

Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta

**Resultat från en riksomfattande undersökning
hösten 2005**

SKV Rapport 2006:2

Förord

Skatteverket genomför regelbundet stora attitydundersökningar riktade vartannat år till allmänheten respektive företagen.

Undersökningarna har flera syften, bl. a.

- att ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänhet respektive företag ser på Skatteverkets service,
- att ge underlag för jämförelser mellan regionerna och anvisning om vad i deras arbete som kan förbättras.

I denna rapport redovisas resultaten från 2005 års undersökning som handlar om företagens inställning till Skatteverkets service.

Den undersökning som utfördes 2005, och som handlar om företagens inställning till skattesystemet, skattefusk samt myndighetens kontroll, redovisas i Skatteverkets rapport 2006:1, "Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll".

Fältningsarbetet i form av postal enkät och telefonintervjuer genomfördes under september-november 2005 av Kinnmark Information AB och TNS Gallup AB. Denna rapport har framtagits av Ali Bahrami vid analysenheten, Skatteverkets huvudkontor.

Solna i mars 2006

Suzanne Lindblom
chef för produktionsavdelningen

Innehåll

Sammanfattning	9
1 Inledning	15
1.1 Undersökningens bakgrund och syfte	15
1.2 Jämförbarhet med tidigare undersökningar	15
1.2.1 Allmänt	15
1.2.2 Redovisning i tabeller	16
1.2.3 Medelvärde och balansmått	17
2 Företagens kontakter med Skatteverket	18
2.1 Majoriteten anlitar extern hjälp	18
2.2 Tre av fyra företag i kontakt med Skatteverket	19
2.3 De vanligaste ärendena	20
2.3.1 Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt	21
2.3.2 Företagets inkomstskatt	21
2.3.3 Mervärdesskatt	21
2.3.4 Övriga ärenden	21
2.4 Fler företag besöker Skatteverkets hemsida	21
2.5 En majoritet av företagen är nöjda med kontakten med Skatteverket	22
3 Bedömning av Skatteverket inom olika kvalitetsområden	23
3.1 Tillgänglighet	23
3.1.1 Tillgängligheten får hyfsat betyg	23
3.1.2 Fler företag nöjda med öppettiderna	24
3.1.3 Telefontiderna passar de flesta företagen	25
3.1.4 Svårt att komma fram på telefon	26
3.1.5 Många har svårt att få kontakt med rätt tjänsteman	27
3.1.6 Viktigt att tjänstemännen återkommer	29
3.2 Bemötande	31
3.2.1 Bemötandet får bäst betyg totalt sett	31
3.2.2 Personalen anses trevlig	32
3.2.3 Personalen är intresserad och hjälpsam	33
3.2.4 Företagen är nöjda med den hjälp de får	33
3.2.5 Uttrycker sig personalen vänligt i sina brev?	34
3.2.6 Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?	36
3.3 Snabbhet i handläggningen	38
3.3.1 Företagen tycker att de snabbt får svar	39
3.3.2 Snabbhet vid hantering av beslut	40
3.3.3 Stor osäkerhet om Skatteverket håller utlovade tider för svar och beslut	41
3.3.4 Rättelser av fel	42
3.4 Sakkunskap: Personalens Sakkunskap får bra betyg totalt sett	44
3.4.1 Personalen anses kunnig	45
3.4.2 Tjänstemännen kan svara på frågor	46
3.4.3 Företagen vet inte om personal med specialkompetens finns	47
3.4.4 Företagen litar på att de svar och besked är korrekta	48
3.4.5 Korrekta beslut	49

3.5	Kommunikation: Lätt att kommunicera med Skatteverket totalt sett.....	51
3.5.1	Svagt resultat för Skatteverket vad gäller att motivera beslut.....	52
3.5.2	Talspråket får bättre betyg än skriftspråket.....	53
3.5.3	Företagen är ganska nöjda med Skatteverkets förklaringar.....	55
3.5.4	Telefon är bättre än brev anser många.....	56
3.5.5	Skriftligt svar.....	57
3.6	Information.....	59
3.6.1	Informationen får ganska bra betyg totalt sett.....	59
3.6.2	Informera bättre om företagens rättigheter.....	60
3.6.3	Bättre information om ny lagstiftning krävs.....	62
3.6.4	Det är ganska lätt att få tag på den information man behöver.....	63
3.7	Kontroll: Företagen osäkra om kontrollen fungerar bra.....	65
3.7.1	Att upptäcka skattefusk: Företagen saknar uppfattning.....	66
3.7.2	Vart tredje företag tror att eget skattefusk upptäckt.....	67
3.7.3	Vart tredje företag räknar med allvarliga konsekvenser om skattefusk upptäcks i eget företag.....	68
3.8	Rättvisa: Företagen saknar insyn.....	69
3.8.1	Företagens rättigheter: Högt svarsbortfall.....	70
3.8.2	Dåligt betyg i fråga om Skatteverket behandlar alla rättvist.....	71
3.8.3	Enligt företagen är Skatteverkets tolkning av skattelagarna inte enhetlig.....	72
3.8.4	Hanterar vi uppgifterna om företagen på ett säkert sätt?.....	73
3.9	Skatteverkets sätt att arbeta: Hyfsat betyg.....	75
3.10	Oförändrat högt förtroende för Skatteverket.....	77
3.11	Skattetjänstemännens attityder (ABC-attityder).....	79
3.11.1	A attityd: Tjänstemännen är inte nedlåtande och misstänksamma.....	79
3.11.2	B attityd: Tjänstemännen är snarare reserverade och strikta.....	81
3.11.3	C attityd: Tjänstemännen är hjälpsamma och empatiska.....	83
4	Regressionsanalys: Förtroendet för Skatteverket .85	
4.1	Regressionsmodellen.....	85
4.2	De enskilda frågorna och förtroendet för Skatteverket.....	86
4.2.1	Dimension ”tydlighet och rättvisa”.....	86
4.2.2	Dimension serviceverksamhet och förtroendet för Skatteverket.....	87
4.2.3	Dimension ”hjälpamt och trevligt” samt attityd C.....	88
4.2.4	Dimension ”kontroll” samt attityd A & B.....	88
4.2.5	Förslag till åtgärder.....	89
4.2.5.1	”Tydlighet och rättvisa”.....	89
4.2.5.2	Serviceverksamheten.....	90
4.2.5.3	Hjälpsam och trevlig samt attityd C.....	91
4.2.5.4	”Kontrollen” och attityderna A & B.....	92
5	Regionala skillnader93	
5.1	Företagens kontakter med Skatteverket.....	94
5.1.1	Extern hjälp.....	94
5.1.2	Företagens kontakter med Skatteverket.....	94
5.1.3	Kontaktfrekvens.....	94
5.1.4	Momsfrågor vanligast.....	96
5.1.5	Det är lätt att använda servicetelefonen.....	97
5.1.6	Mycket lätt att använda Skatteverkets hemsida.....	97
5.1.7	Kontakten med Skatteverket.....	97

5.2	Regionala skillnader inom olika kvalitetsområden	98
5.2.1	Tillgänglighet	98
5.2.1.1	Öppettider och telefontider får bäst betyg i Malmö	98
5.2.1.2	Svårast att komma fram på telefon i Stockholm	99
5.2.1.3	Inte lätt att få kontakt med rätt tjänsteman	99
5.2.1.4	Få skillnader i företagens syn på om tjänstemännen återkommer....	100
5.2.2	Bemötande	100
5.2.2.1	Skatteverkets personal anses vara trevlig	101
5.2.2.2	Intresserad personal	101
5.2.2.3	Att få den hjälp man behöver	102
5.2.2.4	Om Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev	102
5.2.2.5	Missnöje vad gäller att få en ursäkt när fel begåtts	102
5.2.3	Snabbhet i handläggningen.....	103
5.2.3.1	Att få snabba svar på sina frågor	103
5.2.3.2	Att bli snabbt klar med besluten	104
5.2.3.3	Att hålla utlovade tider	104
5.2.3.4	Att rätta felet snabbt när man gjort fel.....	104
5.2.4	Sakkunskap	105
5.2.4.1	Personalens sakkunskap	105
5.2.4.2	Personalen är kunnig	105
5.2.4.3	Hur bra är tjänstemännen på att svara på företagens frågor?	106
5.2.4.4	Att få tag på personal med specialkompetens	106
5.2.4.5	Kan man lita på att svar och besked är korrekta?	107
5.2.4.6	Att fatta korrekta beslut	107
5.2.5	Kommunikation	108
5.2.5.1	Bra betyg i kommunikation	108
5.2.5.2	Motiverar Skatteverket sina beslut på ett bra sätt?	108
5.2.5.3	Personalens skriftspråk	109
5.2.5.4	Personalens talspråk	109
5.2.5.5	Lämnar Skatteverket bra förklaringar på företagens frågor?.....	109
5.2.5.6	Hellre telefon än brev	110
5.2.5.7	Att lämnar skriftligt svar när företagen ber om det	110
5.2.6	Information	111
5.2.6.1	Att informera företagen om deras rättigheter	111
5.2.6.2	Att informera företagen om deras skyldigheter	111
5.2.6.3	Att informera om ny lagstiftning	112
5.2.6.4	Att få tag på den information man behöver	112
5.2.7	Kontroll.....	113
5.2.7.1	Att upptäcka skattefusk	113
5.2.7.2	Att upptäcka skattefusk i eget företag	114
5.2.7.3	Bli konsekvenserna allvarliga ifall skattefusk upptäcks?.....	114
5.2.8	Rättvisa	115
5.2.8.1	Att ta tillvara företagens rättigheter.....	115
5.2.8.2	Behandlar Skatteverket alla rättvist?	116
5.2.8.3	Tolkar Skatteverket skattereglerna enhetlig?	116
5.2.8.4	Hanterar Skatteverket uppgifterna om företagen på ett säkert sätt? ..	116
5.2.9	Sköter Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt?	117
5.2.10	Förtroendet för Skatteverket.....	117

5.2.11	Tjänstemännens attityder (ABC-attityder)	119
5.2.11.1	Är tjänstemännen nedlåtande och misstänksamma?	119
5.2.11.2	Är tjänstemännen reserverade och strikta?	119
5.2.11.3	Är tjänstemännen hjälpsamma och empatiska?	120
Tabellförteckning.....		122
Diagramförteckning.....		126

Bilagor

1. Teknisk rapport
2. Enkätformulär
3. Grundtabeller
4. Regressionsanalys

Sammanfattning

Allmänt

Skatteverket genomför regelbundet stora attitydundersökningar riktade vartannat år till allmänheten respektive företagen. I denna rapport redovisas resultatet från 2005 års undersökning som handlar om företagens inställning till Skatteverkets service.

Urvalet bestod av 17 900 företag, 1 000 från var och en av skatteregionerna och ytterligare totalt 7 900 företag i ett extraurval från regionerna Linköping, Växjö, Malmö och Göteborg. Undersökningsmetoden var en postenkät med bortfallsuppföljning i form av telefonintervjuer. Vägd svarsfrekvens (dvs. inkl. telefonintervjuer) var 55 procent. Enkätfrågorna har besvarats till 85 procent av företagens ägare eller delägare och till 13 procent av en anställd. Sju procent av företagen har huvudsakligen vuxit upp utanför Sverige. 64 procent av företagen har funnits längre än fem år, 18 procent mellan två och fem år och 12 procent under två år. 76 procent av företagen hade anlitat extern hjälp vid redovisningen.

Enkäten består av två delar: En övergripande del och en operativ del. Den övergripande delen omfattar två påståenden om Skatteverkets sätt att arbeta och förtroendet för Skatteverket. Den operativa delen omfattar åtta kvalitetsområden: Tillgänglighet, bemötande, snabb handläggning, personalens sakkunskap, kommunikation, kontroll och rättvisa.

Tre av fyra företag i kontakt med Skatteverket

Likt föregående mätning har 75 procent av företagen varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna¹. De flesta företagen använder fortfarande i första hand telefonen för att kontakta Skatteverket (69 procent). Näst vanligast är att använda brev (52 procent).

Allt fler företag besöker Skatteverkets hemsida. 2005 besökte 54 procent av företagen Skatteverkets hemsida minst en gång vilket är en ökning med 10 procent jämfört med föregående mätning. 27 procent av företagen har använt servicetelefonen minst en gång för att ta kontakt med Skatteverket. Andelen kontakter via personligt besök uppgick till 18 procent.

En majoritet av företagen är nöjda med kontakten med Skatteverket

61 procent av företagen är nöjda med kontakten med Skatteverket, enligt årets opinionsmätning. Endast 8 procent är missnöjda. Mest nöjda är företag med minst 50 anställda, bokförings- och revisionsbyråer samt tätortsföretag. På regionnivå är företag i skatteregionerna Malmö och Göteborg mest nöjda.

Oförändrat högt förtroende för Skatteverket

Hälften av samtliga företag har enligt årets mätning förtroende för Skatteverket. Vart fjärde företag är neutralt och 10 procent saknar förtroende för oss. Resultatet har legat stabilt på denna nivå sedan 2002. I årets mätning finns ingen nämnvärd skillnad mellan företag som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna och samtliga, där även företag utan kontakt med Skatteverket ingår.

¹ Kontakt omfattar telefon, brev, servicetelefon, personligt besök, Skatteverkets hemsida, e-post och fax.

Skatteverkets sköter sin uppgift bra anser företagen

40 procent av företagen tycker att Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt. Endast åtta procent är av motsatt åsikt. 28 procent är neutrala och en fjärdedel saknar uppfattning i frågan. Resultatet är oförändrat sedan 2002.

Kvalitetsområdena

De kvalitetsområden som företagen är mest nöjda med är fortfarande: Bemötande, tillgänglighet, kommunikation och personalens sakkunskap samt de två övergripande områdena: förtroendet för Skatteverket och hur Skatteverket utför sin uppgift på det hela taget. Jämfört med 1999 har andelen instämmande ökat inom samtliga områden, förutom kontroll där andelen sjunkit från 54 procent till 35 procent. För området rättvisa ligger andelen instämmande på samma nivå som 1999. Jämfört med åren 2002 och 2003 har endast marginella resultatförbättringar skett inom några områden.

Olika kvalitetsområden, procent

Kvalitetsområde	1999					2002					2003					2005				
	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Medelvärde	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Medelvärde	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Medelvärde	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Medelvärde
Bemötande	48	31	14	7	3,5	52	30	10	9	3,7	49	27	11	14	3,6	50	27	10	14	3,7
Tillgänglighet	34	31	28	8	3,1	44	29	16	11	3,4	43	27	12	17	3,5	45	25	12	18	3,5
Kommunikation	36	34	22	8	3,2	43	32	13	12	3,5	41	27	13	19	3,5	42	29	11	19	3,5
Sakkunskap	41	30	17	13	3,4	41	28	11	20	3,5	42	23	9	26	3,6	41	25	9	25	3,6
Information						34	27	11	28	3,4	37	26	13	25	3,5	38	28	11	23	3,5
Kontroll	54	16	10	20	3,9	31	13	5	51	3,8	34	15	5	46	3,8	35	15	6	43	3,7
Snabbhet	31	33	24	13	3,1	31	29	17	24	3,3	32	25	14	29	3,2	32	26	13	28	3,3
Rättvisa	21	15	25	39	2,9	20	15	13	53	3,2	21	19	14	47	3,2	23	19	13	45	3,2
Förtroende	52	27	13	7	3,6	53	28	12	7	3,6	54	26	12	9	3,6	52	27	12	9	3,6
Sättet att arbeta	32	39	20	9	3,2	41	25	9	25	3,6	42	25	9	24	3,6	40	28	8	25	3,6

Bas, varit i kontakt: Tillgänglighet, bemötande, Sakkunskap, snabbhet, kommunikation och förtroende

Bas, samtliga svarande: Information, kontroll, rättvisa, Skatteverkets sätt att arbeta

Närmare hälften av företagen är nöjda och 12 procent missnöjda med **tillgängligheten** på det hela taget. Inom detta område är de flesta företag nöjda med telefon- och öppettiderna. Kritiska områden där vi inte får bra betyg är likt föregående år att komma fram på telefon och att få kontakt med rätt tjänsteman. Även påståendet *Tjänstemännen återkommer till mig om de inte finns på plats när jag sökte dem* får mindre bra betyg. Svartsbortfallet är dock mycket högt vid detta påstående.

Bemötandet på det hela taget får bäst betyg jämfört med de övriga kvalitetsområdena. Hälften av företagen är nöjda med bemötandet och 10 procent är missnöjda. Jämfört med allmänheten är företagen mer nöjda med bemötandet. Tre påståenden inom bemötandet får bra betyg: personalen är trevlig, personalen är intresserad och empatisk och företagen får den hjälp de behöver. Vid det sistnämnda påståendet är andelen missnöjda dock ganska hög (16 procent). Sämre resultat får vi när det gäller att be om ursäkt när vi gjort något fel och vid påståendet *Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev*.

Snabb handläggning på det hela taget får ett ganska bra betyg. En tredjedel av företagen tycker att vi har snabba handläggningar, medan 13 procent är av motsatt åsikt. Vartannat företag tycker att de får snabba svar på sina frågor. Vart femte företag tycker inte det.

Sämre resultat får vi i påståendet *Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut*. I fråga om Skatteverket håller utlovade tider för svar och beslut samt om Skatteverket snabbt rättar begångna fel, är de flesta företag osäkra.

