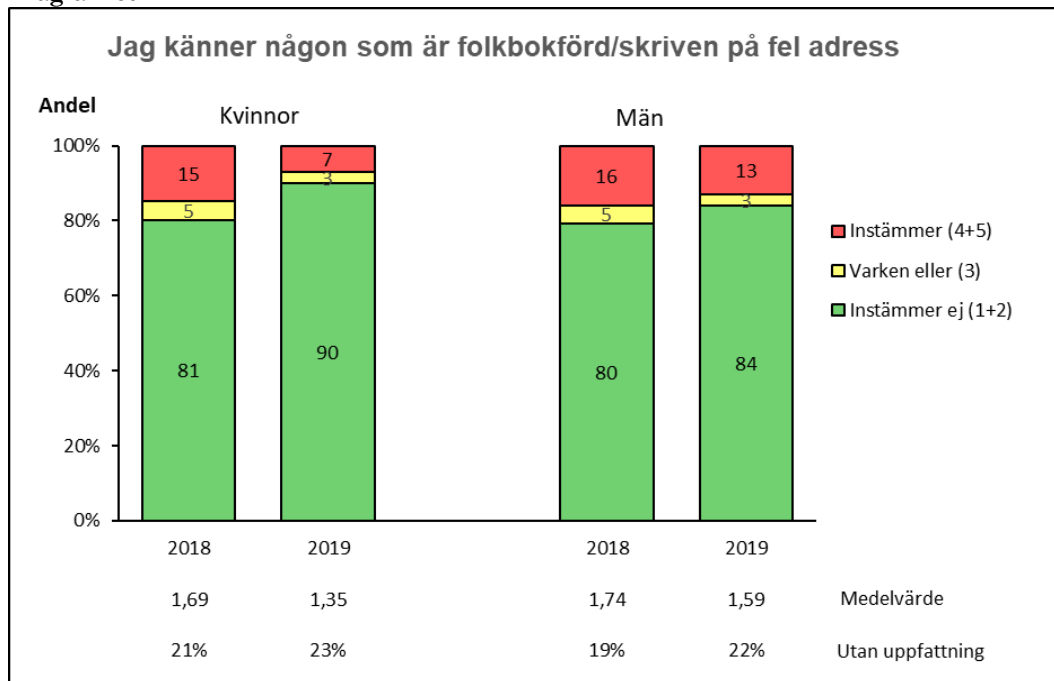
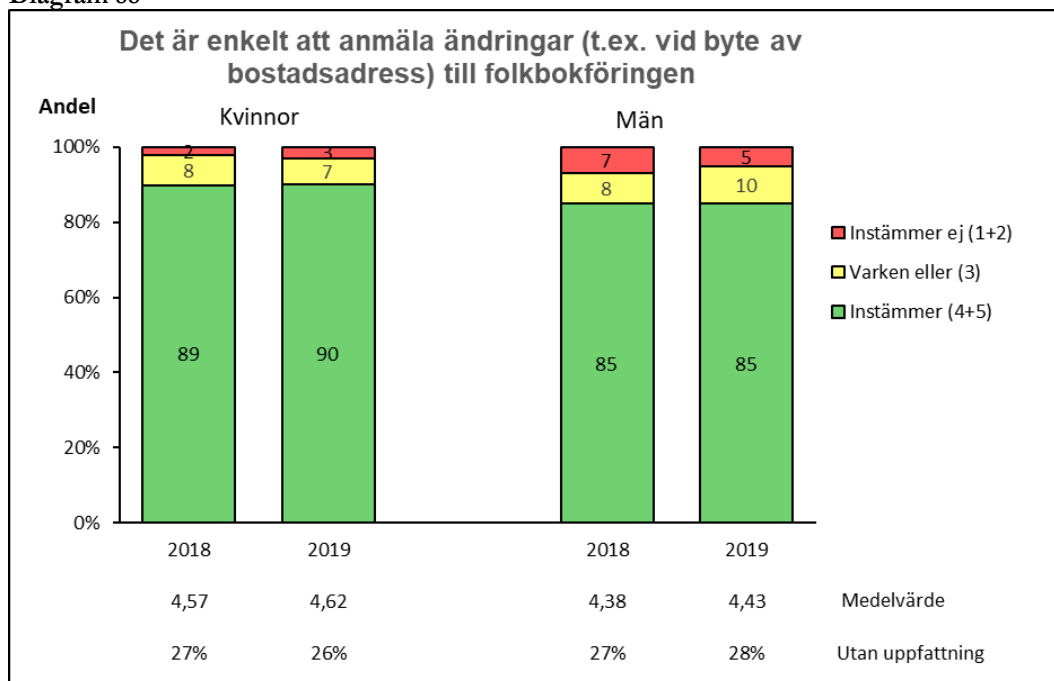


Diagram 88



13.10 Fastighetstaxering

I attitydundersökningen från 2018 var det en något högre andel män (57 procent) än kvinnor (49 procent) som svarade att de äger en eller flera fastigheter (se Diagram 89). I årets undersökning har könsskillnaderna utjämnats något, till 53 respektive 48 procent.

Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader i svaren (sett till medelvärdet) mellan kvinnor och män i 2019 års undersökning för påståendena om fastighetstaxering. Ungefär tre fjärdedelar av både kvinnorna och männen instämde i att ”Det är enkelt att lämna uppgifter om fastighetstaxering” (se Diagram 90).

I 2018 års undersökning fanns en könsskillnad på 10 procentenheter i andelen som instämde i att ”Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande”, Denna skillnad minskade i 2019 års undersökning, där andelen instämmande män och kvinnor uppgick till 63 respektive 56 procent, se Diagram 91.