När det gäller personalens **sakkunskap** på det hela taget är 41 procent av företagen positiva och endast 9 procent negativa. Inom detta område tycker många företag (41 procent) att Skatteverkets personal är kunnig, medan 10 procent är av motsatt uppfattning. Samma svarsmönster visar även påståendena om tjänstemännen kan svara på företagens frågor och om företagen kan lita på att de svar/besked de får är korrekta. När det gäller möjligheten att få tag på personal med specialkompetens saknar hälften av företagen uppfattning. I fråga om Skatteverket fattar korrekta beslut är 26 procent nöjda och 14 procent missnöjda. 36 procent saknar uppfattning.

Drygt hälften av företagen anser att **kommunikationen** är bra på det hela taget och ca 20 procent tycker inte det. Företagen är mer nöjda med kommunikationen än allmänheten. Inom kommunikation får personalens talspråk bra betyg. Dåligt betyg får personalens skriftspråk och hur vi motiverar våra beslut. När det gäller om Skatteverket ger bra förklaringar på företagens frågor är 42 procent av företagen nöjda och 18 procent missnöjda. Ca 40 procent av företagen föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när de kommunicerar med företagen. Vart fjärde företag föredrar brevkommunikation.

34 procent av samtliga företag anser att Skatteverket **informerar** bra totalt sett, 11 procent tycker inte det. Företagen tycker att Skatteverket informerar bra om deras skyldigheter och sämre om deras rättigheter. Vart fjärde företag tycker att vi informerar bra om ny lagstiftning, medan vart femte företag inte tycker det. Många företag saknar dock uppfattning. I fråga om företagen lätt kan få tag på den information de behöver är 34 procent av företagen nöjda och 13 procent missnöjda.

Vart tredje företag tycker att **kontrollen** fungerar bra totalt sett, endast sex procent tycker inte det. Hela 43 procent av företagen saknar uppfattning. Företagen tycker i högre utsträckning än allmänheten att kontrollen fungerar bra. När det gäller om Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk generellt sett saknar 57 procent av företagen en åsikt. Omkring en tredjedel av företagen tycker att det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i det egna företaget och lika många tror att konsekvenserna i så fall skulle bli allvarliga. Åtta procent av företagen tror inte att skattefusk skulle upptäckas i det egna företaget, och inte heller att konsekvenserna i så fall skulle bli allvarliga.

Rättvisa är liksom kontroll ett område där svarsbortfallet är mycket högt. Närmare hälften av företagen saknar uppfattning i fråga om Skatteverket ger alla en rättvis och säker behandling. Drygt en fjärdedel av företagen instämmer och 13 procent instämmer inte i påståendet. Samma svarsmönster återfinns vid påståendet *Skatteverket tar tillvara mina rättigheter*. Vid påståendena om Skatteverket behandlar alla rättvist och om Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna är lika många företag nöjda som missnöjda (ca 19 procent). Närmare hälften av företagen har inte någon uppfattning.

Bokförings- och revisionsbyråer skiljer sig från övriga företag. Nästan var tredje bokförings- och revisionsbyrå tycker inte att Skatteverket behandlar alla rättvist och 40 procent tycker inte att Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna.

Något bättre betyg får vi när det gäller om vi hanterar uppgifterna om företagen på ett säkert sätt. En tredjedel av företagen är positiva och endast fem procent skeptiska. Hälften av företagen saknar uppfattning.

Personalens attityder (ABC-attityder)

I årets regionenkät till företagen har det tillkommit tre nya påståenden som bl.a. har till syfte att belysa hur företagen upplever personalens attityder. Internt har vi delat upp personalens attityder i en A, B och C attityd. Den mest negativa attityden är A där tjänstemännen är nedlåtande och misstänksamma. Attityd B innebär att tjänstemännen är reserverade och strikta och följer reglerna oavsett resultat. Attityd C som är den mest önskvärda attityden innebär att tjänstemännen är empatiska, hjälpsamma och positiva till medborgarna och företagen.

Enkätresultaten visar att en klar majoritet av företagen och allmänheten (52 procent) inte upplever att Skatteverkets personal är nedlåtande och misstänksam². Företagen instämmer dock i högre utsträckning (20 procent) än allmänheten (12 procent) att personalen är nedlåtande och misstänksam.

Företagen och allmänheten upplever snarare att personalen är reserverad och strikt (attityd B) än nedlåtande och misstänksam (attityd A). 36 procent av företagen och 27 procent av allmänheten instämmer i att personalen är reserverad och strikt. Andelen som inte tycker det är 25 procent hos företagen och 30 procent hos medborgarna.

Attityd C, som är den mest önskade attityden, är den vanligaste attityden företagen möter. 45 procent av företagen tycker att Skatteverkets personal är empatisk, hjälpsam och positiv, 18 procent är av motsatt uppfattning. Här finns ingen nämnvärd skillnad i omdömet mellan företagen och allmänheten. Regressionsanalysen visar att det finns ett stort positivt samband mellan attityd C och förtroendet för Skatteverket. Attityderna A och B har ett negativt samband med förtroendet.

Återkommande svarsmönster

Företagsgrupper där det oftare finns flest nöjda är: Nystartade företag (företag som funnits i högst två år), enskilda företag, tätortsföretag samt bokförings- och revisionsbyråer. Bokförings- och revisionsbyråer finns dock med bland de mest kritiska inom vissa områden. Stora företag³ samt företag där företagaren i huvudsak haft en uppväxt utanför Sverige är genomgående mest nöjda inom nästan samtliga områden.

Mindre nöjda företag finns oftare bland aktiebolag, företag med minst sex kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna, företag med ett ärende om (företagets-) inkomstskatt samt storstadsföretagen.

Regionala jämförelser

Jämfört med 1999 års undersökning har företagens attityder till Skatteverket förbättrats inom många skatteregioner och skillnaderna mellan regionerna har blivit mindre.

² Bas: Varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

³ Med ”stora företag” menar vi företag som ingår i ”storföretagsskattekontor” eller s.k. SFSK-företag

I förgående mätning hade Göteborg och Växjö bäst resultat i jämförelse med de övriga regioner. I år hamnar Malmö på den första platsen tätt följd av Göteborg. Dessa två regioner uppvisar oftare mycket bra resultat. Även Linköping och Växjö uppvisar en del bra resultat. Stockholmsregionen uppvisar även i år sämre resultat jämfört med de övriga regioner. Även Gävle och Västerås har jämförelsevis sämre resultat inom vissa områden. Företagen i Örebro återfinns både bland de nöjda och missnöjda grupperna.

Trots att resultaten generellt sett blivit bättre finns det ett antal delområden där samtliga regioner återigen redovisar ett sämre resultat:

- *Att få kontakt med rätt person.*
- *Det är enkelt att komma fram på telefon.*
- *Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket.*
- *Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk*

Regressionsanalys: Förtroendet för Skatteverket

Ett långsiktigt mål är att medborgare och företag har förtroende för Skatteverket. Förtroendet för Skatteverket påverkar viljan att göra rätt för sig. Därför anses förtroendet för Skatteverket som det viktigaste kvalitetsområdet i våra årliga opinionsmätningar. Utifrån en regressionsanalys har vi kunnat ta fram de områden som har störst inverkan på förtroendet för Skatteverket. Se listan nedan.

Efter en närmare analys har dessa områden delats in i två kategorier. I den första kategorin ”**kommunicera**”, finns områden där betygen vi fått från företagen är bra. Därför bör budskapet kommuniceras dvs. vi bör tala om för omvärlden (samt internt) att vi är bra på dessa områden. Inom kategorin ”**utveckla**”, finns områden där vi presterat sämre. Här krävs det praktiska förbättrings- och utvecklingsåtgärder. Även inom dessa områden bör givetvis förbättringsåtgärder kommuniceras.

Kommunicera:

- Skatteverket hanterar uppgifter om företag på ett säkert sätt
- Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk
- Skatteverket ger bra förklaringar på företagens/allmänhets frågor
- Personalen är kunnig
- Företagen/allmänheten får snabbt svar på sina frågor
- Tjänstemännen kan svara på företagens/allmänhetens frågor
- Företagen/allmänheten kan lita på att svar/besked de får är korrekta
- Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut
- Personalen är trevlig
- Man får den hjälp man behöver
- Personalen är intresserad och försöker sätta sig i min situation
- Attityd C (tjänstemännen är hjälpsamma och empatiska)
- Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk

Utveckla:

- Skatteverket behandlar alla rättvist
- Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna
- Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk
- Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket
- När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet
- Skatteverket fattar korrekta beslut
- Minimera attityd B (tjänstemännen är reserverade och strikta)

1 Inledning

1.1 Undersökningens bakgrund och syfte

Skatteverket genomför varje år två enkätundersökningar: *Företagens/allmänhetens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta* (regionenkäten) och *Företagens/allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll* (riksenkäten). Undersökningarna riktas vartannat år till allmänheten och vartannat år till företagen. De två senaste undersökningarna genomfördes under hösten 2005 och riktades till företag.

Enkätundersökningarna har till syfte att ge underlag för:

- En bedömning av hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- En bedömning av hur allmänheten respektive företagen ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter,
- Jämförelser mellan skatteregionerna och anvisningar om vad i deras arbete som kan behöva förbättras,
- Enkätresultaten används också både som en mätare av hur koncernmålen uppfylls ute i regionerna och som underlag för regionernas verksamhetsplanering.

1.2 Jämförbarhet med tidigare undersökningar

1.2.1 Allmänt

Ett kontinuerligt förbättringsarbete pågår för att utveckla enkäterna. Mot bakgrund av organisationsreformen från januari 2004 (enmyndighetsreformen) kommer många servicetjänster och handläggningsuppgifter att hanteras centralt i olika skatteregioner även om de inte tillhör den egna regionen. Denna koncentrerings av servicetjänster och handläggningsuppgifter innebär att många frågor inte kan belysas från ett regionalt perspektiv vilket i sin tur medför att regionenkäten kommer att behöva genomgå vissa förändringar framöver.

Vid genomgång av denna rapport bör följande ändringar beaktas:

- Årets undersökning har skett genom en postenkät med bortfallsuppföljning i form av telefonintervjuer. Samma metod användes vid 1999-2002 års undersökningar. Däremot genomfördes 1997 års undersökning enbart genom telefonintervjuer. Detta bör hållas i minnet vid jämförelse mellan undersökningarna, eftersom telefonintervjuer ofta leder till ett lägre svarsbortfall och möjligen även till något annorlunda svarsbeteende hos respondenterna. Dessutom har det inte gjorts någon beräkning av huruvida skillnaderna mot 1997 års undersökning är statistiskt säkerställda.
- I 1999 års företagsundersökning hittar vi påståendet *Skattekontrollen förhindrar fusk*. I 2002 års undersökning har påståendet ändrat lydelse till *Totalt sett fungerar kontrollen bra*. Dessa påståenden kan se likvärdiga ut. Man upptäcker

dock att det första påståendet behandlar huruvida skattekontroll rent allmänt förhindrar fusk, medan det senare påståendet är inriktat på hur kontrollen faktiskt fungerar.

- I 2002 års företagsundersökning fanns frågan *Har du under de senaste 12 månaderna för företagets räkning haft kontakt med Skatteverket per telefon, e-post, fax eller personligt besök?* Respondenterna fick då svara med ja, nej eller vet inte. Sedan 2003 får respondenterna däremot ange det antal gånger de haft kontakt, t ex. via telefon, e-post etc. Dessutom har man lagt till alternativet ”via brev”. Den avsevärda ökningen av andelen som haft kontakt med Skatteverket i de två senaste undersökningarna jämfört med 2002 kan delvis beror på detta.
- I årets regionenkät till företagen har vi dessutom lagt till tre nya frågor om tjänstemännens attityder.

1.2.2 Redovisning i tabeller

I rapporterna före 2003 har de olika kolumnernas resultat prövats för signifikans mot kolumnen med resultatet för ”hela riket”, dvs. samtliga svar i undersökningen. Om en grups resultat har statistiskt säkerställt skilt sig från totalen, har man kunnat läsa ut ett ”+” eller ”-” tecken i den delgruppens kolumnresultat. Ett exempel från 2002 års företagsundersökning ser ut så här:

Tabell 1 På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent

	Total	Minst 6 kont	Minst 50 anst	Anställd svarat	Landsort	1999	1997
Instämmer (4+5)	31	24-	29	26-	39+	31	36
Varken eller (3)	29	39+	35	39+	26-	33	36
Instämmer inte (1-2)	17	27+	25	23+	12-	24	20
Vet ej/ej svar	24	10-	11-	12-	23	13	7
Medelvärde	3,3	3,0-	3,1-	3,1-	3,5+	3,1	3,2

Bas: haft kontakt

Nackdelen med denna metod är att delkolumnerna räknas *två gånger*, eftersom delgruppen även ingår i totalkolumnen, t.ex. landsort 39+ procent ”instämmer”, ingår i beräkningen av samtliga företag (31 procent). I år jämförs istället delgrupperna inom en kolumn med varandra. Statistiskt säkerställda skillnader markeras med kolumnbokstäver bakom resultaten, se exemplet nedan:

Tabell 2: På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent

Svars- alternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	35d	30	30	34f	30	29	31	29	35k	35k	28
Varken eller (3)	22	27	28b	23	27e	36ef	33ef	26	24	23	20
Instämmer inte (1-2)	13	14	16b	14	15	16	20ef	17lm	13	11	19m
Vet ej/ej svar	31d	30	26	30gh	29gh	19	15	28	28	30	33
Medelvärde	3,4d	3,3	3,2	3,4h	3,3	3,2	3,2	3,2	3,4k	3,k	3,23
Balansmätt	22d	16	13	20fh	15	12	11	12	21k	24ko	9

Bas: Haft kontakt

I exemplet ovan kan man utläsa att enskilda företag i större utsträckning än handelsbolag och aktiebolag upplever att Skatteverket arbetar snabbt på det hela taget. Bokstaven **d** i resultatet 35d markerar att kolumnresultatet är statistiskt säkerställt högre än d-kolumnens resultat (30 procent). I tidigare undersökningar hade signifikansen endast beräknats mot totalresultatet, som i detta fall är 32 procent.

1.2.3 Medelvärde och balansmätt

Vi har konstaterat att andelen respondenter som inte har någon uppfattning eller inte vill svara har ökat stadigt sedan 1997. I måttet ”medelvärde” som hittills har använts som jämförelseparameter ingår dock inte andelen ”Vet ej/ej svar”.

Med tanke på den höga andelen vet ej/ej svar är medelvärdet mindre lämpligt att använda för att jämföra resultaten. Vi har därför avstått från att lägga stort fokus på medelvärden i de två senaste rapporterna. Istället har vi lagt till ett nytt mått för att fånga upp bristen som uppstår i användandet av medelvärdet. Detta kallas för balansmätt. Balansmättet som beräknas genom att andelen ”instämmer (4+5)” subtraheras med andelen ”instämmer inte (1+2)”, kan således ta ett värde mellan -100 och +100. Om andelen som saknar uppfattning eller avstått från att svara är hög kommer balansmättet att hamna nära noll. Ju högre ett balansmätt är desto högre är andelen som instämmer. Skillnaden mellan de två måtten är alltså att balansmättet tar hänsyn även till dem som inte har någon uppfattning, medan medelvärdet redovisar resultatet för de företag som har en uppfattning.

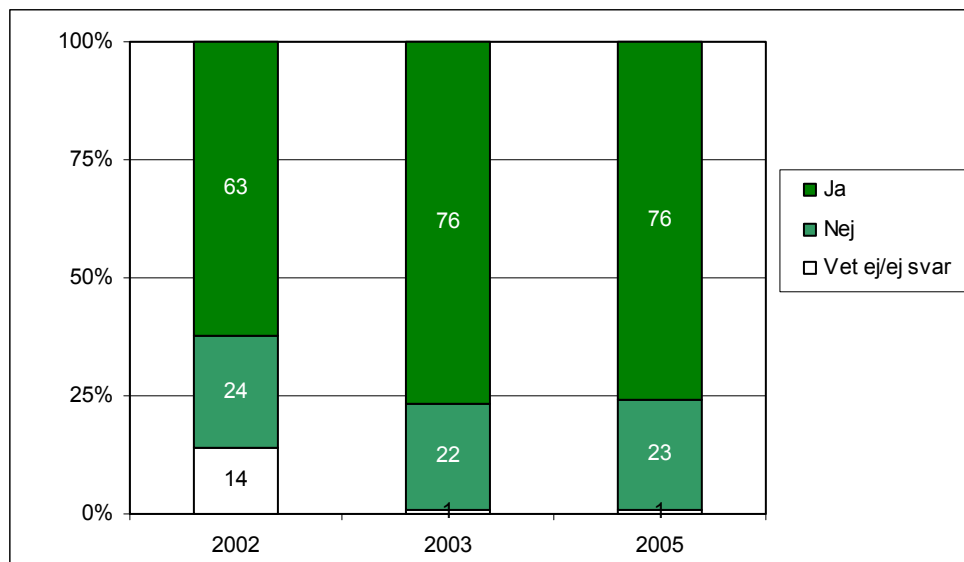
2 Företagens kontakter med Skatteverket

2.1 Majoriteten anlitar extern hjälp

En majoritet av samtliga företag (76 procent) uppger att de anlitar extern hjälp, t.ex. av en revisor, vid deklarationen eller annat uppgiftslämnande till Skatteverket. Även vid föregående mätning hade 76 procent av företagen extern hjälp vid redovisningen. 2002 var det 63 procent som anlidade extern hjälp.