Diagram 89

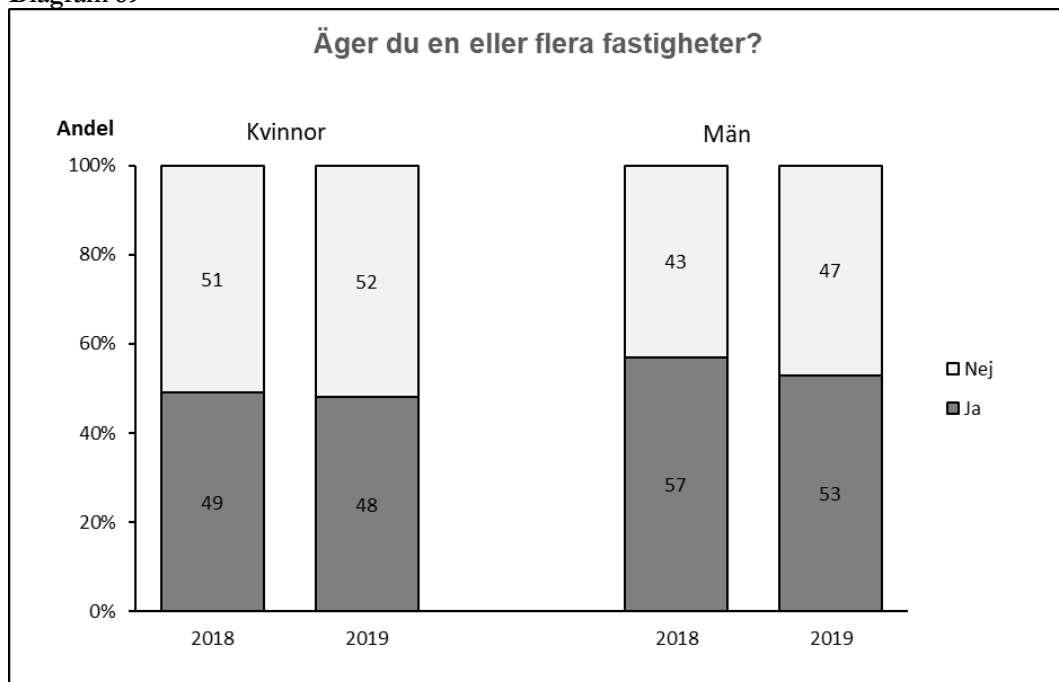


Diagram 90

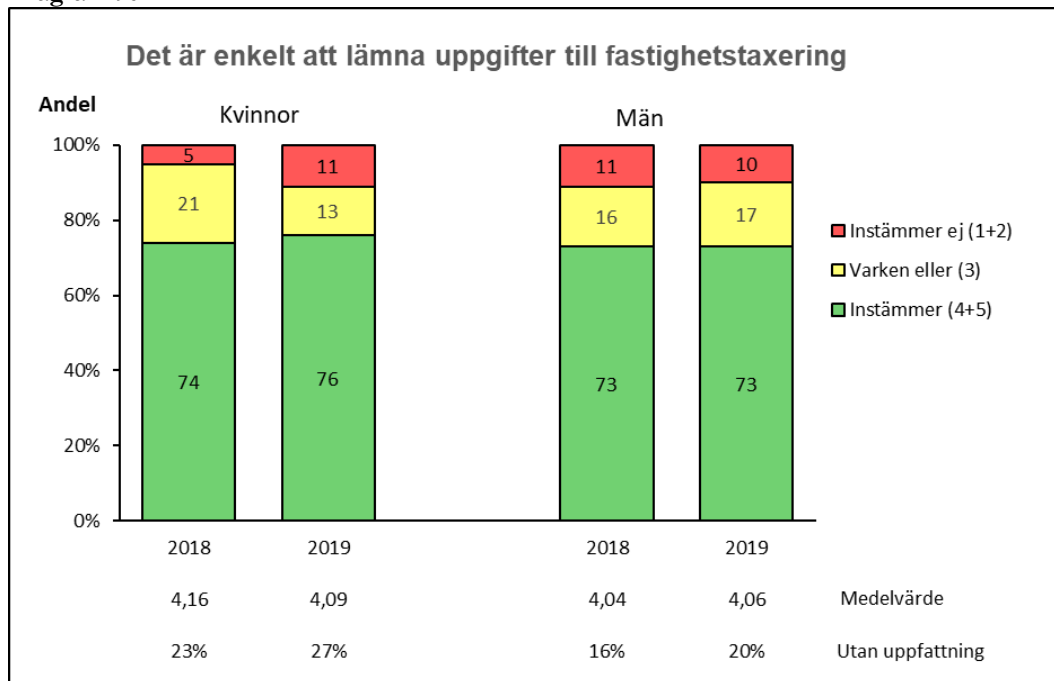
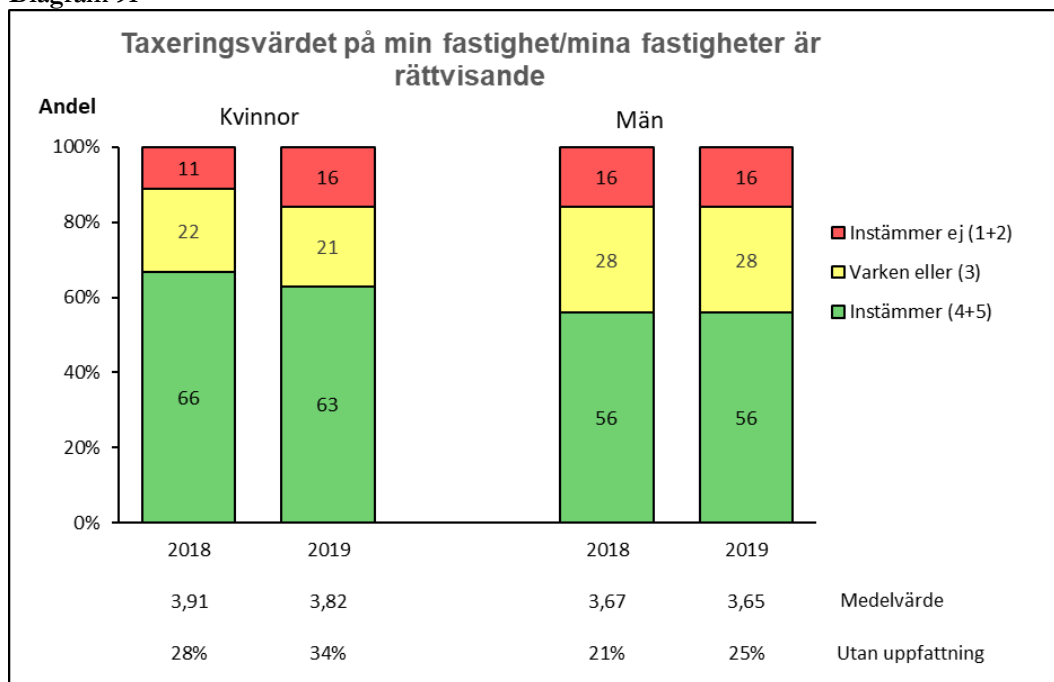


Diagram 91



Bilaga 1. Normer kring svartarbete och skattefusk (DemoskopPanelen)

Analysföretaget Demoskop har under ett antal år, inom ramen för den så kallade DemoskopPanelen, ställt tre frågor som kopplar till egna normer kring att anlita svart arbetskraft, arbeta svart och uppge felaktiga uppgifter till Skatteverket:

- Skulle du kunna tänka dig att anlita svart arbetskraft om du visste att du inte skulle få någon påföljd?
- Skulle du kunna tänka dig att jobba svart om du visste att du inte skulle få någon påföljd?
- Skulle du kunna tänka dig att uppge felaktiga uppgifter till Skattemyndigheten¹² om du visste att du inte skulle få någon påföljd?

I DemoskopPanelen ingår personer mellan 18 och 89 år. De senaste årens undersökningar har besvarats av över 5 000 personer per år. I den senaste mätningen, som genomfördes 3-15 mars 2020, svarade 5 682 personer.

Diagram 92 visar att andelen personer som skulle kunna tänka sig att anlita svart arbetskraft eller jobba svart minskade markant mellan 2019 och 2020. Förändringarna är statistiskt säkerställda. Acceptansen för svartarbete är dock fortfarande betydligt större än för felaktiga uppgifter i deklarationen, trots att det egentligen innebär helt utelämnade uppgifter.

Förhållningssättet till svartarbete förbättrades kontinuerligt mellan 2007 och omkring 2012, varefter trenden snarare gick i motsatt riktning fram till 2016. I synnerhet syntes en skillnad mellan 2015 och 2016 i att en högre andel kunde tänka sig att anlita svart arbetskraft. En bidragande orsak kan vara att det så kallade ROT-avdraget reducerades den 1 januari 2016, från 50 procent till 30 procent av arbetskostnaden. Mellan 2016 och 2020 har resultaten förbättrats på nytt. Om regelförändringen 2016 hade någon negativ påverkan på moralen kring svartarbete så förefaller den ha upphört.

En oroväckande trend i 2019 års undersökning var att andelen som skulle kunna tänka sig att ”uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten” ökade med 1,4 procentenheter till 6,5 procent. Motsvarande andel hade under många år dessförinnan (2011-2018) legat nästan helt stilla, mellan 4,9 och 5,1 procent. Glädjande kan vi nu konstatera att denna andel minskat något igen, till 6,2 procent. Förändringen mellan 2019 och 2020 är dock inte statistiskt säkerställd.

¹² Demoskop formulerade frågorna och hade under de första åren med dem i sin panel utan Skatteverket som beställare. Det vore lämpligare att använda ”Skatteverket” istället för ”Skattemyndigheten”, men för att inte påverka tidserien har ingen ändring av frågans formulering gjorts.

Diagram 92 ”DemoskopPanelen – Attityder till svartarbete 2002-2020”.

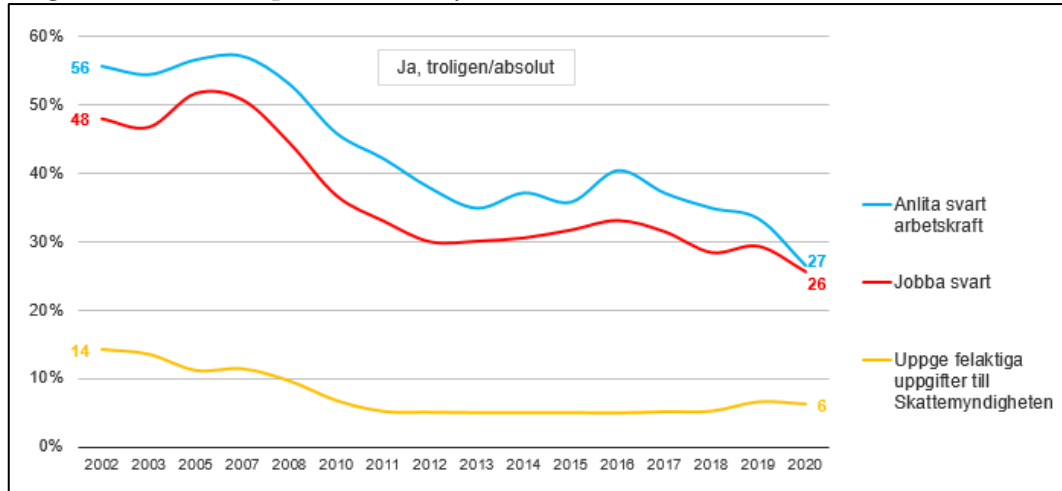


Diagram 93 visar ett tydligt ålderssamband när det gäller benägenheten att uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten med vetskapen att det inte får någon påföljd. Yngre personer är mer benägna till detta. Diagrammet visar även att det är främst i den yngsta gruppen, personer upp till 29 år, som de senaste årens resultat har varierat. Personer upp till 29 år är även mest benägna att jobba svart, medan gruppen 30-49 år är den som är mest benägen att anlita svart arbetskraft.

Diagram 93 ”DemoskopPanelen – Attityder till svartarbete 2002-2020”. Andelen som skulle kunna tänka sig att uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten om de visste att det inte skulle få någon påföljd. Resultat uppdelat i åldersgrupper.

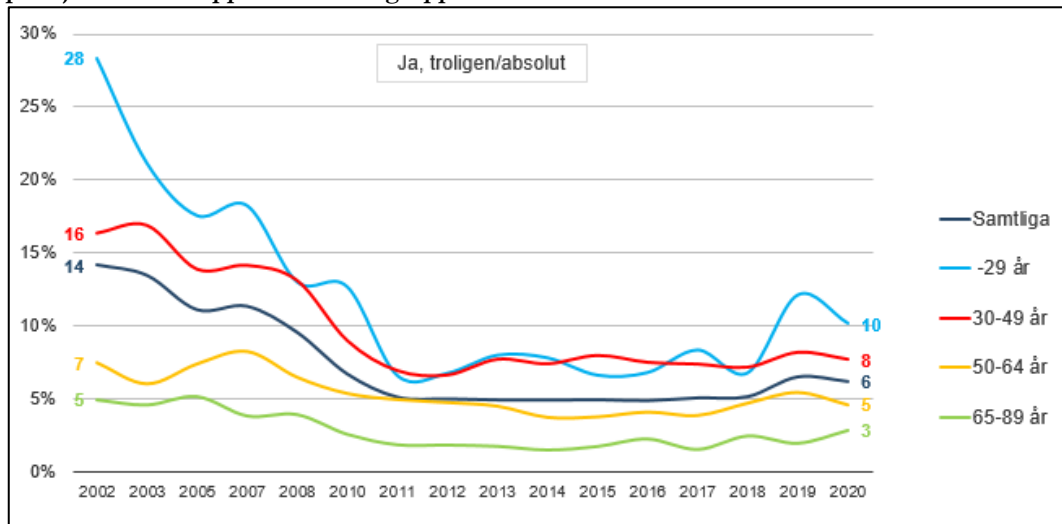
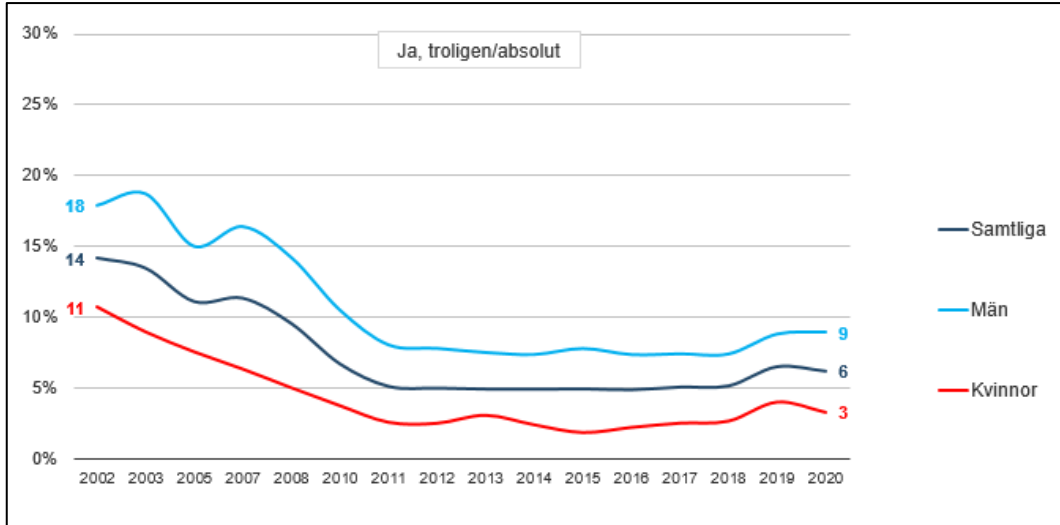


Diagram 94 visar även på en mycket tydlig skillnad mellan kvinnor och män när det gäller benägenheten att uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten. I 2020 års undersökning var det tre gånger så hög andel män (9 procent) som kvinnor (3 procent) som svarade att de troligen eller absolut skulle kunna tänka sig att ange felaktiga uppgifter om de visste att det inte skulle ge någon påföljd. Män är även mer benägna än kvinnor att anlita svart arbetskraft och att jobba svart.

Diagram 94 "DemoskopPanelen – Attityder till svartarbete 2002-2020". Andelen som skulle kunna tänka sig att uppge felaktiga uppgifter till skattemyndigheten om de visste att det inte skulle få någon påföljd. Resultat uppdelat på kön.



Bilaga 2. Förtroende och kundnöjdhet i undersökningar initierade av externa aktörer.

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs andra externa undersökningar och mätningar om anseende, förtroende och service. I dessa undersökningar jämförs Skatteverket med flera andra samhällsinstitutioner när det gäller allmänhetens uppfattning om de olika institutionernas anseende och service samt allmänhetens förtroende för institutionerna.

Sammanfattningsvis får Skatteverket generellt höga betyg och omdömen i de externa aktörernas undersökningar. I linje med utvecklingen av förtroendet i Skatteverkets egna undersökningar, var resultaten år 2019 överlag något bättre jämfört med föregående år. Förtroendet för Skatteverket avtog dock något i den undersökning som genomfördes av Medieakademin under februari 2020 – endast några månader efter Skatteverkets attitydundersökningar 2019 – i vilka förtroendet ökade kraftigt för andra året i rad.

Medieakademin förtroendebarmeter mäter årligen allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, enskilda företag och massmedier. I 2019 års undersökning¹³, som genomfördes av Kantar Sifo under februari-mars, hamnade Skatteverket på en delad sjätteplats av 64 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter. Det var 65 procent av de tillfrågade som svarade att de hade ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket är fyra procentenheter högre jämfört med 2018. Undersökningen baserades på 1 200 webbintervjuer med personer äldre än 16 år.

Medieakademin förtroendebarmeter år 2020¹⁴ genomfördes 10-20 februari och baserades återigen på 1 200 webbintervjuer med personer äldre än 16 år. Det var 64 procent som svarade att de hade ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, det vill säga en procentenhet lägre jämfört med 2019. Detta är återigen ett mycket bra resultat för Skatteverket, som denna gång fick det sjunde högsta förtroendet av 66 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter. Dock speglar inte undersökningen resultatet från Skatteverkets egna undersökningar 2019, som genomfördes bara några månader tidigare (28 augusti–30 oktober), där förtroendet för Skatteverket och för myndigheter i allmänhet ökade för andra året i rad.