Aktiebolag tar i störst utsträckning hjälp utifrån. Om man tittar på företagets storlek är det företag med 1-49 anställda som oftare anlitar extern hjälp. De riktigt stora företagen har ofta egna anställda som arbetar med skattefrågor. Endast 47 procent av företagen med minst 50 anställda uppger att de anlitar extern hjälp jämfört med 90 % av företagen som har 1-49 anställda. Företag som har varit verksamma i mindre än två år använder sig i mindre utsträckning av extern hjälp jämfört med företagen som funnits längre än två år. Moms och arbetsgivaravgifter är de ärenden där flest företag anlitar extern hjälp.

Diagram 1: Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsult?



Bas: Samtliga

2.2 Tre av fyra företag i kontakt med Skatteverket

Andelen företag som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna ligger på 75 procent vilket är oförändrat jämfört med föregående mätning.

Tabell 3: Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?

	2002 ³	2003	2005
Ja	54	76	75
Nej	45	22	22
Vet ej/ej svar	1	2	3

Bas: Alla svarande

3) Att siffrorna för 2002 är låga beror på att svarsalternativet kontakt "via brev" inte fanns med i enkätfrågan från 2002.

Aktiebolag och företag med minst 50 anställda samt bokförings- och revisionsbyråer har haft flest kontakter med Skatteverket. Företag i storstäderna kontaktade Skatteverket oftare än landsortsföretag. Nystartade företag (2 år eller yngre) har haft fler kontakter med Skatteverket än företag som funnits 5 år eller längre. Företag utan extern hjälp har oftare varit i kontakt med Skatteverket jämfört med företag som anlidade extern hjälp.

Tabell 4: Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT				
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Utomlands	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Ja	70	77b	83b	72	81e	93ef	93ef	82lmo	76mo	65	88	63
Nej/Vet ej	26cd	18	16	25fgh	17gh	6	6	15	21k	32kl	10	29kl
Ej svar	4d	4d	1	3fg	2	1	1	3	3	3	1	8klm

Bas: Samtliga

Tabell 5: Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?

	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				EXTERN HJÄLP							
	< 2 år	2-5 år	5+ år	Vet ej	Ja netto	Löp. bokfö.	Årsbokslut	Årsredovisning	Skattedek.moms o arb.gi.avg	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Ja	88cde	76	70	70	73m	72m	75jkm	76jkm	70m	71m	83fghijklm	25
Nej/Vet ej	10	23b	26b	25b	24l	24l	23l	22l	27il	26fnil	16	51fghijkl
Ej svar	2	2	4	5c	3	4	3	2	4	3	2	24fghijkl

Bas: Samtliga

Tittar man på kontaktfrekvensen, dvs. hur ofta olika företag har varit i kontakt med Skatteverket, ser vi att det är vanligast att ha varit i kontakt med Skatteverket 2-5 gånger (49 procent). Fler än 6 kontakter är vanligast bland bokförings- och revisionsbyråer (72 procent) och företag med minst 50 anställda (57 procent). Företag i landsorterna och enskilda näringsidkare har oftare än andra haft kontakt endast en gång.

Tabell 6: Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent

	2002	2003	2005
	A	b	c
En gång	19	24a	22
2-5 gånger	61b	52c	49
6 gånger eller fler	18	23a	29ab
Vet ej/ej svar	2bc	-	-

Bas: Haft kontakt

Tabell 7: Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
En gång	28d	20d	13	25fgh	16gh	5	5	18	20	32klo	16
2-5 gånger	49	51	48	49gh	52gh	38h	23	46	51	49	56
6 gånger eller fler	23	30	39bc	26	33e	57ef	72efg	36lm	29m	19	28
Vet ej/ej svar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Bas: Haft kontakt

2.3 De vanligaste ärendena

Likt tidigare undersökningar är frågor om mervärdesskatt det vanligaste ärendet, följt av frågor om ”annat” och företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt.

Tabell 8: I vilken typ av ärende har du haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna? Procent

Typ av ärende	Haft kontakt		
	2002	2003	2005
Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt	35	34	32
Företagets inkomstskatt, t ex. frågor om inkomstdeklaration och räkenskapsschemat	25bc	20	21
Moms	47b	43	43
Arbetsgivaravgifter	19b	16	16
Anställdas preliminärskatt och jämkning	7	7	7
Kontrollavgifter för anställda	12	11	12
Annat ärende	40	43	42

Bas: Haft kontakt

2.3.1 Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt

Det är framförallt bokförings- och revisionsbyråer (48 procent), enskilda näringsidkare (37 procent) och företag utan anställda (35 procent) som tar kontakt med Skatteverket i frågor om företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt. För handelsbolag och bolag med upp till 49 anställda är motsvarande siffror 19 procent respektive 25 procent. Det är betydligt fler storstadsföretag (40 procent) som haft kontakt med Skatteverket i detta ärende jämfört med landsortsföretag (24 procent). Även företag med 6 kontakter eller fler (42 procent), nystartade företag (51 procent) samt företag som inte anlidade någon extern hjälp vid skattedeklarationen och/eller bokföring (41 procent) hade kontaktat Skatteverket oftare i detta ärende.

2.3.2 Företagets inkomstskatt

Frågor om företagets inkomstskatt följer samma mönster som frågor om företagets preliminärskatt. Av företag med minst 50 anställda och enskilda företag har en fjärdedel haft frågor om företagets inkomstskatt jämfört med 16 procent av aktiebolagen. Företag som har funnits mellan två och fem år (26 procent), företag utan extern hjälp (31 procent), företag med 6 eller fler kontakter med Skatteverket (28 procent) samt bokförings- och revisionsbyråer (31 procent) är andra grupper vilka ofta haft frågor i detta ärende.

2.3.3 Mervärdesskatt

Momsfrågor är vanligast i bl. a företag med minst 6 kontakter med Skatteverket (62 procent), företag med 50 eller fler anställda (57 procent), bokförings- och revisionsbyråer (54 procent), handelsbolag (52 procent), aktiebolag (51 procent) och företag med ett AG ärende (75 procent).

Minst antal momsfrågor har företag med endast en kontakt med Skatteverket (25 procent) och enskilda näringsidkare (36 procent)⁴. I genomsnitt rörde sig 43 procent av alla frågor om moms.

2.3.4 Övriga ärenden

Det är framförallt bokförings- och revisionsbyråer (59 procent) och företag med minst 50 anställda (50 procent) som kontaktar Skatteverket i ”annat ärende”.

2.4 Fler företag besöker Skatteverkets hemsida

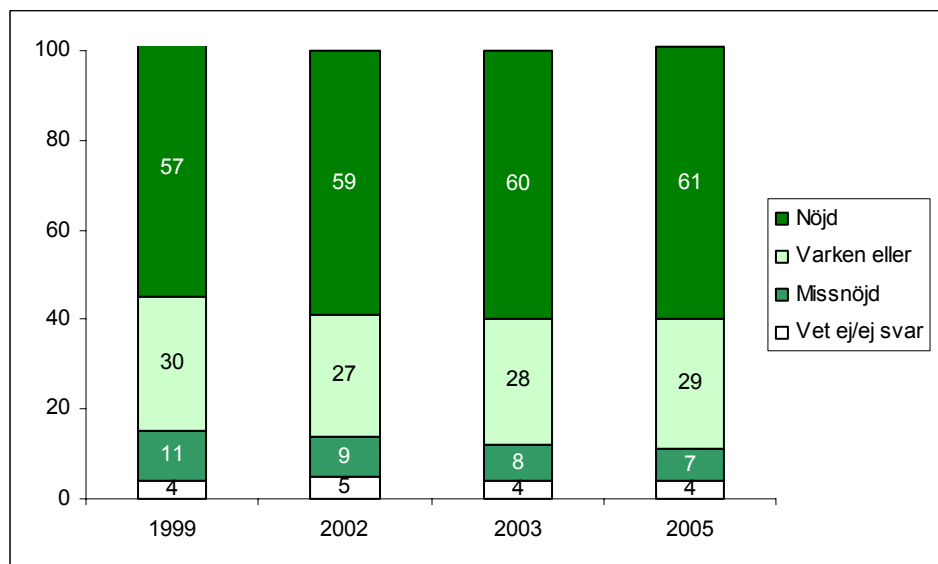
Skatteverkets hemsida är numera en viktig informationskanal för många företag. I årets undersökning uppger 54 procent av företagen som varit i kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna att de har använt Skatteverkets hemsida. Vid föregående mätning hade 44 procent av företagen besökt hemsidan. Främst är det stora företag med minst 50 anställda (81 procent), bokförings- och revisionsbyråer (80 procent) och företag där en anställd svarat på enkätfrågorna (76 procent) som oftare besökt hemsidan. Servicetelefonen har använts av 27 procent av företagen. 44 procent har besökt hemsidan flera gånger och 17 procent har utnyttjat servicetelefonen mer än en gång. Av de företag som besökt Skatteverkets hemsida anser 82 procent att den är lätt att använda. Motsvarande omdöme för servicetelefonen är 72 procent.

⁴ Många enskilda näringsidkare och företag utan anställda redovisar sin moms i inkomstdeklarationen.

2.5 En majoritet av företagen är nöjda med kontakten med Skatteverket

I det sammanfattande påståendet *Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket* instämmer 61 procent av företagen. Resultatet är i princip oförändrat jämfört med föregående mätningar.

Diagram 2: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent



Bas: Haft kontakt

Mest nöjda med kontakten är bokförings- och revisionsbyråer, handelsbolag, företag i tätorter samt företag som funnits i minst fem år.

Tabell 9: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(b)	(c)	(d)	(e)
Nöjd (5+4)	59	63	65	75efg	58	66km	58	53	56	53	62c	64
Varken eller (3)	30h	27h	30h	18	32l	25	29	30	33	37d	27	27
Missnöjd (2+1)	7g	7g	4	6	8	6	7	10	8	6	7	5
Vet ej/ej svar	4	4	2	2	3	3	6kl	7	3	4	4	5
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,9efg	3,7	3,9km	3,7	3,6	3,6	3,7	3,8	3,8
Balansmått	52	56	61e	69ef	50	60km	51	43	48	47	54	59

Bas: Haft kontakt

3 Bedömning av Skatteverket inom olika kvalitetsområden

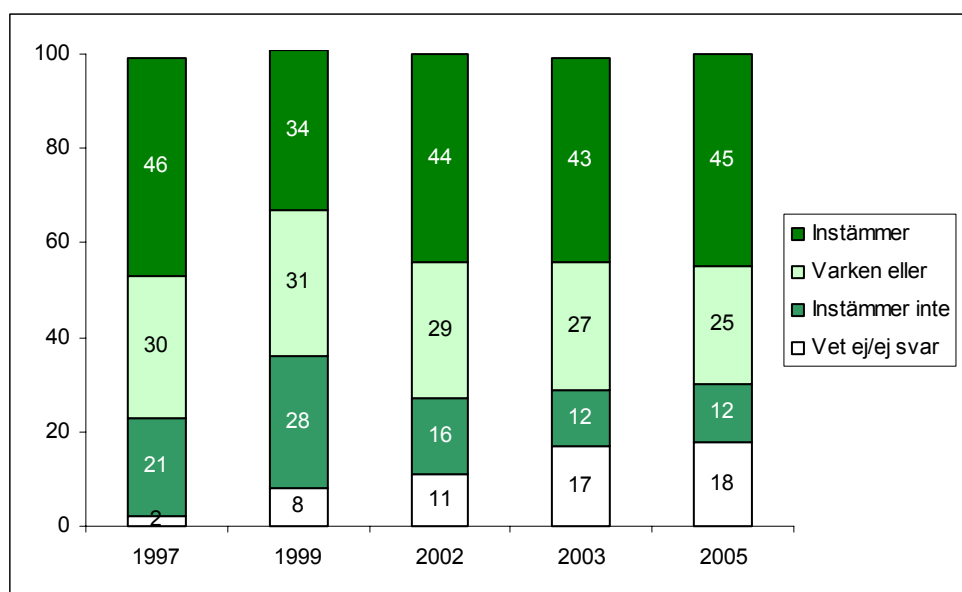
Likt föregående år har företagen bedömt Skatteverket inom åtta olika kvalitetsområden: *Tillgänglighet, bemötande, snabbhet, sakkunskap, kommunikation, information, kontroll och rättvisa.*

3.1 Tillgänglighet

3.1.1 Tillgängligheten får hyfsat betyg

Efter bemötandet är tillgängligheten det kvalitetsområde som har störst andel instämmande. I det sammanfattande påståendet *på det hela taget är tillgängligheten bra* instämmer 45 procent av företagen, vilket är oförändrat jämfört med föregående undersökning. Andelen företag som inte instämmer i påståendet ligger även i år på 12 procent. Trenden över åren är emellertid att andelen missnöjda minskar. Andelen utan åsikt har ökat sedan 1997 och ligger på 18 procent i år.

Diagram 3: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent



Bas: Haft kontakt

Likt föregående mätning är det tätortsföretag, bokförings- och revisionsbyråer, enskilda företag samt nystartade företag (mindre än två år) som uppvisar en högre andel instämmande i påståendet. Bokförings- och revisionsbyråer har högst andel missnöjda.

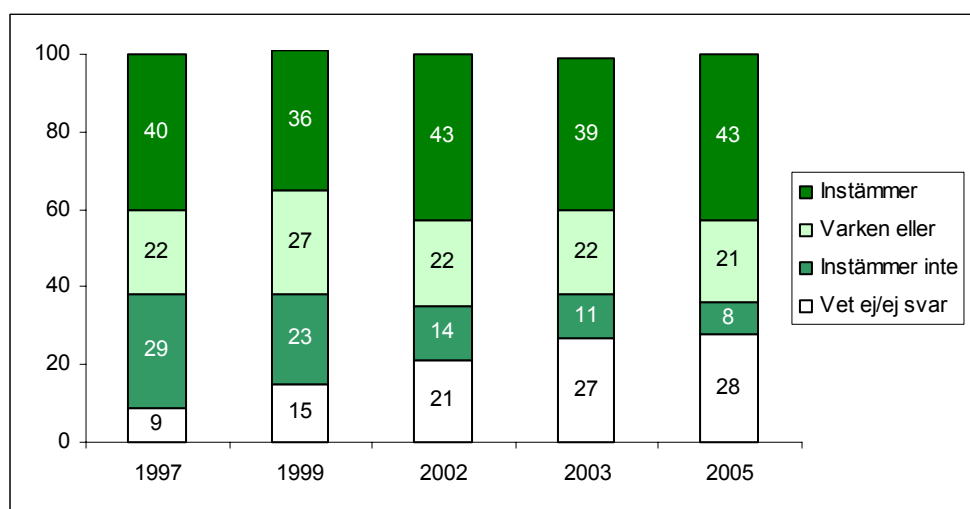
Tabell 10: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent

Svars- alternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Land- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (5+4)	47d	47	41	46	43	40	49g	41	50km	44	45
Varken eller	23	23	29b	24	27	36ef	28	25	24	25	27
Instämmer inte (2+1)	10	10	15b	12	12	14	17e	15l	9	12	10
Vet ej/ej svar	19d	20	15	19gh	17gh	8	6	18	17	19	19
Medelvärde	3,6d	3,6	3,4	3,6g	3,5g	3,4	3,5	3,4	3,7km	3,6k	3,7
Balansmätt	37d	36	26	34	31	26	33	26	42km	32	35

Bas: Haft kontakt

3.1.2 Fler företag nöjda med öppettiderna

Jämfört med allmänheten är företagen mer nöjda med Skatteverkets öppettider. Öppettider och telefontider är de delområden inom tillgänglighet som företagen är mest nöjda med. Det är fler företag i år jämfört med föregående år som är nöjda med öppettiderna. Andelen missnöjda har minskat stadigt sedan 1999. Däremot har andelen utan uppfattning ökat kontinuerligt under samma period.

Diagram 4: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent

Bas: Haft kontakt

Högst andel instämmande finner man hos bokförings- och redovisningsbyråer, stora företag med minst 50 anställda, tätortsföretag samt nystartade företag. Högst andel missnöjda finns bland företag som varit verksamma mellan två och fem år. Högst andel utan uppfattning finner vi bland företag som endast haft en kontakt med Skatteverket.