Kantar Sifo genomför en årlig anseendemätning om svenska myndigheter.¹⁵ Deras skala går från -65 till 135. Ett anseendeindex på 50 eller högre är ett högt anseende för myndigheten. Under 2019 nådde Skatteverket ett anseendeindex på 50, vilket är en punkts uppgång jämfört med 2018 då indexet uppmättes till 49. Resultatet innebär en delad åttondeplats av 40 myndigheter som ingick i undersökningen.

I Mistats undersökning ServiceScore för 2019¹⁶, där svenska konsumenter fick bedöma elva myndigheters service, fick Skatteverket det högsta omdömet i klassen "Myndigheter". Skatteverket hade förstaplatsen 2012-2017 men förra året fick Konsumentverket högst betyg. I årets mätning återtog Skatteverket förstaplatsen med ett resultat på 58,3 (skala 0-100). Det är en kontinuerlig ökning jämfört med 2018 (57,1), 2017 (56,9) och 2016 (56,4). ServiceScore

¹³ <https://medieakademien.se/wp-content/uploads/2019/03/Förtroendebarmetern-2019-1.pdf>

¹⁴ https://medieakademien.se/wp-content/uploads/2020/03/Presentation_fortroendebarmetern_2020.pdf

¹⁵ https://www.kantarsifo.se/sites/default/files/reports/documents/anseendet_for_myndigheter_2019.pdf

¹⁶ <http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/skatteverket-baest-paa-att-ge-service-2881377>

genomförs med ett riksrepresentativt urval från en webbpanel och bygger på över 3 000 svenska konsumenters svar.

Demoskops Medierelationsbarometer är också en återkommande undersökning.¹⁷ Den mäter journalisters syn på myndigheters mediearbete och ger en bild över hur myndigheternas servicegrad gentemot medierna utvecklas över tiden. Under 2019 omfattade undersökningen 300 telefonintervjuer med företrädare för redaktionsledning, allmänreportrar samt journalister inriktade mot samhälle, politik, ekonomi, miljö, energi, forskning och utbildning. Undersökningen, som genomfördes maj-juni, sammanväger ett medierelationsindex utifrån olika frågor om service. Skatteverket uppnådde under 2019 ett indexvärde på 8,91, vilket är det tredje högsta indexvärde som någonsin uppmätts bland myndigheterna och är en tydlig förbättring jämfört med 2017 (6,14) och 2014 (6,82). Andelen journalister med mycket stort förtroende för Skatteverket ökade från 30 till 46 procent mellan 2017 och 2019. Andelen som hade mycket stort eller ganska stort förtroende var 95 procent i 2019 års undersökning.

¹⁷ <https://demoskop.se/beslutsfattare-opinionsbildare/exempel-1-medierelationsbarometern/#>

Bilaga 3. Enkät till privatpersoner 2019



Årlig medborgarundersökning 2019

Så här fyller du i formuläret

Frågorna besvaras genom att sätta ett kryss i en ruta . Om du skulle råka sätta ett kryss i fel ruta, fyll i rutan helt och sätt därefter ett nytt kryss i rätt ruta.

SYSSELSÄTTNING

1. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

(om du är föräldraledig, tjänstledig eller sjukskriven så markera din ordinarie sysselsättning)

- Anställd Studerande Arbetslös
 Egen företagare Pensionär Annat

KONTAKT OCH BEMÖTANDE

2. Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 3
 Nej → Gå till fråga 5 om "Skatteverkets webbplats" på nästa sida

3. Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

- Ja
 Nej
 Ingen uppfattning

4. Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden. Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SKATTEVERKETS WEBBPLATS

5. Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 6
- Nej → Gå till fråga 7 om "Deklarationen"

Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.
Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

6.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerar, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEKLARATIONEN

7.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att deklarerar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklARATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Lämnade du in din senaste inkomstdeklaration på papper?

- Ja → Gå till fråga 9
- Nej, jag deklarerade digitalt (via dator/surfplatta/telefon) → Gå till fråga 10 om "Ärlighet och fusk med skatt"
- Annan person deklarerade åt mig → Gå till fråga 10 om "Ärlighet och fusk med skatt"
- Lämnade ingen deklaration → Gå till fråga 10 om "Ärlighet och fusk med skatt"
- Vet ej → Gå till fråga 10 om "Ärlighet och fusk med skatt"

9. Om du lämnade deklarationen via papper, hade det varit enkelt för dig att istället lämna deklarationen digitalt (via dator/surfplatta/telefon)?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Om nej, vänligen ange varför det inte hade varit enkelt.

.....

.....

.....

.....

ÄRLIGHET OCH FUSK MED SKATT

10.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är OK att folk arbetar svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SKATTEVERKETS SKATTEKONTROLL

11.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuscade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RUT och ROT**12. Har ditt hushåll utnyttjat RUT eller ROT, dvs. fått skattereduktion vid köp av städning, bostadsreparationer m.m, under de 12 senaste månaderna?**

Ja, har använt både RUT och ROT Ja, har använt RUT Ja, har använt ROT Nej

13.	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd ifrån	Tar helt avstånd ifrån	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	
a) Det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster (t.ex. städning, data och IT-tjänster, flytt, kläd- och textilvård, reparation av vitvaror, snöskottning, trädgårdsarbete, barnpassning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Det är OK att folk köper RUT-tjänster svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är bra med en skattereduktion för ROT-tjänster (t.ex. reparera och bygga om bostad, måla och tapetsera fastighet, gräv- och markarbeten, dra in el-, vatten och avloppsledning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är OK att folk köper ROT-tjänster svart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FOLKBOKFÖRING

14.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FASTIGHETSTAXERING

15. Äger du en eller flera fastigheter? Ja → Gå till fråga 16
 Nej → Gå till fråga 17 om "förtroende"
 Vet ej → Gå till fråga 17 om "förtroende"

16.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (dvs. lämna deklaration, alternativt kontrollera eller ändra förslag till nytt taxeringsvärde som du fått från Skatteverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FÖRTROENDE

17.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Jag litar på de flesta människor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Vilka betydelser har följande källor haft för ditt förtroende för Skatteverket?

	Ingen betydelse			Liten betydelse	Stor betydelse	Ingen uppfattning
a) Egna upplevelser i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Intryck från vänner/familj/arbetskamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Media/press	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Sociala medier (t.ex bloggar och forum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Erfarenhet av andra myndigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
 Skicka enkäten portofritt till:
 Indikator, Svarspost 204 65 081,
 400 99 GÖTEBORG

Bilaga 4. Enkät till företag 2019



Årlig företagsundersökning 2019

Så här fyller du i formuläret

Frågorna besvaras genom att sätta ett kryss i en ruta . Om du skulle råka sätta ett kryss i fel ruta, fyll i rutan helt och sätt därefter ett nytt kryss i rätt ruta.

KONTAKT OCH BEMÖTANDE

1. Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 2
 Nej → Gå till fråga 4 om "Skatteverkets webbplats" på nästa sida

2. Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

- Ja
 Nej
 Ingen uppfattning

3. Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden. Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SKATTEVERKETS WEBBPLATS

4. Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?

- Ja → Gå till fråga 5
- Nej → Gå till fråga 6 om "Förutsättningar att göra rätt"

Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.
Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

5.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är enkelt att använda tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FÖRUTSÄTTNINGAR ATT GÖRA RÄTT

6.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Det är lätt att få information från Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÄRLIGHET OCH FUSK MED SKATT

Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.
Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

7.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a)	Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Jag känner personligen företagare som skattefuskar					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Man har rätt att chansa/testa i deklarationen om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Svarta löner förekommer ofta i vår bransch					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SKATTEVERKETS KONTROLL

8.	Instämmer inte alls				Instämmer helt	Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a)	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuscade					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FLER FRÅGOR PÅ BAKSIDAN →

FÖRTROENDE

Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden.
Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 = Instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt.

9.	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
a) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Vilka betydelser har följande källor haft för ditt förtroende för Skatteverket?