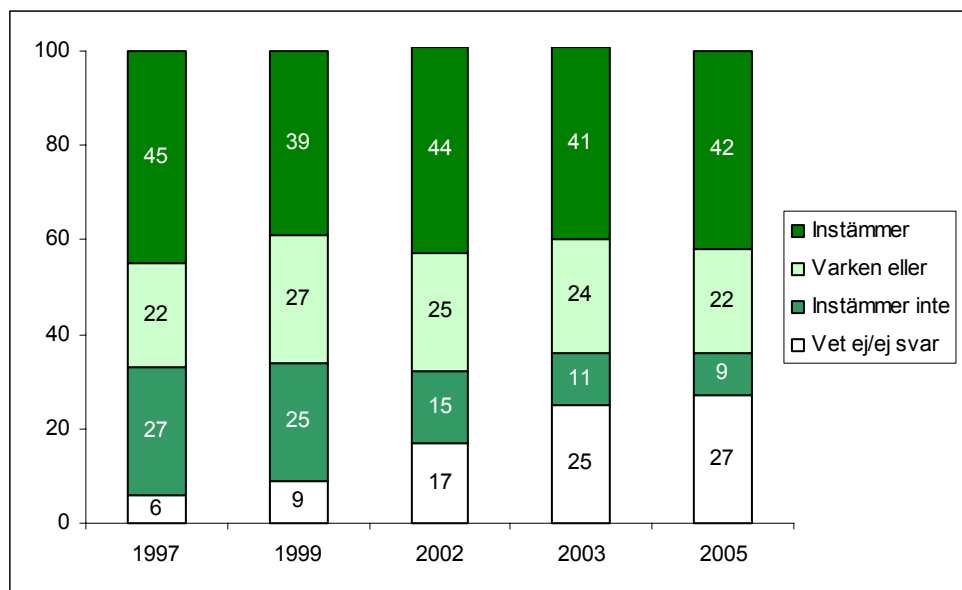
Tabell 11: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				HUR LÅNGE DRIVIT FÖRETAG			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	42	44	51ef	60efg	42	48m	39	35	47c	35	41	40
Varken eller (3)	21	21	23	22	21	20	22	19	20	23	21	23
Instämmer inte (1-2)	8	8	8	9	8	7	9	5	5	14bd	7	9
Vet ej/ej svar	29gh	28gh	19gh	9	29	26	30	41 l	28	28	30	28
Medelvärde	3,7	3,6	3,7	3,9	3,7	3,8m	3,7	3,9	3,8c	3,5	3,7c	3,7
Balansmätt	34	36	43e	51ef	34	41m	30	31	42c	21	34c	30

Bas: Haft kontakt

3.1.3 Telefontiderna passar de flesta företagen

42 procent av företagen instämmer i att telefontiderna passar dem. Resultatet är stabilt över åren. Andelen missnöjda har dock minskat kontinuerligt sedan 1997 och ligger på endast 9 procent i år. Andelen som saknar åsikt i frågan har ökat sedan dess. Även när det gäller telefontiderna är företagen mer nöjda än allmänheten.

Diagram 5: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent

Bas: Haft kontakt

Bokförings- och revisionsbyråer samt stora företag är mest nöjda med telefontiderna. Tätortsföretag är nöjdare än landsortsföretag. Andelen missnöjda är något högre bland aktiebolag och företag med minst sex kontakter med Skatteverket.

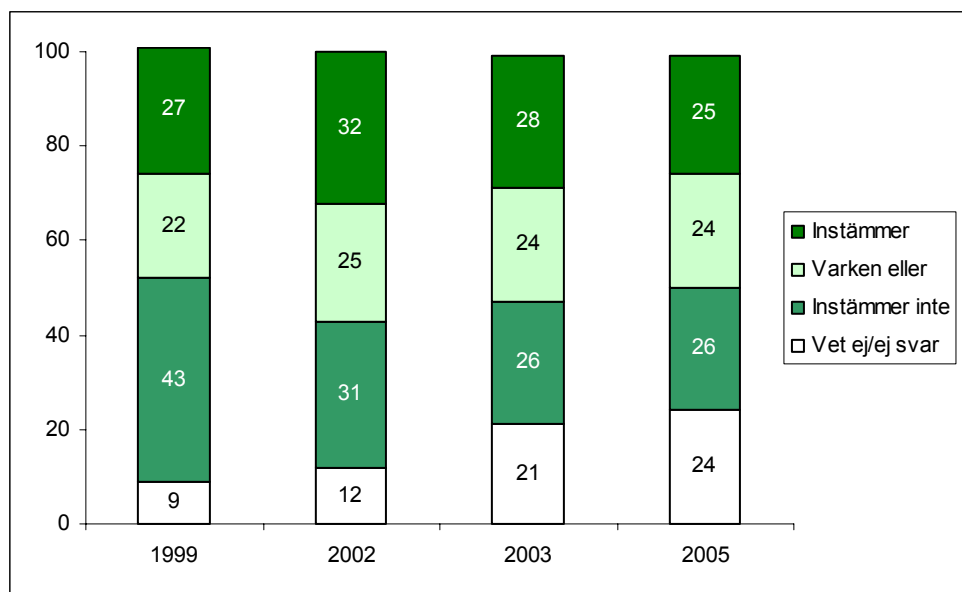
Tabell 12: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent

Svarsalternativ	Antal Anställda				Verksamhetsort			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	42	44	51ef	60efg	42	48m	39	35
Varken eller (3)	21	21	23	22	21	20	22	19
Instämmer inte (1-2)	8	8	8	9	8	7	9	5
Vet ej/ej svar	29gh	28gh	19h	9	29	26	30	41 l
Medelvärde	3,7	3,8	3,8	3,9	3,7	3,8m	3,7	3,9
Balansmätt	34	36	43e	51ef	34	41m	30	31

Bas: Haft kontakt

3.1.4 Svårt att komma fram på telefon

Endast en fjärdedel av företagen tycker att det är lätt att komma fram på telefon, medan lika många inte tycker att detta stämmer. Andelen nöjda har sjunkit stadigt sedan 2002. Att så många som en fjärdedel av företagen tycker det är svårt att komma fram på telefon borde anses som mycket kritiskt.

Diagram 6: Det är lätt att komma fram på telefon, procent

Bas: Haft kontakt

Mest missnöjda är företag som ofta har kontakt med Skatteverket, stora företag, aktiebolag samt företag i storstäderna. I särklass mest missnöjda är bokförings- och revisionsbyråer där ca 40 procent är missnöjda. I föregående mätning var över 50 procent av bokförings- och revisionsbyråerna missnöjda. Svartsbortfallet är dessutom mycket lågt hos bokförings- och revisionsbyråer och ligger på endast 8 procent att jämföras med 24 procent i genomsnitt. Enskilda näringsidkare samt nystartade företag är jämförelsevis något mer nöjda.

Tabell 13: Det är lätt att komma fram på telefon, procent

Svars- alternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	28d	24	21	26	24	27	25	22	29km	24	24
Varken eller (3)	24	21	27	24	25	30e	27	23	25	25	27
Instämmer inte (1-2)	23	29	30b	25	27	32e	39ef	31	1m	22	20
Vet ej/ej svar	26	26	22	26gh	23gh	10	8	23	24	26	28
Medelvärde	3,1d	2,7	2,8	3h	2,9h	2,9	2,7	2,8	3,1km	3k	3
Balansmätt	5d	-5	-9	1h	-4h	-5	-14	-9	7km	-1	4

Bas: Haft kontakt

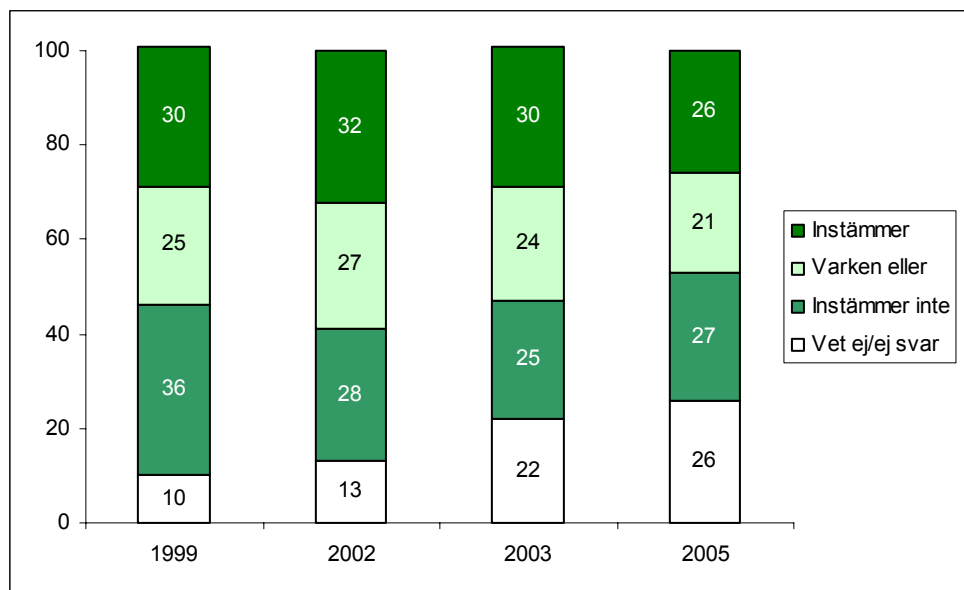
Tabell 14: Det är lätt att komma fram på telefon, procent

Svars- alternativ	ANTAL KONTAKTER			HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	1	2-5	6+	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(b)	(c)	(d)	(e)
Nöjd (5+4)	25	27	23	34d	27	23	24
Varken eller (3)	19	24	29c	20	22	24	29
Missnöjd (2+1)	19	26c	31c	22	23	26	28
Vet ej/ej svar	36de	23e	18	24	27	27	19
Medelvärde	3,1e	3e	2,8	3,1	3,1	2,9	2,9
Balansmätt	6e	1e	-8	12d	4	-3	-4

Bas: Haft kontakt

3.1.5 Många har svårt att få kontakt med rätt tjänsteman

En annan fråga där Skatteverket får ett dåligt betyg är frågan om det är enkelt att få kontakt med rätt tjänsteman. Andelen instämmande har minskat kontinuerligt sedan 2002. Vart fjärde företag tycker inte att det är lätt att få kontakt med rätt tjänsteman vilket måste anses som ett dåligt resultat. Andelen missnöjda är avsevärt högre hos företagen (27 procent) än allmänheten (16 procent).

Diagram 7: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

Bas: Haft kontakt

Företag som ofta har kontakt med Skatteverket, stora företag, aktiebolag samt företag i storstäderna är mest missnöjda. I särklass mest missnöjda är bokförings- och revisionsbyråer där 41 procent är missnöjda. Endast en fjärdedel är nöjda. Vid föregående mätning var 44 procent av bokförings- och revisionsbyråerna missnöjda. Svartsbortfallet är mycket lågt hos bokförings- och revisionsbyråer och ligger på endast 8 procent att jämföras med 26 procent i genomsnittet. Jämförelsevis mer nöjda är enskilda näringsidkare samt tätortsföretagen.

Tabell 15: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokf./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	28d	23	23	26	25	21	28	22	30k	27	23
Varken eller (3)	20	26	23	20	24e	33efh	23	21	22	22	28
Instämmer inte (1-2)	24	26	32b	26	27	33ef	41ef	33lm	24	22	22
Vet ej/ej svar	28d	25	22	27gh	24gh	12	8	24	25	30l	27
Medelvärde	3,1d	2,9	2,8	3h	3h	2,8	2,8	2,8	3,1k	3,1k	2,9
Balansmått	5d	-4	-10	*gh	-1gh	-12	-13	-11	6k	5k	1

Bas: Haft kontakt

Tabell 16: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	26	26	25
Varken eller (3)	17	23c	22
Instämmer inte (1-2)	18	26c	35cd
Vet ej/ej svar	40de	24e	18
Medelvärde	3,2de	3e	2,8
Balansmått	8e	*e	-10

Bas: Haft kontakt

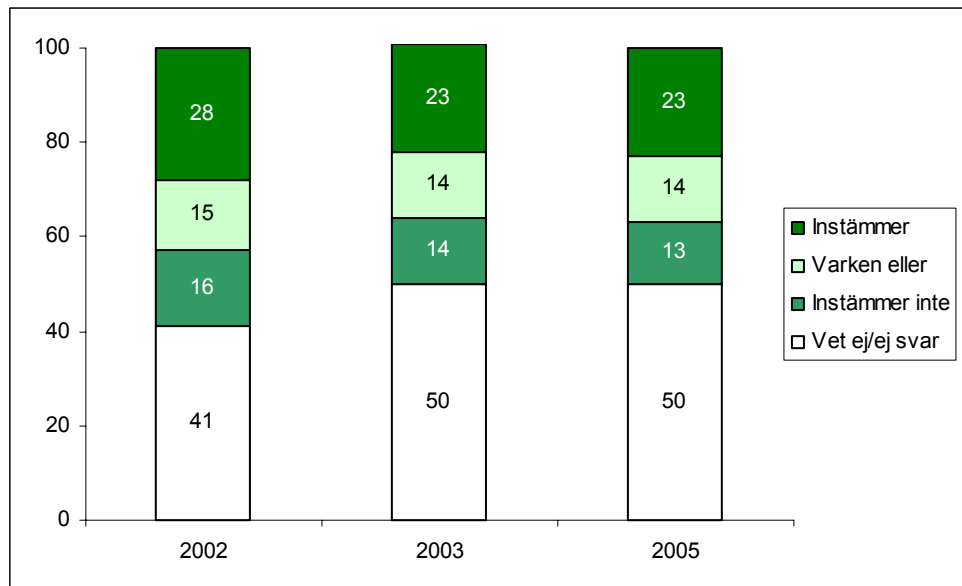
3.1.6 Viktigt att tjänstemännen återkommer

I påståendet *tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem* är det drygt en fjärdedel som instämmer, medan 13 procent inte instämmer.

Resultatet överensstämmer helt med förgående mätning och ligger i linje med resultatet från allmänheten. Svartsbortfallet är mycket högt både i år och vid förra mätningstillfället vilket försvårar en säker tolkning av resultatet.

Jämfört med 2002 har både andelen nöjda och missnöjda minskat. Andelen utan uppfattning har ökat i motsvarande grad.

Diagram 8: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent



Bas: Haft kontakt

Svartsbortfallet är mycket högt hos samtliga grupper, förutom hos bokförings- och revisionsbyråer där svartsbortfallet är 24 procent jämfört med 50 procent i genomsnitt. Bokförings- och revisionsbyråer är mest nöjda. Andelen instämmande bland dessa företag uppgår till 43 procent vilket avsevärt överstiger genomsnittet på 23 procent. Andra nöjda grupper är företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt tätortsföretag. Mindre nöjda är storstadsföretagen.

Tabell 17: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	24	23	21	22	23	29ef	43efg	21	27ko	23	15
Varken eller (3)	12	17	16b	13	14	24ef	21ef	15	15m	11	18
Instämmer inte (1-2)	12	11	15	13	13	9	13	15l	10	14l	10
Vet ej/ej svar	52d	49	47	51gh	49gh	38h	24	49	48	53	57
Medelvärde	3,3	3,2	3,2	3,2	3,3	3,4	3,5ef	3,1	3,5k	3,2	3,2
Balansmätt	12d	11	6	9	10	19ef	30ef	6	17km	9	5

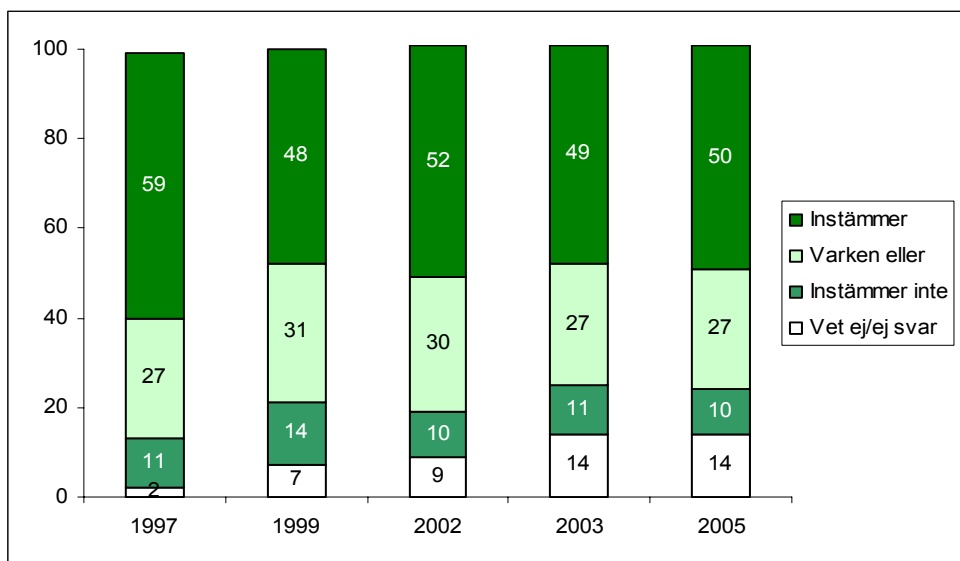
Bas: Haft Kontakt

3.2 Bemötande

3.2.1 Bemötandet får bäst betyg totalt sett

Bemötandet är det kvalitetsområde där Skatteverket får bäst betyg. Andelen nöjda uppgår till 50 procent, ett resultat som inte har förändrats mycket över tiden. 10 procent instämmer inte i att bemötandet är bra på det hela taget. Svartsbortfallet är relativt lågt och ligger på 14 procent vilket är oförändrat jämfört med föregående mätning. Jämfört med allmänheten där andelen nöjda uppgår till 41 procent är företagen mer nöjda med bemötandet.

Diagram 9: På det hela taget är bemötandet bra, procent



Bas: Haft kontakt

Generellt sett är alla grupper nöjda med bemötandet totalt sett. Mest nöjda är enskilda näringsidkare, tät- och landsortsföretag samt nystartade företag. Mindre nöjda är företag som haft kontakt med Skatteverket minst sex gånger under de senaste 12 månaderna. Bokförings- och revisionsbyråer är den grupp som uppvisar både den högsta andelen nöjda som missnöjda (se tabell nedan).

Tabell 18: På det hela taget är bemötandet bra, procent

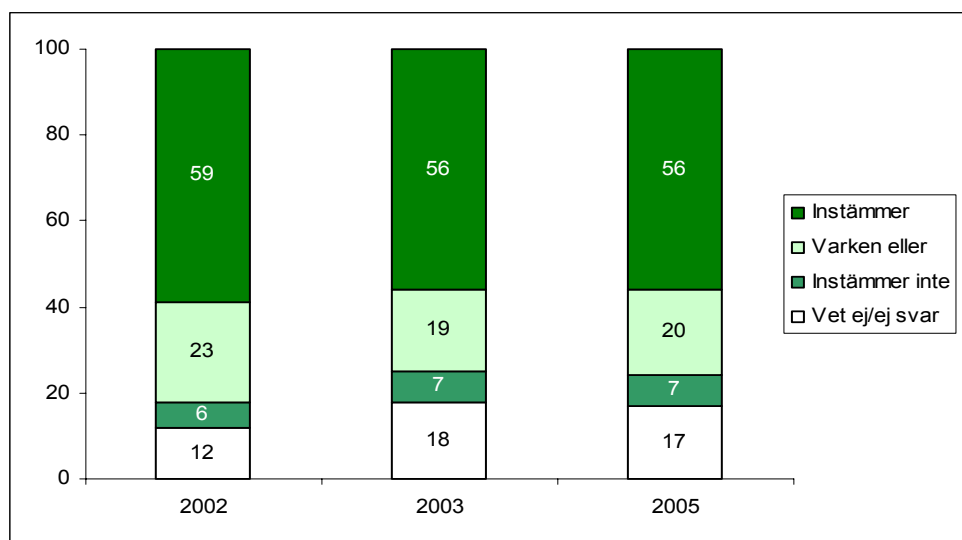
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				ANTAL KONTAKTER		
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	54cd	44	45	50	49	48	57f	44	55k	53k	44	51	51	47
Varken eller (3)	24	30	30b	26	29	36efh	24	30l	24	24	36lm	21	27c	31c
Instämmer inte (1-2)	8	7	13b	10	10	9	17efg	12	9	9	9	4	10c	14cd
Vet ej/ej svar	14d	19d	11	15gh	15gh	6	3	14	13	15	11	24de	13e	8
Medelvärde	3,8d	3,6	3,5	3,7g	3,6	3,5	3,6	3,5	3,8k	3,7k	3,6	3,9de	3,6	3,5
Balansmätt	46d	37	32	40	39	39	40	32	46k	44k	36	47e	41	33

Bas: Haft kontakt

3.2.2 Personalen anses trevlig

Av de företag som haft kontakt med Skatteverket instämmer 56 procent i påståendet att *Personalen är trevlig*. De två påståendena *personalen är trevlig* och *jag får den hjälp jag behöver* uppvisar bäst resultat i hela undersökningen. Endast 7 procent anser att personalen inte är trevlig. Resultatet har legat på samma nivå över åren. Andelen instämmande är lägre hos allmänheten (46 procent). Svartsbortfallet är jämförelsevis ganska lågt och ligger på 17 procent. Svartsbortfallet har dock ökat sedan 2002. En jämförelse med åren innan 2001 är svår att göra då påståendet hade en annan lydelse i 1999 års undersökning.⁵

Diagram 10: Personalen är trevlig, procent



Bas: Haft kontakt

Skillnaderna mellan grupperna är små. Högst andel instämmande finner man dock hos bokförings- och redovisningsbyråerna. Även tätortsföretagen tycker i högre utsträckning att personalen är trevlig. Aktiebolag uppvisar något högre andel som inte instämmer i påståendet.

Tabell 19: Personalen är trevlig, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	57	50	55	53	59k	57	47
Varken eller (3)	19	25	20	22	18	19	30m
Instämmer inte (1-2)	6	7	10b	8	7	8	4
Vet ej/ej svar	18	18	15	17	16	16	20
Medelvärde	3,9d	3,8	3,7	3,8	3,9k	3,9	3,9
Balansmätt	52d	43	45	45	52k	50	43

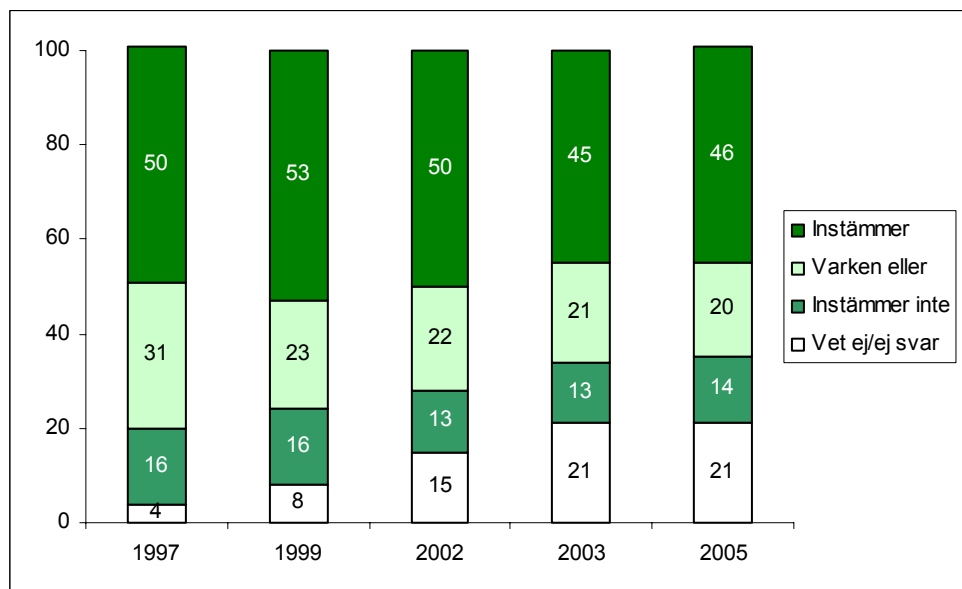
Bas: Haft kontakt

⁵ I 1999 års undersökning löd påståendet *Personalen är trevlig och hjälpsam*. I årets undersökning har påståendet delats upp på två olika påståenden, *Personalen är trevlig* och *Jag får den hjälp jag behöver*.

3.2.3 Personalen är intresserad och hjälpsam

Likt förgående år anser närmare hälften av företagen att personalen är intresserad och empatisk vilket kan jämföras med 36 procent hos allmänheten. Resultatet har inte förändrats mycket över åren, förutom att svarsbortfallet successivt ökat. Högst andel instämmande finner man hos bokförings- och revisionsbyråerna.

Diagram 11: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent



Bas: Haft kontakt

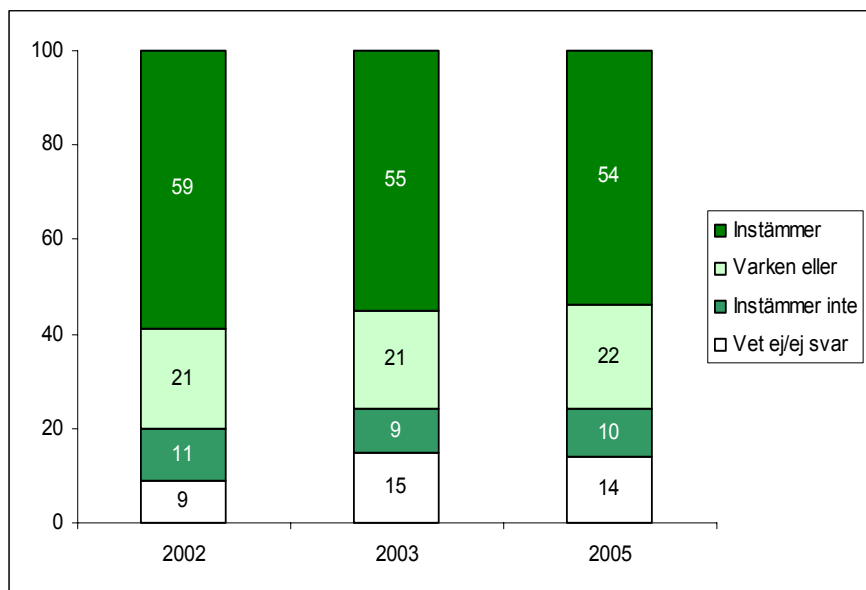
Tabell 20: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	45	46	48	59efg	42	48	48	36
Varken eller (3)	19	20	27ef	20	20	19	19	20
Instämmer inte (1-2)	14	14	13	16	15	14	12	20
Vet ej/ej svar	21gh	21gh	11h	5	22	19	20	24
Medelvärde	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,4
Balansmått	31	32	35	43ef	27	34o	36ko	16

Bas: Haft kontakt

3.2.4 Företagen är nöjda med den hjälp de får

En klar majoritet (54 procent) av företagen som haft kontakt med Skatteverket är nöjda med den hjälp de får. Andelen missnöjda uppgår till 10 procent. Resultatet överensstämmer med tidigare år.

Diagram 12: Jag får den hjälp jag behöver, procent

Bas: Haft kontakt

Bokförings- och revisionsbyråer är mest nöjda. Företag som haft fler än sex kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna är i något högre utsträckning missnöjda.

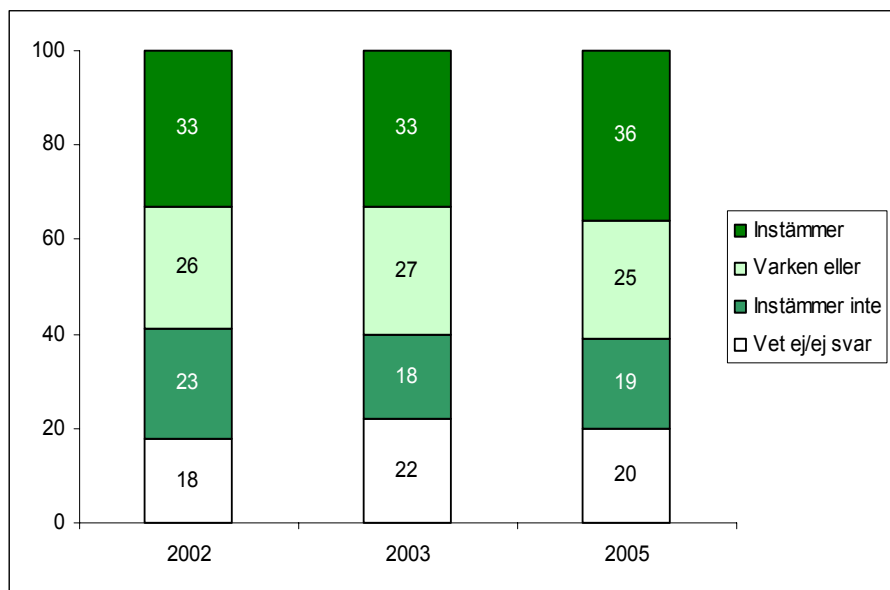
Tabell 21: Jag får den hjälp jag behöver, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	56c	46	53	53	55	51	60g
Varken eller (3)	20	27	24b	22	22	35efh	26
Instämmer inte (1-2)	10	8	11	11	9	7	10
Vet ej/ej svar	15	18	12	15gh	13gh	8	5
Medelvärde	3,8d	3,7	3,7	3,7	3,8g	3,6	3,7
Balansmätt	46	38	41	42	46	44	50

Bas: Haft kontakt

3.2.5 Uttrycker sig personalen vänligt i sina brev?

I påståendet *Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev* instämmer 36 procent av företagen vilket är en ökning med tre procent mot föregående undersökning. Andelen som inte instämmer i påståendet uppgår till 19 procent. Detta får anses som ganska högt, speciellt om man relaterar resultatet till andelen instämmande och ett relativt lågt svarsbortfall. Resultatet är mer eller mindre oförändrat över tiden.

Diagram 13: Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent

Bas: Haft kontakt

Bland de missnöjda grupperna ser man bokförings- och revisionsbyråer, företag i storstäderna, aktiebolag och företag med minst sex kontakter med Skatteverket. Något mer nöjda är enskilda näringsidkare samt nystartade företag.

Tabell 22: Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	41d	35	29	38fg	32	29	37	32	40k	38k	37
Varken eller (3)	24	24	27	24	27	38efh	26	25	26	23	26
Instämmer inte (1-2)	14	18	27bd	17	23eg	17	28eg	24lm	15	18	16
Vet ej/ej svar	21d	23	16	21h	18h	16h	9	19	19	20	20
Medelvärde	3,5d	3,3d	3	3,4fgh	3,1	3,2	3,1	3,1	3,4k	3,4k	3,3
Balansmått	27d	17d	2	20fh	9	13	9	7	25k	21k	21

Bas: Haft kontakt

Tabell 23: Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent

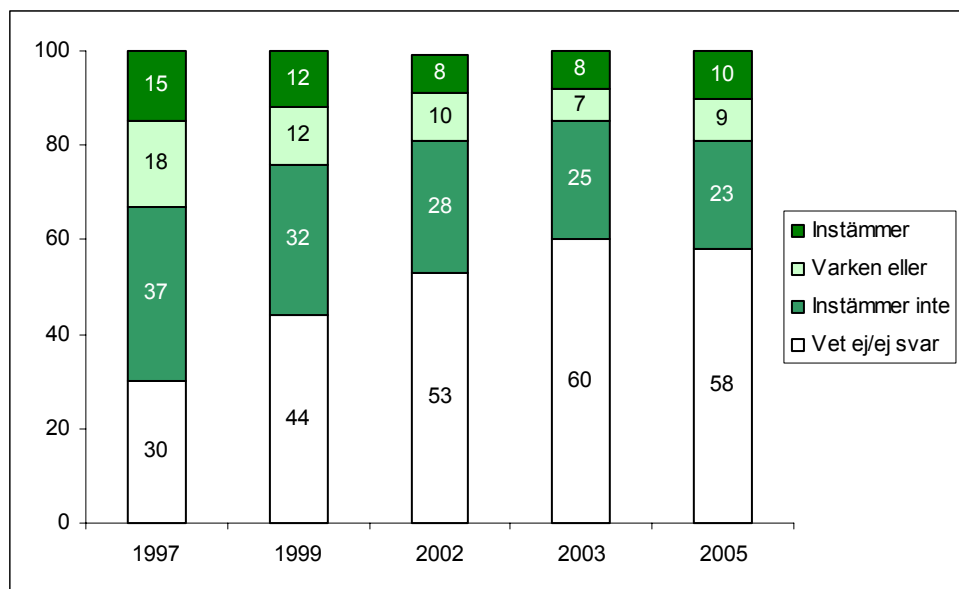
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	1	2-5	6+	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	39	36	34	47lm	37	34	33
Varken eller (3)	20	27c	26c	18	24	26	28
Instämmer inte (1-2)	11	18c	27cd	13	16	20f	24f
Vet ej/ej svar	30de	19e	13	22	23	19	16
Medelvärde	3,6de	3,3e	3,1	3,6lm	3,4	3,2	3,2
Balansmått	28de	18e	7	34lm	22	14	9

Bas: Haft kontakt

3.2.6 Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?

Närmare 60 procent av företagen saknar uppfattning i påståendet *man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket*. 23 procent av företagen anser inte att man får en ursäkt, medan 10 procent anser det. Andelen företag som inte tycker att vi ber om ursäkt har minskat och andelen som saknar åsikt har ökat över åren.

Av frågeställningen framgår tyvärr inte om företagen förväntar sig en ursäkt av Skatteverket eller inte. De svarar endast på frågan om de har fått en ursäkt eller inte när fel begåtts. Att andelen som saknar uppfattning är så hög kan också tolkas som att de flesta företag förmodligen inte haft någon anledning att förvänta sig en ursäkt och därför inte kan uttala sig.

Diagram 14: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent

Bas: Haft kontakt

Bokförings- och revisionsbyråer, aktieföretag, storstadsföretag samt företag med minst sex kontakter med Skatteverket är de grupper som minst av alla tycker att vi ber om ursäkt när fel begåtts.

Tabell 24: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	12d	11	6	11fg	8	6	14fg	8	12k	10	6
Varken eller (3)	8	10	10	9	9	14efh	8	10	8	9	12
Instämmer inte (1-2)	18	21	32bc	21	26e	25	42efg	29lmo	20	20	17
Vet ej/ej svar	62d	58	52	59h	57h	55h	36	53	60k	61k	65
Medelvärde	2,7d	2,6	2,1	2,5f	2,2	2,3	2,1	2,2	2,6k	2,5	2,4
Balansmått	-6d	-10d	-26	-11fgh	-18h	-18	-28	-20	-8k	-11k	11

Bas: Haft kontakt

Tabell 25: Man får n ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent

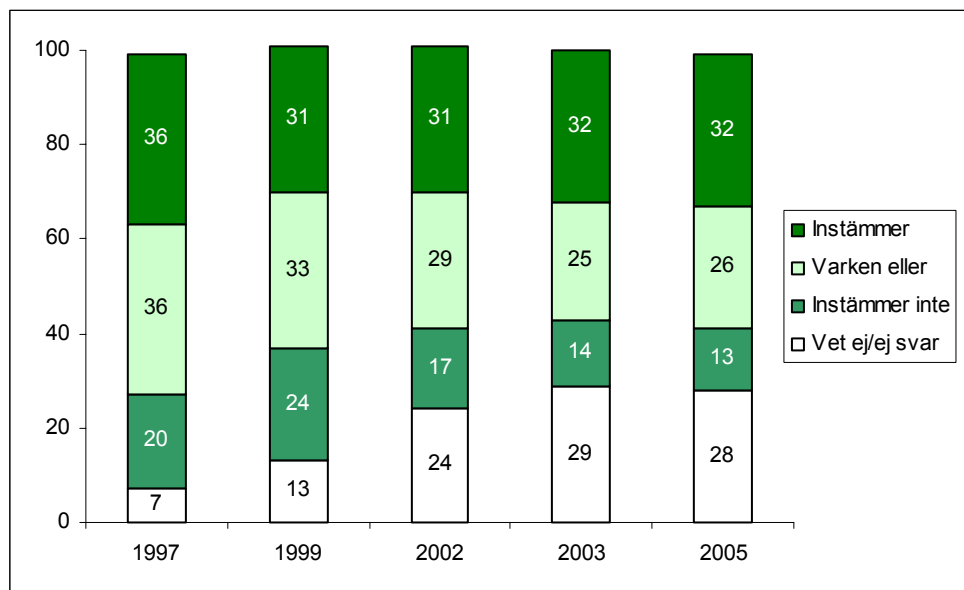
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	10	10	11
Varken eller (3)	8	10	8
Instämmer inte (1-2)	14	21c	34cd
Vet ej/ej svar	68de	59e	48
Medelvärde	2,7e	2,5	2,2
Balansmått	-5e	-11e	-23

Bas: Haft kontakt

3.3 Snabbhet i handläggningen

När det gäller snabb handläggning på det hela taget anser en tredjedel av företagen att Skatteverket arbetar snabbt, medan 13 procent inte tycker det. Företagen tycker i högre utsträckning än allmänheten (26 %) att vi har snabba handläggningar. Svartsbortfallet är mycket lägre hos företagen jämfört med allmänheten, 28 procent resp. 46 procent. Andelen instämmande har varit stabilt sedan 1999. Andelen som inte instämmer har däremot minskat sedan dess.