	Ingen betydelse			Liten betydelse		Stor betydelse		Ingen uppfattning
a) Egna upplevelser i kontakt med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Intryck från andra företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Intryck från vänner och familj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Media/press	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Sociala medier (t.ex bloggar och forum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Erfarenhet av andra myndigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG

Tack för din medverkan!

Bilaga 5. Resultat 2015-2019, privatpersoner

	Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?					Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:										
Antal svar	879	825	1040	2043	1463	877	827	1032	2034	1442
Viktade uppgifter*:										
Andel (%)										
(1) Ja	37	32	32	34	30	58	58	62	67	66
(0) Nej	63	68	68	66	70	42	42	38	33	34
Medelvärde**	0.37ce	0.32	0.32	0.34e	0.30	0.58	0.58	0.62	0.67abc	0.66ab
Felmarginal	0.03	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:					
Antal svar	306	252	314	655	415
Antal svar med uppfattning	271	217	264	561	356
Viktade uppgifter*:					
Andel av dem med uppfattning (%)					
(1) Ja	94	95	94	95	92
(0) Nej	6	5	6	5	8
Medelvärde**	0.94	0.95	0.94	0.95	0.92
Felmarginal	0.03	0.03	0.03	0.02	0.03
Andel utan uppfattning	11	13	16	14	14

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

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket		Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig		Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem		Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt		Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:										
Antal svar	343	415	349	414	349	414	349	413	348	415
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	318	392	300	371	301	364	288	361	324	397
Viktade uppgifter*:										
Andel av dem med uppfattning (%)										
(4+5) Instämmer	64	69	77	79	70	77	85	82	83	82
(3) Varken eller	23	17	17	12	18	13	9	9	9	8
(1+2) Instämmer ej	12	15	6	9	12	10	6	8	7	10
(5) Instämmer helt	31	42	50	51	41	52	53	61	57	61
(4)	34	27	28	28	29	26	32	21	27	21
(3)	23	17	17	12	18	13	9	9	9	8
(2)	7	8	3	5	7	6	3	4	5	5
(1) Instämmer inte alls	5	6	3	4	5	3	3	5	2	5
Medelvärde**	3.78	3.90	4.19	4.18	3.95	4.16a	4.28	4.31	4.31	4.27
Felmarginal	0.12	0.13	0.11	0.12	0.13	0.12	0.11	0.12	0.11	0.12
Andel utan uppfattning (%)	7	5	13	10	12	12	17	12	6	4

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

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats					Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden					Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:												
Antal svar	458	431	587	1229	867	457	430	584	1229	864	630	865
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	446	414	568	1179	842	452	412	573	1196	838	597	820
Viktade uppgifter*:												
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	69	66	65	63	72	73	76	73	73	75	85	83
(3) Varken eller	22	27	26	27	19	15	15	17	16	16	11	12
(1+2) Instämmer ej	9	7	9	10	8	11	9	11	11	9	3	5
(5) Instämmer helt	23	27	22	26	35	37	44	36	39	43	49	53
(4)	46	39	42	37	38	36	32	36	34	32	36	30
(3)	22	27	26	27	19	15	15	17	16	16	11	12
(2)	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	2	3
(1) Instämmer inte alls	2	1	3	3	2	5	3	5	4	3	1	2
Medelvärde**	3.81	3.85	3.75	3.77	3.96acd	3.94	4.09c	3.94	3.98	4.06c	4.30	4.30
Felmarginal	0.09	0.10	0.08	0.06	0.07	0.11	0.10	0.10	0.06	0.08	0.07	0.07
Andel utan uppfattning (%)	3	4	4	5	3	1	4	2	3	3	5	5

Bas: Besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Lämnade du in din senaste inkomstdeklaration på papper?	
	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:		
Antal svar	959	1294
Antal ja/nej svar	952	1277
Viktade uppgifter*:		
Andel av dem som svarat ja eller nej (%)		
(1) Ja	15	12
(0) Nej	85	88
Medelvärde**	0.15	0.12
Felmarginal	0.02	0.02
Andel vet ej	1	2

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Hade det varit enkelt för dig att istället lämna deklarationen digitalt?	
	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:		
Antal svar	166	196
Antal ja/nej svar	113	135
Viktade uppgifter*:		
Andel av dem som svarat ja eller nej (%)		
(1) Ja	39	40
(0) Nej	61	60
Medelvärde**	0.39	0.40
Felmarginal	0.09	0.09
Andel vet ej	31	29

Bas: Lämna in sin senaste inkomstdeklaration på papper

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Äger du en eller flera fastigheter?	
	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:		
Antal svar	1042	1371
Antal ja/nej svar	1027	1360
Viktade uppgifter*:		
Andel av dem som svarat ja eller nej (%)		
(1) Ja	53	51
(0) Nej	47	49
Medelvärde**	0.53	0.51
Felmarginal	0.03	0.03
Andel vet ej	2	1

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering		Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:				
Antal svar	576	746	575	747
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	474	590	442	541
Viktade uppgifter*:				
Andel av dem med uppfattning (%)				
(4+5) Instämmer	73	74	61	59
(3) Varken eller	18	16	25	25
(1+2) Instämmer ej	8	10	14	16
(5) Instämmer helt	47	48	36	38
(4)	26	26	25	21
(3)	18	16	25	25
(2)	6	6	8	8
(1) Instämmer inte alls	3	4	6	9
Medelvärde**	4.09	4.07	3.77	3.72
Felmarginal	0.10	0.10	0.11	0.11
Andel utan uppfattning (%)	19	23	24	29

Bas: Äger en eller flera fastigheter

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det är enkelt att deklarerera					Jag brukar fylla i eller ändra uppgifter i min deklaration		Det är OK att folk arbetar svart				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:												
Antal svar	878	830	1048	2042	1429	1019	1336	881	832	1049	2055	1419
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	813	785	976	1906	1324	927	1198	813	775	979	1954	1328
Viktade uppgifter*:												
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	81	81	81	82	83	38	36	4	7	5	4	4
(3) Varken eller	12	11	12	12	12	11	12	8	9	7	7	6
(1+2) Instämmer ej	7	8	7	6	5	50	52	88	84	87	88	90
(5) Instämmer helt	55	58	55	56	61	26	25	2	3	2	2	2
(4)	26	23	26	26	22	12	11	1	4	3	2	2
(3)	12	11	12	12	12	11	12	8	9	7	7	6
(2)	5	5	4	4	3	11	10	23	16	16	20	15
(1) Instämmer inte alls	2	4	3	2	2	39	42	65	69	71	69	75
Medelvärde**	4.27	4.26	4.26	4.29	4.36bc	2.75	2.68	1.53e	1.57e	1.49	1.49e	1.42
Felmarginal	0.07	0.08	0.07	0.04	0.06	0.11	0.10	0.07	0.08	0.06	0.04	0.05
Andel utan uppfattning (%)	8	6	8	7	8	9	10	7	6	7	5	7

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart					Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året					Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:															
Antal svar	884	832	1048	2050	1416	879	828	1049	2049	1413	880	831	1048	2045	1413
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	736	697	898	1772	1198	718	671	875	1690	1159	712	667	860	1675	1148
Viktade uppgifter*:															
Andel av dem med uppfattning (%)															
(4+5) Instämmer	62	61	64	65	68	29	28	26	26	19	24	22	21	22	16
(3) Varken eller	18	16	16	15	13	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5
(1+2) Instämmer ej	20	23	20	20	19	65	67	68	68	75	71	73	73	72	79
(5) Instämmer helt	39	44	43	45	53	23	22	20	20	15	18	16	16	17	12
(4)	23	17	21	19	16	6	7	6	6	4	6	6	5	5	4
(3)	18	16	16	15	13	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5
(2)	10	11	12	11	7	7	5	8	6	5	8	6	5	6	6
(1) Instämmer inte alls	10	12	8	9	12	58	62	60	62	70	63	67	68	66	73
Medelvärde**	3.72	3.69	3.78	3.81	3.91abc	2.30e	2.21e	2.18e	2.16e	1.88	2.08e	1.98e	1.96e	2.02e	1.77
Felmarginal	0.10	0.11	0.09	0.06	0.08	0.13	0.14	0.12	0.08	0.09	0.12	0.12	0.11	0.08	0.09
Andel utan uppfattning (%)	14	14	14	12	14	17	17	17	17	17	17	18	18	17	18