Diagram 15: På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent



Bas: Haft kontakt

Mellan grupperna är skillnaderna små. Bland de mindre nöjda hittar man företag med minst sex kontakter med Skatteverket, företag med ett ärende som rör ”anställdas preliminärskatt och jämkning”. Mer nöjda är tätortsföretag samt företag som kontaktat Skatteverket i ärenden som gäller ”anställdas kontrolluppgifter”.

Tabell 26: På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent

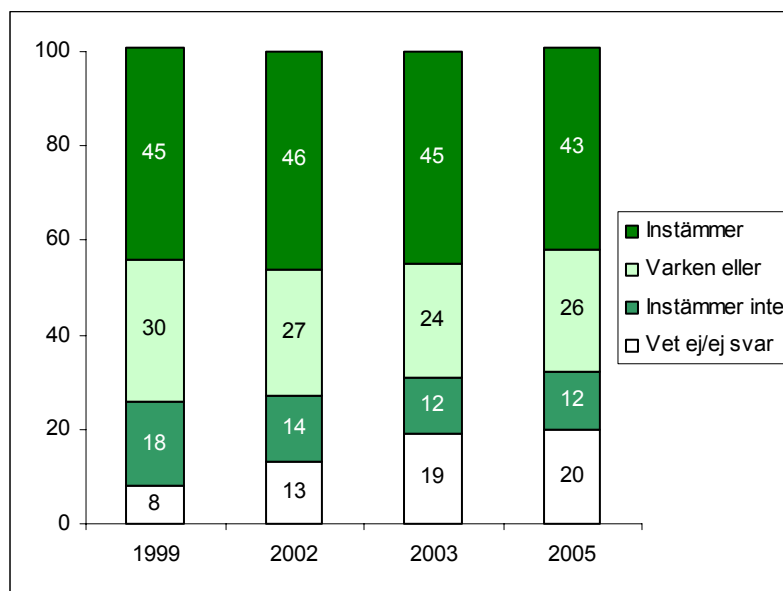
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	34	28	30	33g	31	27	36g	32	35m	29	34
Varken eller (3)	24	27	29b	24	29e	39ef	35ef	26	26	26	21
Instämmer inte (1-2)	11	11	18b	13	15	16	20e	15	12	13	17
Vet ej/ej svar	31d	34d	23	30fgh	26gh	18h	10	27	27	32l	27
Medelvärde	3,4d	3,3	3,2	3,4g	3,3	3,2	3,2	3,3	3,4km	3,3	3,4
Balansmätt	23d	17	12	20g	16	11	16	17	23	17	17

Bas: Haft kontakt

3.3.1 Företagen tycker att de snabbt får svar

Företagen är nöjda när det gäller att snabbt får svar på frågor. Andelen nöjda uppgår till 43 procent i år vilket är oförändrad mot tidigare år. Andelen missnöjda ligger på 12 procent. Skillnaden mellan företag och allmänhet i denna fråga är liten, förutom att andelen utan uppfattning är större hos allmänheten.

Diagram 16: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent



Bas: Haft kontakt

Bokförings- och revisionsbyråer, enskilda företag samt nystartade företag är i högre utsträckning nöjda enligt andelen instämmande. Storstadsföretag, företag med minst sex kontakter, aktiebolag samt företag med extern hjälp vid löpande bokföring uppvisar en högre andel missnöjda.

Tabell 27: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	46d	37	41	43g	42	37	49fg	42	46	41	44
Varken eller (3)	24	26	28	24	28	41efh	29	24	25	28	26
Instämmer inte (1-2)	10	12	15b	12	12	12	15	15lm	10	10	11
Vet ej/ej svar	21d	24d	16	20gh	19gh	10	7	19	19	22	19
Medelvärde	3,6d	3,5	3,4	3,5g	3,5g	3,4	3,5	3,4	3,6k	3,5	3,6
Balansmätt	36d	25	25	31	30	25	34	27	36k	31	34

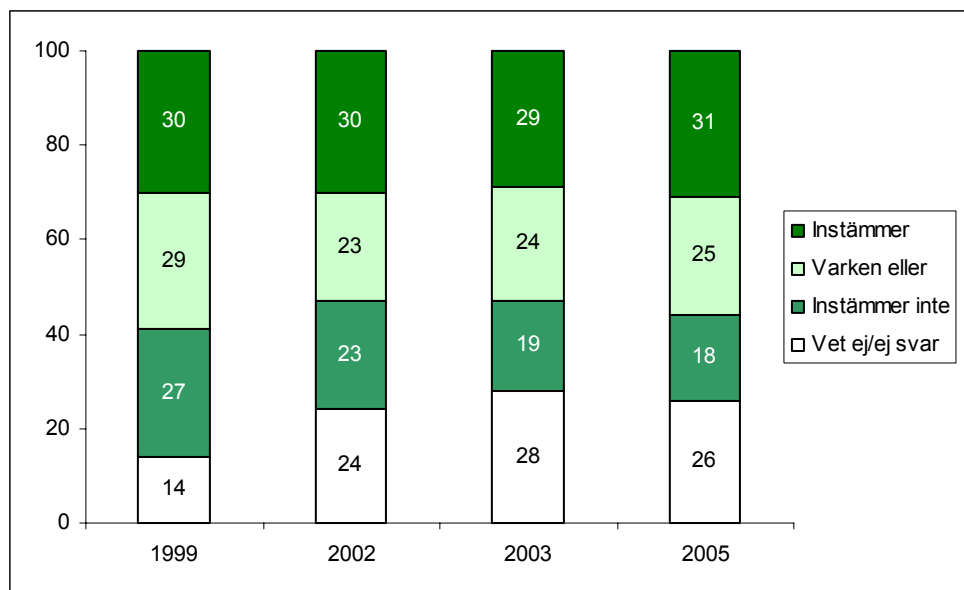
Bas: Haft kontakt

3.3.2 Snabbhet vid hantering av beslut

Drygt en tredjedel av företagen som haft kontakt med Skatteverket upplever att Skatteverket snabbt blir klar med deras beslut. Detta resultat är oförändrat över tiden. Andelen som inte tycker att Skatteverket snabbt blir klar med besluten ligger på 18 procent vilket är oförändrat mot de två senaste mätningarna, men har minskat sedan 1999.

Jämfört med andelen nöjda är andelen missnöjda ganska hög. Jämfört med allmänheten är andelen missnöjda högre hos företagen. Allmänheten saknar i mycket högre utsträckning uppfattning.

Diagram 17: Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent



Bas: Haft kontakt

Flest missnöjda finns bland aktiebolag, företag med minst 6 kontakter med Skatteverket, storstadsföretag samt företag som kontaktat Skatteverket i ärenden rörande ”arbetsgivaravgifter”. Enskilda näringsidkare sticker ut som något mer nöjda. Var fjärde företagare saknar uppfattning i frågan.

Tabell 28: Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
Instämmer (4+5)	33d	29	28	32g	29g	21	31g	33m	33m	27	27
Varken eller (3)	25	19	25	23	27e	38efh	29	21	27k	26	23
Instämmer inte (1-2)	14	22b	23b	18	18	21	29efg	23lm	13	18 l	18
12Vet ej/ej svar	27d	29	23	27gh	26gh	20h	11	23	26	29k	32
Medelvärde	3,3d	3,2	3,1	3,2gh	3,2g	3	3	3,1	3,3km	3,2	3,3
Balansmätt	19d	7	5	14gh	11g	*	2	10	20km	9	10

Bas: Haft kontakt

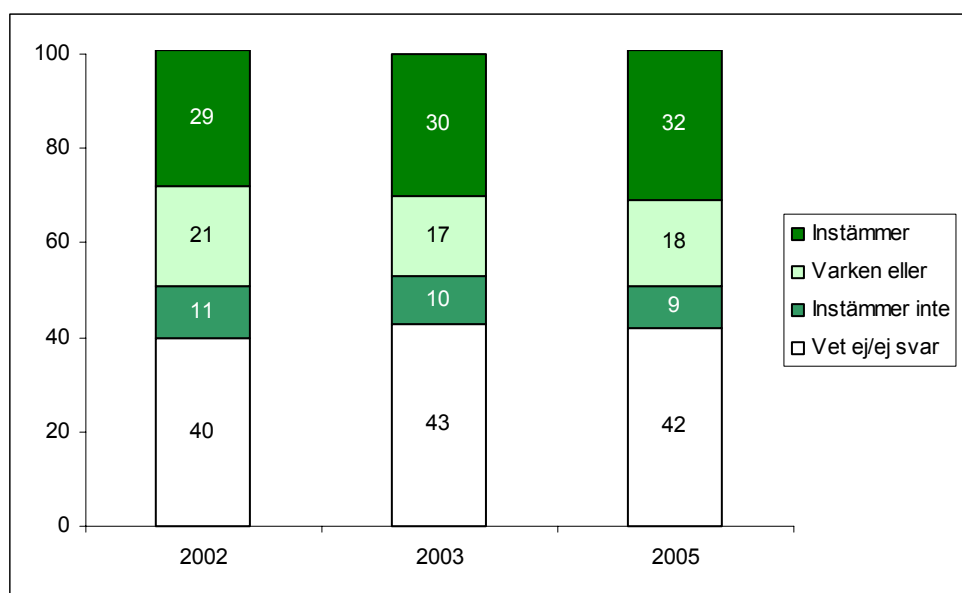
Tabell 29: Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	32	31	31
Varken eller (3)	20	26c	26
Instämmer inte (1-2)	10	18c	26cd
Vet ej/ej svar	38de	26e	18
Medelvärde	3,5de	3,2	3,1
Balansmätt	22de	13	5

Bas: Haft kontakt

3.3.3 Stor osäkerhet om Skatteverket håller utlovade tider för svar och beslut

En tredjedel av företagen tycker att Skatteverket håller utlovade tider för svar och beslut, medan 9 procent inte tycker det. Svartsbortfallet är mycket högt (42 procent). Svartsbortfallet hos allmänheten är ännu högre (52 procent). Totalresultatet är oförändrat sedan 2002, förutom att medelvärdet har ökat något i år jämfört med 2002.

Diagram 18: Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent

Bas: Haft kontakt

Högst andel nöjda och missnöjda finns bland bokförings- och revisionsbyråer samt företag med minst sex kontakter med Skatteverket.

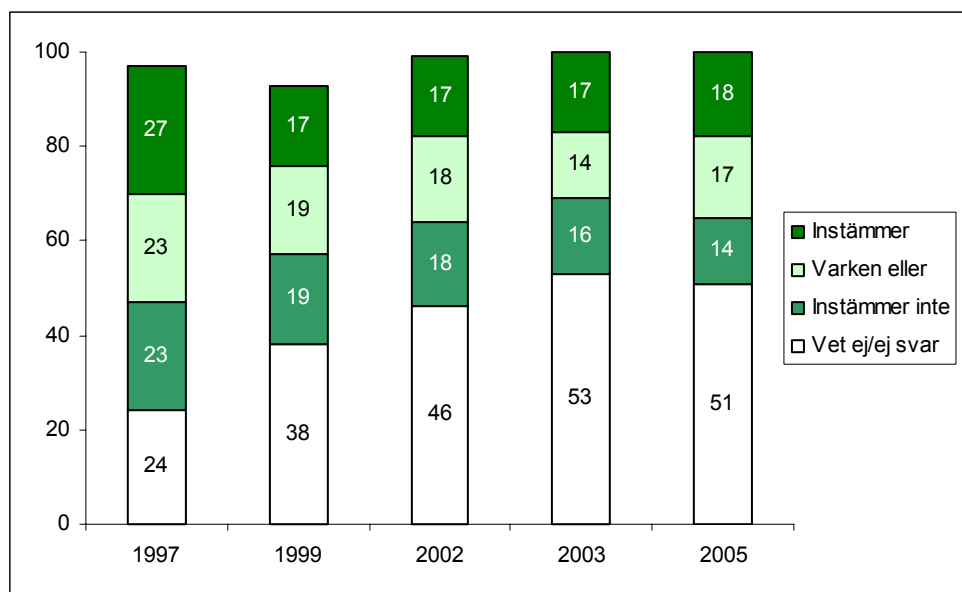
Tabell 30: Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	34	28	29	33f	27	33f	43efg
Varken eller (3)	16	17	21b	16	21e	28ef	22e
Instämmer inte (1-2)	8	11	10	9	9	7	14efg
Vet ej/ej svar	43	45	40	42gh	43gh	32h	21
Medelvärde	3,6d	3,4	3,4	3,6f	3,4	3,5	3,5
Balansmätt	26d	17	19	24f	18	26f	29f

Bas: Haft kontakt

3.3.4 Rättelser av fel

Likt föregående påstående är svarsbortfallet mycket högt även när det gäller frågan om Skatteverket snabbt rättar ett fel. Hälften av företagen saknar uppfattning i frågan. Andelen missnöjda (14 procent) har minskat över åren, medan andelen nöjda (18 procent) är oförändrat bortsett från 1997 då undersökningen genomfördes i form av telefonintervjuer.

Diagram 19: När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent

Bas: Haft kontakt

Flest missnöjda och nöjda finns bland bokförings- och revisionsbyråer och företag med minst sex kontakter med Skatteverket. Tätortsföretag visar högre andel nöjda i motsats till aktiebolag där andelen missnöjda är något högre.

Tabell 31: När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent

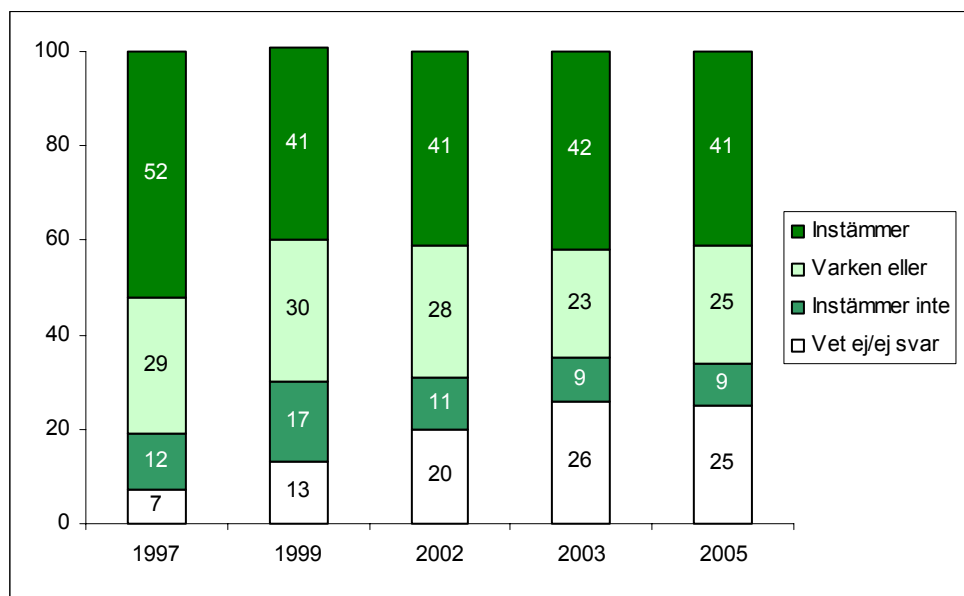
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	17	21	18	17	21m	15	17
Varken eller (3)	15	19	19b	19	16	16	9
Instämmer inte (1-2)	12	10	19bc	17l	12	14	17
Vet ej/ej svar	56d	50	45	47	52	55k	57
Medelvärde	3,1d	3,4d	2,9	3	3,2km	3	3
Balansmått	5d	12d	-1	1	9km	1	*

Bas: Haft kontakt

3.4 Sakkunskap: Personalens Sakkunskap får bra betyg totalt sett

Likt föregående mätningar tycker ca 40 procent av företagen att Skatteverkets personal har bra sakkunskap på det hela taget. Motsvarande siffra för allmänheten är 36 procent. Andelen företag som inte tycker det uppgår till 9 procent vilket är en minskning mot föregående år. Andelen svarande som saknar åsikt har ökat över åren, dock inte i år jämfört med föregående undersökning.

Diagram 20: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen som inte instämmer i påståendet är högre bland bokförings- och revisionsbyråer, företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt företag som kontaktat Skatteverket i ärenden som rör arbetsgivaravgifter. En högre andel nöjda finner man hos enskilda företag samt nystartade företag. Bokförings- och revisionsbyråer är den grupp med den lägsta andelen utan uppfattning.

Tabell 32: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent

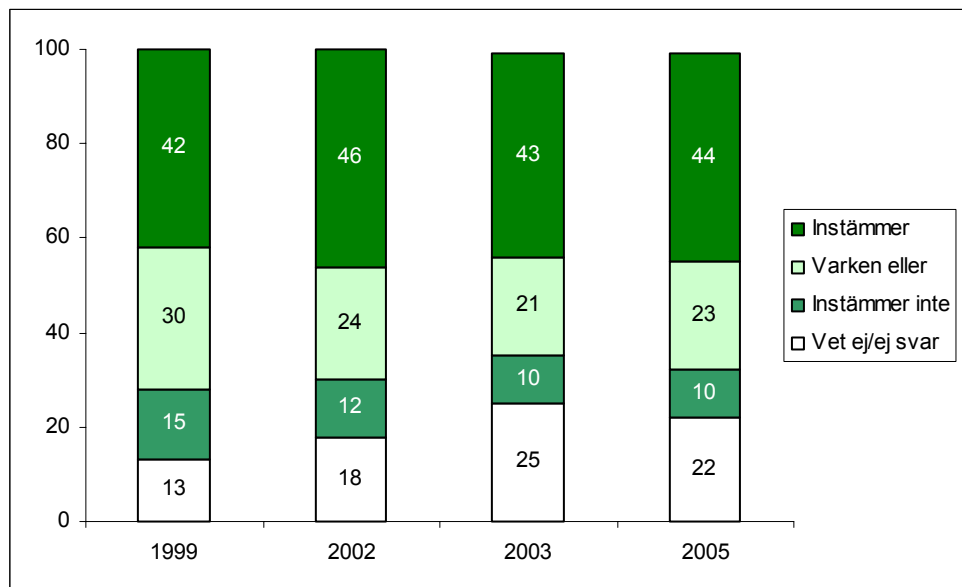
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	45cd	34	38	41	41	41	40
Varken eller (3)	22	26	29b	24	26	35ef	36ef
Instämmer inte (1-2)	7	7	11b	8	9	9	17efg
Vet ej/ej svar	25	33d	22	26gh	24gh	15h	8
Medelvärde	3,7d	3,6	3,4	3,6gh	3,6h	3,4	3,3
Balansmått	37d	28	27	33h	32h	31	23

Bas: Haft kontakt

3.4.1 Personalen anses kunnig

Likt föregående mätningar tycker en hög andel företag (44 procent) att Skatteverkets personal är kunnig. Motsvarande siffra för allmänheten är 35 procent. 10 procent av företagen tycker inte att personalen är kunnig. Resultatet har legat på samma nivå vid de tre senaste undersökningarna, förutom att andelen utan uppfattning ökat från 18 procent 2002 till 22 procent i år.

Diagram 21: Personalen är kunnig, procent



Bas: Haft kontakt

En jämförelsevis högre andel som inte instämmer i påståendet ser man hos bokförings- och revisionsbyråer, företag med fler än sex kontakter med Skatteverket samt delvis aktiebolag. Enskilda företag är även här den gruppen med högst andel instämmande.

Tabell 33: Personalen är kunnig, procent

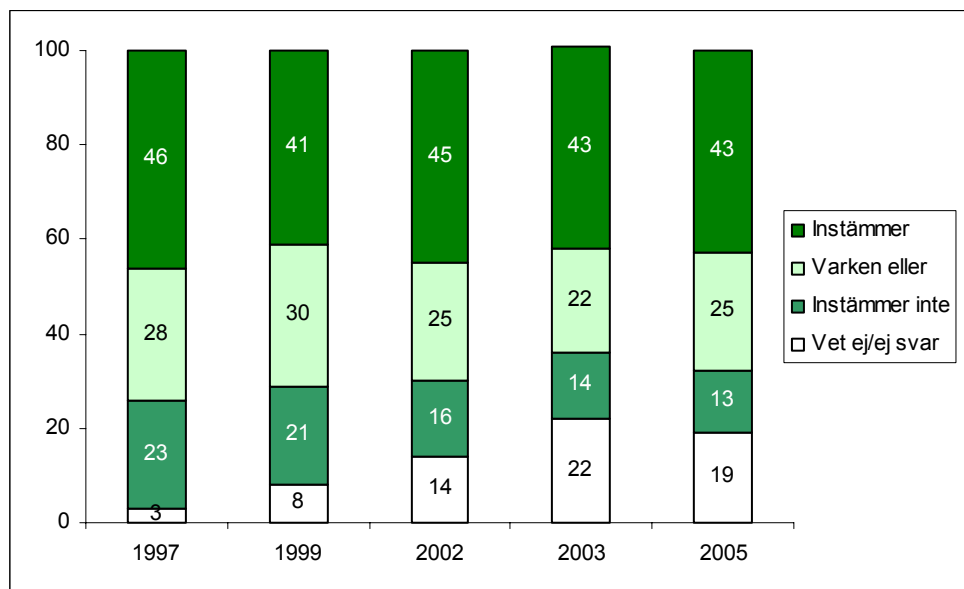
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	47d	39	42	45	44	40	40
Varken eller (3)	21	22	27b	22	25	38ef	38ef
Instämmer inte (1-2)	8	12	12b	10	9	10	16ef
Vet ej/ej svar	24d	27d	19	23gh	22gh	12h	7
Medelvärde	3,7d	3,6	3,5	3,6gh	3,6gh	3,4	3,3
Balansmått	39d	28	30	35h	35h	30	24

Bas: Haft kontakt

3.4.2 Tjänstemännen kan svara på frågor

Påståendet *den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor* får ett nästan lika högt betyg som påståendet att personalen är kunnig. 43 procent av företagen och 37 procent av allmänheten instämmer i påståendet jämfört med 13 procent respektive 9 procent som inte gör det. Andelen som inte instämmer har minskat över tiden.

Diagram 22: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent



Bas: Haft kontakt

En högre andel som inte instämmer finner man hos bokförings- och revisionsbyråer, företag med minst sex kontakter med Skatteverket, företag där en anställd svarat på frågorna, stora företag samt aktiebolag. Enskilda företag samt företag utan anställda uppvisar en högre andel instämmande.

Tabell 34: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent

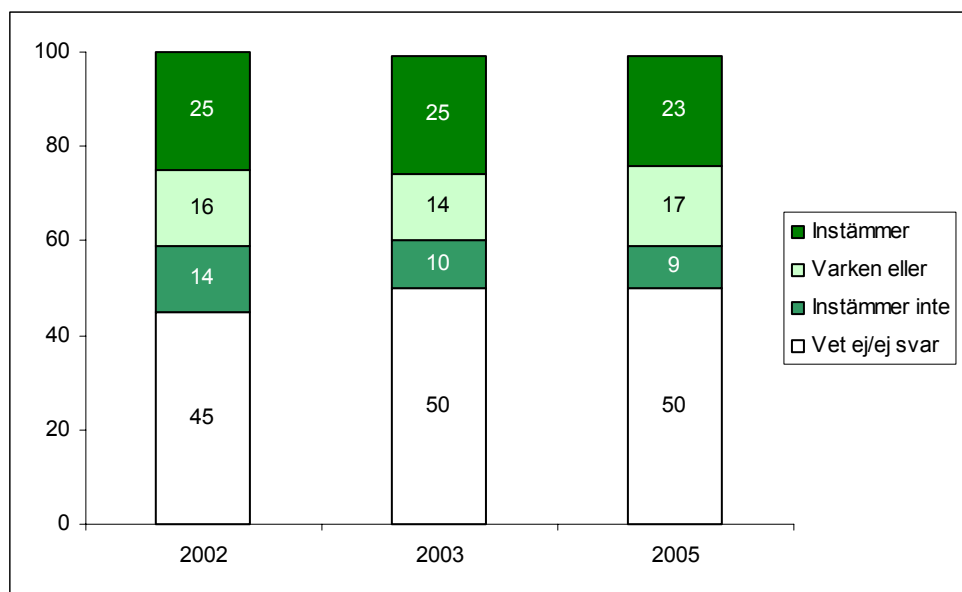
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				ANTAL KONTAKTER		
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	i	j	k
Instämmer (4+5)	46d	41	40	44gh	42gh	34	34	46	43	42
Varken eller (3)	23	24	27	24	26	40ef	36ef	18	27i	27i
Instämmer inte (1-2)	10	16	16b	12	13	17e	24efg	6	12i	19j
Vet ej/ej svar	20	19	17	19gh	19gh	10	6	30jk	18k	12
Medelvärde	3,6d	3,5	3,4	3,6gh	3,5gh	3,2	3,2	3,8jk	3,5k	3,3
Balansmått	36d	25	23	32gh	29gh	18	10	40jk	31k	22

Bas: Haft kontakt

3.4.3 Företagen vet inte om personal med specialkompetens finns

När det kommer till påståendet *jag kan få tag på personal med specialkompetens* saknar hälften av företagen som haft kontakt med Skatteverket uppfattning. Resultatet överensstämmer med föregående mätning. Jämfört med 2002 har andelen som inte instämmer i påståendet minskat något. En anledning till den stora andelen osäkra kan vara att många företag helt enkelt inte försökt att få tag på personal med specialkompetens, eller att många företag inte känner till att det finns specialkompetens att tillgå.

Diagram 23: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent



Bas: Haft kontakt

Liksom i föregående undersökning instämmer bokförings- och revisionsbyråer i högre grad än andra företag i påståendet. 43 procent anser att man kan få tag på personal med specialkompetens, medan 21 procent är av motsatt uppfattning. Både andelen nöjda och missnöjda hos bokförings- och revisionsbyråer är högst jämfört med andra grupper. Svartsbortfallet är lägst.

Även företag med minst sex kontakter med Skatteverket, företag med ett ärende gällande arbetsgivaravgifter samt aktiebolag uppvisar en högre andel som inte instämmer i påståendet. Stora företag uppvisar högst andel nöjda efter bokförings- och revisionsbyråer.

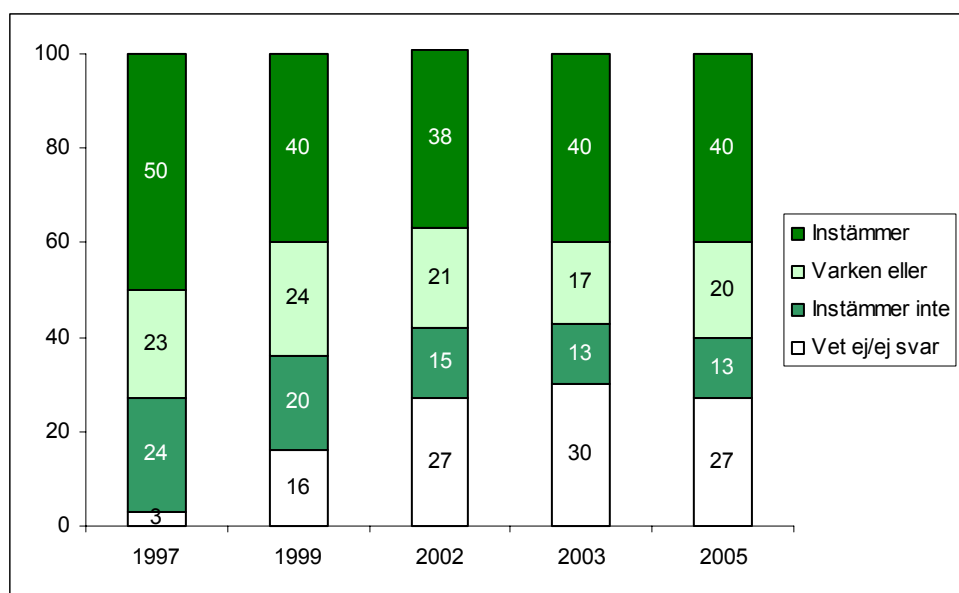
Tabell 35: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	25	19	22	23	23	36ef	43ef
Varken eller (3)	14	26b	19b	17	18	24ef	20
Instämmer inte (1-2)	8	7	13b	8	12e	12e	21efg
Vet ej/ej svar	52d	47	47	52fgh	48gh	28h	16
Medelvärde	3,5d	3,3	3,2	3,4	3,3	3,4	3,3
Balansmätt	18d	12	9	14	12	24ef	21f

Bas: Haft kontakt

3.4.4 Företagen litar på att de svar och besked är korrekta

Av de tillfrågade företagen anser, likt föregående år, 40 procent att de kan lita på att de svar och besked de får från Skatteverket är korrekta, medan 13 procent är av motsatt uppfattning. Motsvarande siffror för allmänheten är 37 procent respektive 10 procent. Andelen som inte instämmer har minskat över tiden.

Diagram 24: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent

Bas: Haft kontakt

Högst andel som inte instämmer i påståendet finner man hos företag med minst sex kontakter med Skatteverket, aktiebolag samt företag som kontaktade Skatteverket i ett ärende gällande arbetsgivaravgifter och/eller anställdas preliminärskatt/jämkning. Nystartade företag har störst tillit till att de svar och besked de får är korrekta.

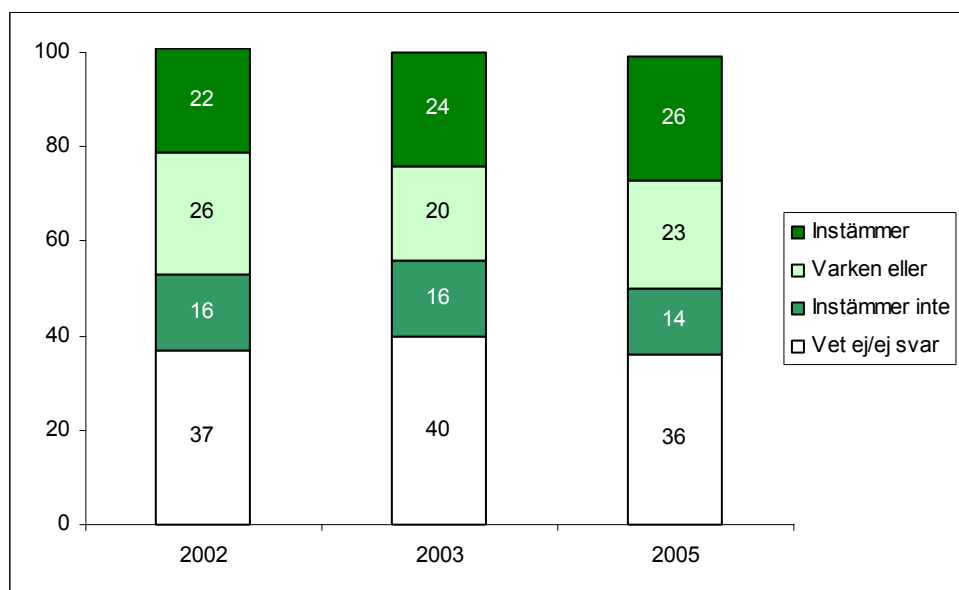
Tabell 36: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	42d	40	36	40	39	43	40	49k	39	37	45
Varken eller (3)	18	19	22	19	20	28ef	23	20	22	18	15
Instämmer inte (1-2)	12	8	17bc	13	13	14	28efg	6	14i	14i	11
Vet ej/ej svar	27	33	25	28gh	28gh	14h	9	25	25	30	29
Medelvärde	3,6d	3,7d	3,3	3,5h	3,5h	3,4h	3,1	3,8jk	3,5	3,4	3,7k
Balansmått	30d	32	20	28h	25h	29h	11	43jk	25	23	34

Bas: Haft kontakt

3.4.5 Korrekta beslut

I påståendet *Skatteverket fattar korrekta beslut* är det endast 26 procent som instämmer. Detta resultat är i princip oförändrad jämfört med föregående mätning. Andelen som inte instämmer uppgår till 14 procent i år vilket är statistiskt säkerställt oförändrat i jämförelse med tidigare år. Svartsbortfallet är ganska högt och ligger på 36 procent vilket är en minskning jämfört med föregående undersökning. Hos allmänheten är det 37 procent som litar på att Skatteverket fattar korrekta beslut, medan 10 procent inte gör det.

Diagram 25: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent

Bas: Haft kontakt

En högre andel som inte instämmer finner man hos företag med minst två kontakter med Skatteverket, aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer, företag som har funnits i minst fem år samt företag som kontaktade Skatteverket i ett ärende om moms och/eller anställdas preliminärskatt/jämkning.