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster					Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag					Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:															
Antal svar	883	830	1043	2049	1414	884	833	1046	2049	1415	886	831	1049	2055	1419
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	659	640	775	1544	1052	626	618	776	1499	1017	850	807	1001	1987	1349
Viktade uppgifter*:															
Andel av dem med uppfattning (%)															
(4+5) Instämmer	9	8	8	8	5	10	11	14	12	7	91	89	90	90	92
(3) Varken eller	8	9	8	8	5	12	11	12	12	10	4	4	4	4	3
(1+2) Instämmer ej	83	83	83	84	89	77	78	74	76	83	5	7	6	6	5
(5) Instämmer helt	5	5	6	5	3	6	5	6	6	2	75	75	75	76	82
(4)	4	3	2	4	2	5	6	8	6	4	16	14	16	14	10
(3)	8	9	8	8	5	12	11	12	12	10	4	4	4	4	3
(2)	15	11	14	13	9	16	14	15	17	11	1	1	2	2	1
(1) Instämmer inte alls	68	71	70	71	81	61	64	58	59	72	4	5	3	4	4
Medelvärde**	1.63e	1.60e	1.61e	1.59e	1.38	1.77e	1.75e	1.87e	1.82e	1.53	4.56	4.52	4.56	4.56	4.65abcd
Felmarginal	0.09	0.09	0.09	0.06	0.06	0.10	0.10	0.09	0.06	0.07	0.07	0.08	0.06	0.04	0.05
Andel utan uppfattning (%)	26	23	28	26	26	31	26	28	28	29	4	3	6	3	6

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar					Man har rätt att chans/testa olika avdrag i deklARATIONEN			Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas		I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2017 a	2018 b	2019 c	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:												
Antal svar	884	831	1045	2053	1414	1047	998	1418	1053	1418	1058	1421
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	686	645	820	1603	1100	839	803	1089	965	1293	816	1070
Viktade uppgifter*:												
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	11	11	10	10	6	16	15	14	6	4	35	39
(3) Varken eller	6	5	6	5	3	18	18	12	5	5	28	26
(1+2) Instämmer ej	83	83	83	85	91	66	68	74	89	91	37	35
(5) Instämmer helt	7	7	7	6	4	8	8	8	2	3	14	18
(4)	3	4	4	4	2	8	7	5	4	2	21	21
(3)	6	5	6	5	3	18	18	12	5	5	28	26
(2)	8	7	9	8	6	15	16	12	11	8	15	14
(1) Instämmer inte alls	75	77	75	77	85	51	51	62	78	83	22	21
Medelvärde**	1.61e	1.58e	1.59e	1.55e	1.34	2.07c	2.04c	1.86	1.42b	1.33	2.91	3.01
Felmarginal	0.09	0.10	0.09	0.06	0.06	0.09	0.09	0.08	0.06	0.05	0.09	0.09
Andel utan uppfattning (%)	21	20	22	21	21	22	20	23	7	9	22	24

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket					Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket		Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt		Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuscade	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:											
Antal svar	885	833	1045	2060	1410	1058	1407	1053	1407	1058	1406
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	459	424	592	1117	749	925	1203	585	845	603	805
Viktade uppgifter*:											
Andel av dem med uppfattning (%)											
(4+5) Instämmer	35	38	40	41	48	87	88	63	65	49	58
(3) Varken eller	38	31	31	34	30	7	7	20	19	28	23
(1+2) Instämmer ej	27	31	29	25	22	6	6	17	16	23	19
(5) Instämmer helt	15	19	16	18	24	69	73	39	43	29	36
(4)	20	19	24	22	24	18	14	24	22	20	22
(3)	38	31	31	34	30	7	7	20	19	28	23
(2)	13	16	17	15	13	2	2	10	7	15	9
(1) Instämmer inte alls	13	15	13	10	9	3	3	8	9	8	10
Medelvärde**	3.11	3.09	3.14	3.23	3.41abcd	4.46	4.52	3.76	3.84	3.47	3.66a
Felmarginal	0.12	0.13	0.11	0.07	0.09	0.07	0.06	0.11	0.09	0.10	0.09
Andel utan uppfattning (%)	50	51	46	48	49	13	15	44	39	43	43

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen		Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress		Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress		Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:								
Antal svar	1057	1407	1057	1411	1054	1402	1057	1401
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	580	821	1005	1348	834	1081	759	986
Viktade uppgifter*:								
Andel av dem med uppfattning (%)								
(4+5) Instämmer	70	71	93	94	15	10	87	87
(3) Varken eller	16	16	4	4	5	3	8	8
(1+2) Instämmer ej	13	13	3	2	80	87	5	4
(5) Instämmer helt	48	54	81	86	11	8	67	71
(4)	23	16	12	8	4	3	21	16
(3)	16	16	4	4	5	3	8	8
(2)	9	7	1	0	5	4	3	2
(1) Instämmer inte alls	4	5	1	2	75	84	2	2
Medelvärde**	4.01	4.07	4.70	4.76	1.72b	1.47	4.47	4.52
Felmarginal	0.10	0.09	0.05	0.04	0.10	0.08	0.07	0.06
Andel utan uppfattning (%)	44	41	6	5	20	23	27	27

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift					Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Oviktade uppgifter:										
Antal svar	881	832	1049	2050	1401	882	832	1048	2050	1401
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	786	747	954	1860	1257	833	791	992	1947	1307
Viktade uppgifter*:										
Andel av dem med uppfattning (%)										
(4+5) Instämmer	72	67	68	76	81	49	51	53	58	64
(3) Varken eller	20	23	22	18	13	32	31	29	27	23
(1+2) Instämmer ej	8	9	10	6	5	19	19	18	15	13
(5) Instämmer helt	37	36	35	37	50	20	21	22	23	34
(4)	35	32	34	39	32	29	29	31	34	31
(3)	20	23	22	18	13	32	31	29	27	23
(2)	6	6	6	4	3	12	12	11	10	7
(1) Instämmer inte alls	2	4	4	2	3	7	7	7	5	6
Medelvärde**	3.99	3.90	3.89	4.05bc	4.23abcd	3.44	3.46	3.50	3.61abc	3.79abcd
Felmarginal	0.08	0.08	0.07	0.04	0.06	0.08	0.09	0.08	0.05	0.07
Andel utan uppfattning (%)	10	9	9	9	10	5	4	6	5	7

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Jag litar på de flesta människor					Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket					Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:												
Antal svar	883	832	1047	2051	1397	885	833	1049	2054	1403	1057	1398
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	851	804	1014	1973	1331	767	700	932	1776	1227	933	1239
Viktade uppgifter*:												
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	53	55	49	54	54	77	78	81	81	84	84	84
(3) Varken eller	27	28	30	26	30	16	15	14	13	11	11	10
(1+2) Instämmer ej	20	18	21	19	16	7	6	6	5	6	5	6
(5) Instämmer helt	18	19	15	18	21	45	44	46	46	54	47	57
(4)	36	36	34	36	33	32	34	35	35	30	37	27
(3)	27	28	30	26	30	16	15	14	13	11	11	10
(2)	11	11	13	11	9	5	4	2	3	3	3	3
(1) Instämmer inte alls	9	7	8	9	7	2	2	4	2	3	1	3
Medelvärde**	3.42	3.49c	3.35	3.45c	3.53ac	4.14	4.15	4.17	4.20	4.29abcd	4.25	4.32
Felmarginal	0.08	0.08	0.07	0.05	0.07	0.08	0.08	0.07	0.04	0.06	0.06	0.06
Andel utan uppfattning (%)	3	3	3	3	5	13	15	11	13	13	11	11

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Förtroendekällor: Egna upplevelser i kontakt med Skatteverket		Förtroendekällor: Intryck från vänner/familj/arbetskamrater		Förtroendekällor: Media/press	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:						
Antal svar	1055	1400	1054	1394	1055	1395
Antal svar med uppfattning (skala 1-3)	786	1042	737	989	772	998
Viktade uppgifter*:						
Andel av dem med uppfattning (%)						
(3) Stor betydelse	64	72	39	39	29	27
(2) Liten betydelse	28	21	46	43	53	50
(1) Ingen betydelse	8	7	14	17	18	23
Medelvärde**	2.57	2.65a	2.25	2.22	2.11b	2.04
Felmarginal	0.04	0.04	0.05	0.05	0.05	0.05
Andel utan uppfattning (%)	24	25	27	27	25	27

	Förtroendekällor: Sociala medier (t.ex bloggar och forum)		Förtroendekällor: Erfarenhet av andra myndigheter	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Oviktade uppgifter:				
Antal svar	1055	1395	1056	1395
Antal svar med uppfattning (skala 1-3)	684	903	748	928
Viktade uppgifter*:				
Andel av dem med uppfattning (%)				
(3) Stor betydelse	13	12	36	37
(2) Liten betydelse	39	37	48	41
(1) Ingen betydelse	49	51	17	22
Medelvärde**	1.64	1.61	2.19	2.15
Felmarginal	0.05	0.05	0.05	0.05
Andel utan uppfattning (%)	31	34	27	32

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Har ditt hushåll utnyttjat både RUT och ROT under de 12 senaste månaderna?	Har ditt hushåll utnyttjat RUT under de 12 senaste månaderna?	Har ditt hushåll utnyttjat ROT under de 12 senaste månaderna?
	2019 a	2019 a	2019 a
Oviktade uppgifter:			
Antal svar	1386	1386	1386
Viktade uppgifter*:			
Andel (%)			
(1) Ja	9	20	26
(0) Nej	91	80	74
Medelvärde**	0.09	0.20	0.26
Felmarginal	0.02	0.02	0.02

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

	Det är bra med en skattereduktion för RUT-tjänster	Det är OK att folk köper RUT-tjänster svart	Det är bra med en skattereduktion för ROT-tjänster	Det är OK att folk köper ROT-tjänster svart
	2019 a	2019 a	2019 a	2019 a
Oviktade uppgifter:				
Antal svar	1383	1390	1388	1389
Antal svar med uppfattning (skala 1-4)	1180	1183	1213	1194
Viktade uppgifter*:				
Andel av dem med uppfattning (%)				
(4) Instämmer helt	59	13	66	13
(3) Instämmer delvis	18	3	15	3
(2) Tar delvis avstånd ifrån	11	10	7	9
(1) Tar helt avstånd ifrån	13	73	13	74
Medelvärde**	3.22	1.57	3.33	1.56
Felmarginal	0.07	0.07	0.07	0.07
Andel utan uppfattning (%)	17	17	15	16

Bas: Samtliga

* Svaren är viktade med avseende på kön och åldersgrupper. Antalet svarande i undersökningen har ställts mot populationstotaler från SCB. Viktningen görs så att mängden information från varje grupp står i proportion till populationsstorlekarna.

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

Bilaga 6. Resultat 2015-2019, företag

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?					Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Antal svar	726	706	976	1927	1353	721	700	973	1915	1317
Andel (%)										
(1) Ja	59	60	56	55	52	72	75	77	82	82
(0) Nej	41	40	44	45	48	28	25	23	18	18
Medelvärde*	0.59de	0.60de	0.56e	0.55	0.52	0.72	0.75	0.77a	0.82abc	0.82abc
Felmarginal	0.04	0.04	0.03	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02

Bas: Samtliga

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

O:\Attityundersökningar\Årliga undersökningar - postal+webb\201\SAS\Resultat företag - bilaga 6.sas

	Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?				
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Antal svar	425	415	539	1044	691
Antal svar med uppfattning	391	387	498	977	643
Andel av dem med uppfattning (%)					
(1) Ja	96	97	95	94	95
(0) Nej	4	3	5	6	5
Medelvärde*	0.96	0.97d	0.95	0.94	0.95
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02
Andel utan uppfattning (%)	8	7	8	6	7

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig		Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem		Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt		Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter mina behov	Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta		Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2019 a	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Antal svar	605	694	603	695	604	694	695	605	694	544	689
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	534	654	528	644	524	635	660	569	670	529	664
Andel av dem med uppfattning (%)											
(4+5) Instämmer	83	84	73	73	82	86	73	79	83	49	53
(3) Varken eller	10	11	17	18	12	9	17	11	9	26	25
(1+2) Instämmer ej	7	5	10	9	6	5	10	9	8	25	22
(5) Instämmer helt	54	54	42	43	61	63	44	56	59	22	23
(4)	29	30	31	30	21	22	30	23	24	27	30
(3)	10	11	17	18	12	9	17	11	9	26	25
(2)	4	3	5	6	2	3	7	5	5	15	15
(1) Instämmer inte alls	2	2	4	4	4	2	3	4	3	10	7
Medelvärde*	4.28	4.31	4.01	4.03	4.32	4.41	4.04	4.22	4.32	3.36	3.46
Felmarginal	0.08	0.07	0.09	0.08	0.08	0.07	0.08	0.08	0.08	0.10	0.09
Andel utan uppfattning (%)	12	6	12	7	13	9	5	6	3	3	4

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

	Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats					Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden					Det är enkelt att använda tjänster på webbplatsen, t.ex. att deklarerera		Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Antal svar	519	523	746	1553	1081	518	524	743	1553	1080	855	1080	854	1080
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	513	516	734	1542	1076	514	518	732	1534	1068	731	946	804	1040
Andel av dem med uppfattning (%)														
(4+5) Instämmer	61	59	62	61	62	66	69	72	70	68	76	75	78	81
(3) Varken eller	26	29	27	26	27	24	23	18	20	22	17	17	14	14
(1+2) Instämmer ej	12	11	10	12	12	11	8	10	10	10	7	8	8	5
(5) Instämmer helt	18	21	24	25	24	28	29	33	33	33	41	40	45	47
(4)	43	39	38	37	38	37	39	40	37	35	34	35	33	34
(3)	26	29	27	26	27	24	23	18	20	22	17	17	14	14
(2)	10	9	8	10	9	7	7	6	8	7	5	6	5	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	1
Medelvärde*	3.65	3.67	3.74	3.71	3.72	3.80	3.88	3.92a	3.90a	3.88	4.07	4.04	4.14	4.23a
Felmarginal	0.08	0.08	0.07	0.05	0.06	0.09	0.08	0.07	0.05	0.06	0.07	0.06	0.06	0.05
Andel utan uppfattning (%)	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	15	12	6	4

Bas: Besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

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

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket		Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter					Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag	Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag	Det är lätt att få information från Skatteverket				
	2018 a	2019 b	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2019 a	2019 a	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Antal svar	1010	1332	723	703	977	1933	1332	1329	1329	723	701	977	1929	1330
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	862	1104	577	587	805	1604	1093	1139	1135	634	645	873	1754	1193
Andel av dem med uppfattning (%)														
(4+5) Instämmer	52	57	62	67	70	71	71	48	60	63	62	63	59	65
(3) Varken eller	27	25	26	23	23	20	21	32	25	25	26	27	29	25
(1+2) Instämmer ej	21	19	12	10	8	9	8	20	15	12	12	10	12	10
(5) Instämmer helt	23	25	29	29	34	34	33	18	25	21	22	24	23	26
(4)	29	32	34	37	36	37	38	30	35	41	40	39	36	39
(3)	27	25	26	23	23	20	21	32	25	25	26	27	29	25
(2)	13	13	8	7	5	6	6	14	11	9	9	7	9	7
(1) Instämmer inte alls	8	6	4	3	2	3	2	6	4	3	3	3	3	3
Medelvärde*	3.45	3.57a	3.75	3.83	3.93a	3.92a	3.93a	3.40	3.67	3.69	3.69	3.74	3.68	3.77d
Felmarginal	0.07	0.07	0.09	0.08	0.07	0.05	0.06	0.06	0.06	0.08	0.08	0.07	0.04	0.06
Andel utan uppfattning (%)	15	17	20	17	18	17	18	14	15	12	8	11	9	10

Bas: Samtliga

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

O:\Attitydundersökningar\Årliga undersökningar - postal+webb\2019\SAS\Resultat företag - bilaga 6.sas

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga				Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag		Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för företag inom branschen som skattefuskar					Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten				
	2016 a	2017 b	2018 c	2019 d	2018 a	2019 b	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Antal svar	703	973	1931	1337	1006	1334	728	706	979	1938	1345	727	707	979	1935	1349
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	605	822	1687	1150	863	1145	501	489	702	1361	921	515	486	681	1338	917
Andel av dem med uppfattning (%)																
(4+5) Instämmer	46	50	51	50	59	60	17	18	19	21	22	16	16	20	17	19
(3) Varken eller	30	28	26	27	26	28	12	15	13	13	14	23	23	22	20	19
(1+2) Instämmer ej	24	22	23	23	15	13	71	67	69	67	64	61	60	59	64	62
(5) Instämmer helt	17	21	19	20	25	26	9	10	10	11	14	7	6	8	7	7
(4)	28	29	32	31	33	34	8	8	9	10	8	9	10	11	10	12
(3)	30	28	26	27	26	28	12	15	13	13	14	23	23	22	20	19
(2)	14	14	14	15	11	10	16	18	19	16	17	27	28	26	30	25
(1) Instämmer inte alls	10	8	9	8	5	3	55	49	50	50	47	34	32	33	34	37
Medelvärde*	3.29	3.41	3.38	3.40	3.64	3.70	2.00	2.12	2.10	2.15a	2.25ac	2.27	2.30	2.36	2.26	2.28
Felmarginal	0.10	0.08	0.05	0.07	0.07	0.06	0.12	0.12	0.10	0.07	0.09	0.10	0.11	0.10	0.06	0.08
Andel utan uppfattning (%)	14	16	13	14	14	14	31	31	28	30	32	29	31	30	31	32

Bas: Samtliga

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

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Jag känner personligen företagare som skattefuskar					Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna					Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata			Man har rätt att chansa/testa i deklarationen om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata		
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2017 a	2018 b	2019 c	2017 a	2018 b	2019 c
Antal svar	727	709	980	1935	1344	730	709	978	1943	1344	976	1940	1348	979	1941	1347
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	551	549	779	1571	1038	705	684	951	1899	1305	928	1867	1288	835	1624	1082
Andel av dem med uppfattning (%)																
(4+5) Instämmer	9	8	9	10	8	94	95	96	95	96	76	80	83	10	9	10
(3) Varken eller	5	5	6	5	5	2	3	2	3	2	15	12	12	12	10	11
(1+2) Instämmer ej	87	86	85	85	87	3	1	2	3	2	9	8	5	78	81	79
(5) Instämmer helt	5	4	6	5	4	82	81	84	83	85	50	53	58	4	3	4
(4)	4	4	3	4	3	12	15	11	11	10	26	26	25	6	6	6
(3)	5	5	6	5	5	2	3	2	3	2	15	12	12	12	10	11
(2)	13	10	10	11	12	1	0	1	1	1	6	6	3	20	17	15
(1) Instämmer inte alls	74	76	75	75	75	2	1	1	2	1	3	3	2	58	64	65
Medelvärde*	1.53	1.50	1.55	1.56	1.49	4.71	4.74	4.77	4.73	4.78a	4.15	4.22	4.34ab	1.77b	1.68	1.69
Felmarginal	0.09	0.09	0.08	0.05	0.06	0.06	0.05	0.04	0.03	0.04	0.07	0.04	0.05	0.08	0.05	0.07
Andel utan uppfattning (%)	24	23	21	19	23	3	4	3	2	3	5	4	4	15	16	20

Bas: Samtliga

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

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget		Svarta löner förekommer ofta i vår bransch	
	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b
Antal svar	1012	1346	1011	1350
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	881	1138	703	911
Andel av dem med uppfattning (%)				
(4+5) Instämmer	11	11	11	12
(3) Varken eller	13	10	10	9
(1+2) Instämmer ej	76	78	79	79
(5) Instämmer helt	5	5	5	7
(4)	7	6	6	5
(3)	13	10	10	9
(2)	18	18	13	13
(1) Instämmer inte alls	58	60	66	67
Medelvärde*	1.82	1.78	1.71	1.73
Felmarginal	0.07	0.07	0.08	0.08
Andel utan uppfattning (%)	13	15	30	33

Bas: Samtliga

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

	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen					Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt		Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt		Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade		
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b	2018 a	2019 b	2017 a	2018 b	2019 c
Antal svar	730	708	981	1939	1351	1011	1347	1009	1349	488	1941	1347
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	392	384	544	1105	724	913	1184	509	684	323	1308	833
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	40	45	44	48	47	89	89	60	63	64	64	69
(3) Varken eller	39	32	36	32	33	6	7	21	22	22	20	17
(1+2) Instämmer ej	21	23	19	21	20	5	4	19	15	14	16	14
(5) Instämmer helt	16	17	18	17	21	67	66	31	34	29	32	37
(4)	24	28	26	30	26	22	23	29	29	36	32	32
(3)	39	32	36	32	33	6	7	21	22	22	20	17
(2)	13	17	12	13	13	2	2	9	9	9	11	9
(1) Instämmer inte alls	8	6	8	8	7	3	2	10	6	5	5	4
Medelvärde*	3.27	3.33	3.35	3.36	3.41a	4.49	4.51	3.63	3.76a	3.75	3.76	3.87b
Felmarginal	0.11	0.11	0.10	0.06	0.08	0.05	0.05	0.10	0.09	0.12	0.06	0.08
Andel utan uppfattning (%)	46	46	45	43	46	10	12	50	49	34	33	38

Bas: Samtliga

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

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget		Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift					Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet				
	2018 a	2019 b	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e
Antal svar	1012	1348	731	704	978	1944	1345	731	707	980	1943	1346
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	608	788	672	653	919	1843	1278	685	675	938	1867	1288
Andel av dem med uppfattning (%)												
(4+5) Instämmer	82	84	76	73	74	78	82	48	47	48	56	59
(3) Varken eller	10	10	19	21	18	16	13	31	35	32	29	26
(1+2) Instämmer ej	7	6	5	6	8	6	5	22	19	20	15	15
(5) Instämmer helt	59	62	36	34	35	42	47	17	15	18	23	27
(4)	24	22	40	39	39	36	35	31	31	30	33	32
(3)	10	10	19	21	18	16	13	31	35	32	29	26
(2)	5	3	4	4	5	4	3	15	14	15	10	10
(1) Instämmer inte alls	3	2	1	3	3	2	1	6	5	6	5	5
Medelvärde*	4.31	4.38	4.06	3.98	3.99	4.11bc	4.24abcd	3.37	3.38	3.39	3.59abc	3.66abc
Felmarginal	0.07	0.07	0.07	0.07	0.06	0.04	0.05	0.08	0.08	0.07	0.05	0.06
Andel utan uppfattning (%)	40	42	8	7	6	5	5	6	5	4	4	4

Bas: Samtliga

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

Metod: Pappersenkät innehållande länk till webbenkät (valfritt inlämningsätt)

	Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket					Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag	
	2015 a	2016 b	2017 c	2018 d	2019 e	2018 a	2019 b
Antal svar	731	706	980	1942	1345	1014	1344
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	677	670	925	1844	1265	962	1254
Andel av dem med uppfattning (%)							
(4+5) Instämmer	81	79	81	81	84	84	88
(3) Varken eller	13	15	13	13	12	12	9
(1+2) Instämmer ej	7	6	6	5	4	4	3
(5) Instämmer helt	49	47	50	50	53	55	56
(4)	31	33	31	31	30	29	32
(3)	13	15	13	13	12	12	9
(2)	5	5	4	3	3	3	2
(1) Instämmer inte alls	1	1	2	2	1	2	1
Medelvärde*	4.22	4.19	4.22	4.24	4.32abcd	4.34	4.41a
Felmarginal	0.07	0.07	0.06	0.04	0.05	0.05	0.04
Andel utan uppfattning (%)	7	5	6	5	6	5	7

Bas: Samtliga

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