Tabell 37: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent

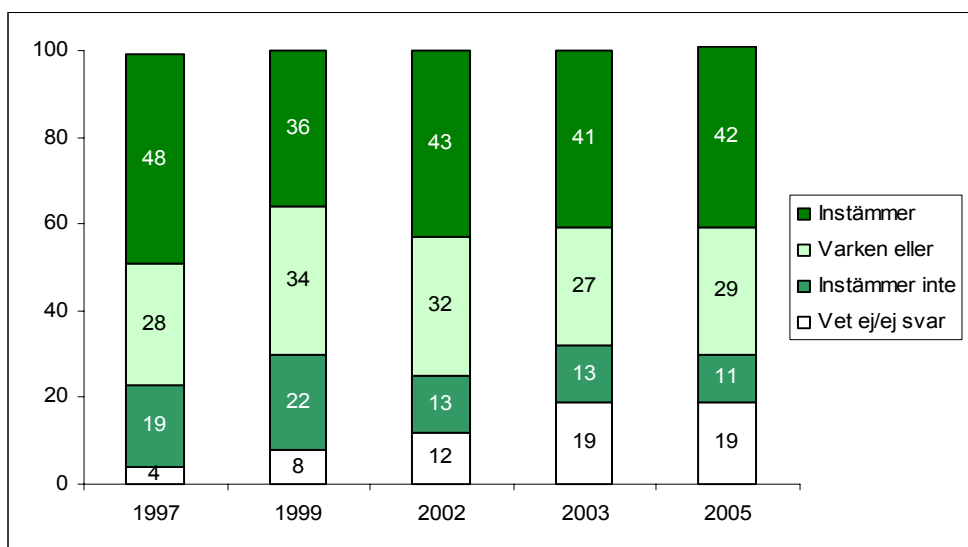
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	28	25	25	27	26	30	26	30	26	24	24
Varken eller (3)	20	26	26b	22	23	31ef	32ef	21	22	22	24
Instämmer inte (1-2)	13	10	17bc	14	16	13	25efg	9	16	17i	11
Vet ej/ej svar	39d	39	32	37gh	36gh	26h	17	40	35	37	40
Medelvärde	3,3d	3,4	3,1	3,3	3,2h	3,2h	3	3,5k	3,2	3,1	3,3
Balansmått	14d	14	7	13h	10	16h	1	20k	9	7	13

Bas: Haft kontakt

3.5 Kommunikation: Lätt att kommunicera med Skatteverket totalt sett

Kommunikation tillhör de områden som får ett bra betyg. Andelen instämmande uppgår till 42 procent och andelen som inte instämmer till 11 procent. Motsvarande betyg från allmänheten är 34 respektive 11 procent. Svartsbortfallet hos företagen är ganska lågt och ligger på 19 procent att jämföras med 36 procent hos allmänheten. Andelen missnöjda har minskat något jämfört med föregående år. I övrigt finns det ingen förändring. Bortsett från 1997 som var en telefonundersökning, kan man konstatera en viss resultatförbättring över tiden. Svartsbortfallet har däremot ökat sedan 1999.

Diagram 26: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent



Bas: Haft kontakt

Nystartade företag, enskilda näringsidkare, tätortsföretag samt företag utan extern hjälp vid redovisningar visar en högre andel instämmande, medan bokförings- och revisionsbyråer, aktiebolag och företag med minst sex kontakter med Skatteverket har en högre andel missnöjda.

Tabell 38: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent

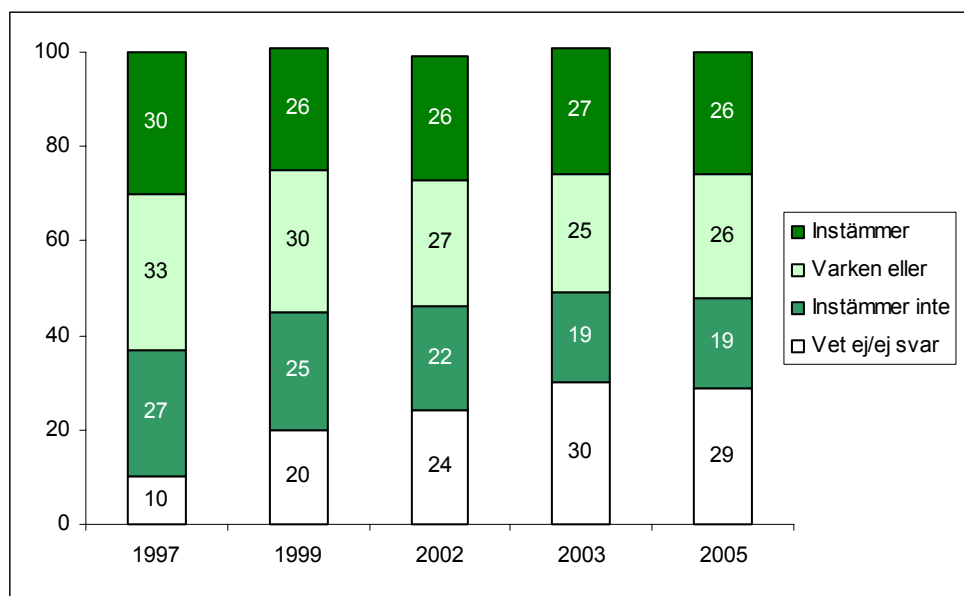
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	45d	41	38	40	45o	43	31
Varken eller (3)	25	32	34b	30	28	26	36
Instämmer inte (1-2)	10	7	13bc	12	9	11	13
Vet ej/ej svar	20d	21	15	18	18	20	19
Medelvärde	3,6d	3,5	3,3	3,4	3,6k	3,5	3,3
Balansmått	35d	34	25	28	36ko	32	18

Bas: Haft kontakt

3.5.1 Svagt resultat för Skatteverket vad gäller att motivera beslut

Skatteverkets förmåga att motivera sina beslut är ett område där, likt föregående år, företagen är ganska kritiska. Andelen instämmande uppgår till endast 26 procent, och andelen som inte instämmer till 19 procent. 29 procent har ingen uppfattning. Motsvarande betyg från allmänheten är 22 procent instämmande, 13 procent missnöjda samt 49 procent vet ej/ej svar. Som vi ser är svarsbortfallet mycket lägre hos företagen jämfört med allmänheten.

Diagram 27: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent



Bas: Haft kontakt

Företag med högst andel missnöjda är företag med minst två kontakter med Skatteverket, aktiebolag samt företag som kontaktat Skatteverket i ett ärende som rör arbetsgivaravgifter och/eller preliminärskatt/jämkning. Högst andel nöjda finns bland enskilda näringsidkare.

Tabell 39: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent

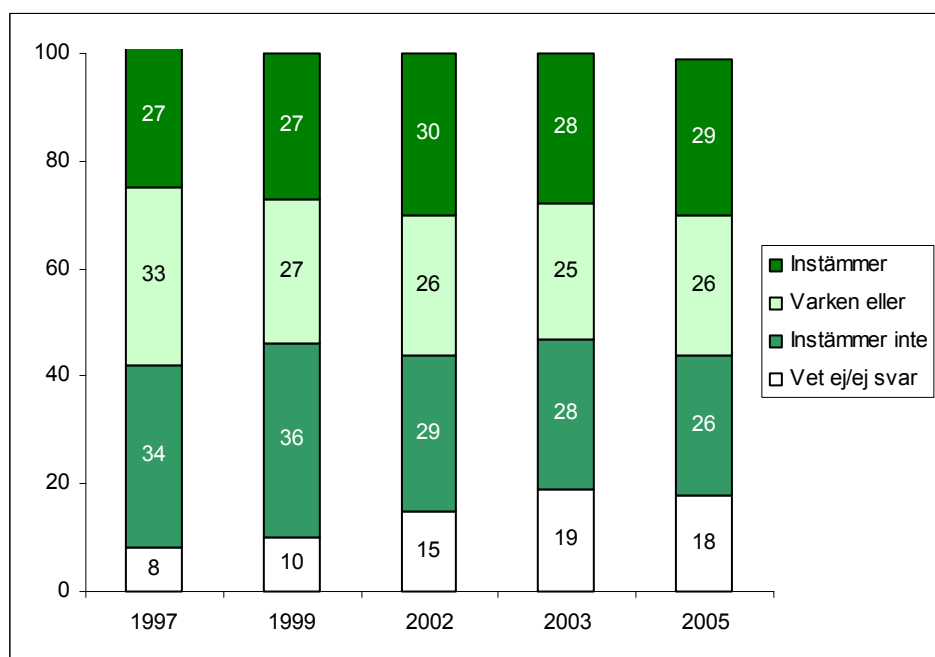
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL KONTAKTER		
	EF	HB	AB	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
Instämmer (4+5)	28d	26	23	26	27	26
Varken eller (3)	24	31	27	21	27e	28e
Instämmer inte (1-2)	16	12	24bc	11	18e	25ef
Vet ej/ej svar	31d	30	25	42fg	28g	22
Medelvärde	3,2d	3,3d	3	3,4fg	3,2g	3
Balansmått	12d	14d	-1	15g	9g	1

Bas: Haft kontakt

3.5.2 Talspråket får bättre betyg än skriftspråket

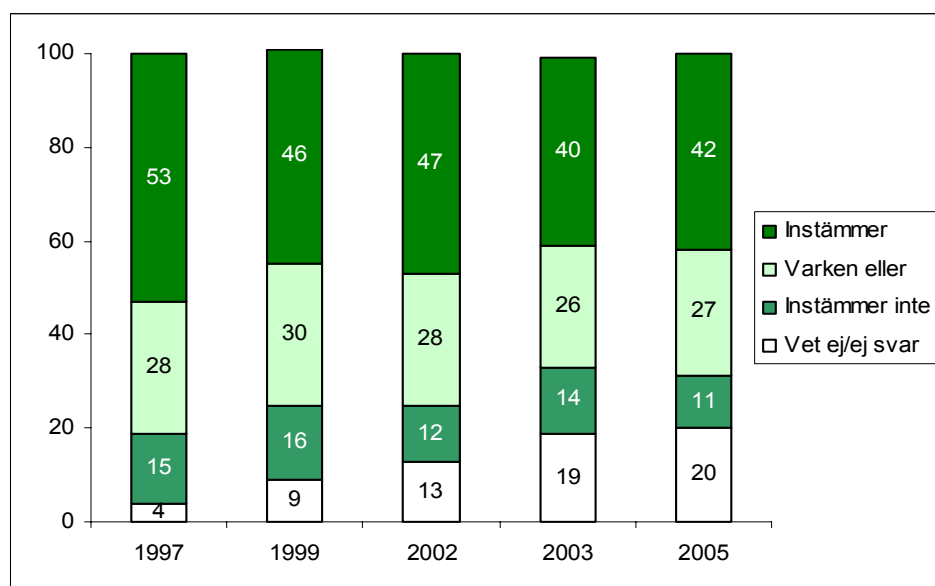
Både företagen och allmänheten är mer nöjda med personalens talspråk än skriftspråk. Medan 42 procent av företagen (37 procent allmänheten) instämmer i påståendet att *personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk*, är det endast 29 procent (26 procent allmänheten) som instämmer i att personalens skriftspråk är enkelt och begripligt. När det gäller skriftspråket ligger resultatet statistiskt säkerställt på samma nivå vid de tre senaste mätningarna. Svartsbortfallet har ökat något. När det gäller talspråket har andelen instämmande minskat och svartsbortfallet ökat sedan 2002.

Diagram 28: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent



Bas: Haft kontakt

Diagram 29: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent



Bas: Haft kontakt

Tabell 40: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	32d	26	26	31f	26	27	29	28	31	30	23
Varken eller (3)	25	26	29	25	29e	39ef	33e	25	26	28	36
Instämmer inte (1-2)	23	28	31b	25	29e	25	31	28	25	24	27
Vet ej/ej svar	20d	20	14	19fgh	16gh	9	7	18	18	18	14
Medelvärde	3,1d	2,9	2,9	3,1f	2,9	3	2,9	3	3,1	3	2,9
Balansmätt	9d	-2	-5	5f	-3	2	-1	*	6	5	-5

Bas: Haft kontakt

Tabell 41: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent

Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				ANTAL KONTAKTER		
	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	42cde	28	28	27	32	30	26
Varken eller (3)	20	23	28	23	19	26f	33fg
Instämmer inte (1-2)	21	28	25	31	19	27f	32f
Vet ej/ej svar	17	21	19	20	30gh	18h	9
Medelvärde	3,3cd	3	3	3	3,2gh	3h	2,9
Balansmätt	21cde	1	2	-4	13gh	3	-5

Bas: Haft kontakt

När det gäller skriftspråket är det företag med minst två kontakter med Skatteverket, aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer samt företag med ett ärende om arbetsgivaravgifter och/eller inkomstskatt och moms som uppvisar högst andel missnöjda. Grupper med högre andel nöjda är nystartade företag, enskilda företag samt företag utan extern hjälp vid redovisningar.

Tabell 42: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	43	40	46f	51ef
Varken eller (3)	26	29	36ef	30
Instämmer inte (1-2)	11	13	9	13
Vet ej/ej svar	21gh	18gh	9	6
Medelvärde	3,5f	3,4	3,5	3,5
Balansmätt	32	28	37f	38f

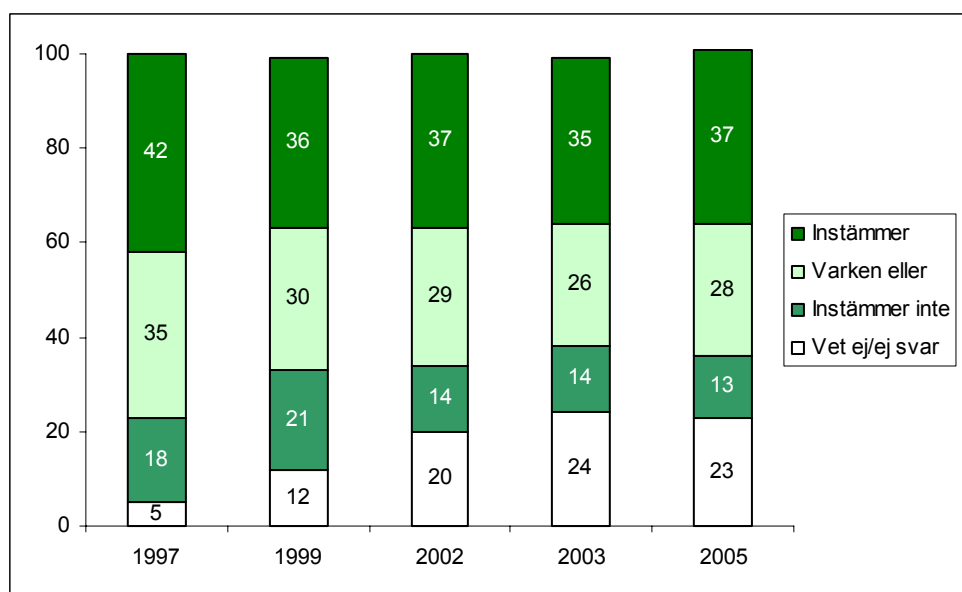
Bas: Haft kontakt

När det gäller talspråket finns det en högre andel instämmande hos bokförings- och revisionsbyråer, stora företag samt nystartade företag. En högre andel missnöjda finns hos företag som kontaktat Skatteverket i ett inkomstskattärende.

3.5.3 Företagen är ganska nöjda med Skatteverkets förklaringar

I påståendet *Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor* instämmer 37 procent av företagen som haft kontakt med Skatteverket. 13 procent håller inte med och 23 procent saknar uppfattning i frågan. Jämfört med allmänheten är företagen mer positiva. Svartsbortfallet ligger på 23 procent att jämföras med 39 procent hos allmänheten. Resultatet ligger i stort i paritet med de tre senaste mätningarna.

Diagram 30: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent



Bas: Haft kontakt

Högst andel missnöjda finns hos företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt företag som haft ett inkomstskattärende. Högst andel nöjda uppvisar bokförings- och revisionsbyråer, enskilda företag, tätortsföretag samt nystartade företag.

Tabell 43: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent

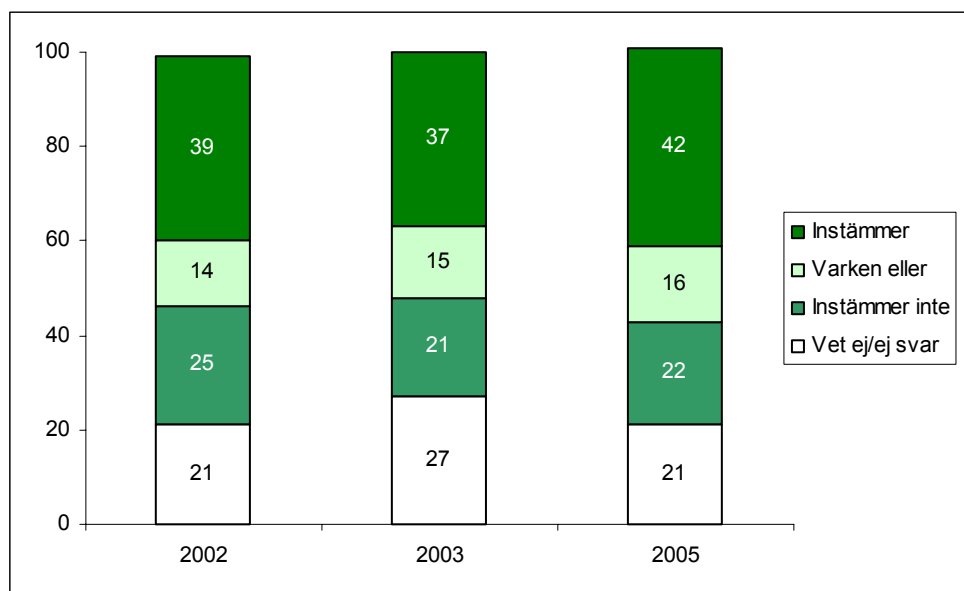
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	39d	33	34	37	36	33	45efg
Varken eller (3)	26	28	31b	27	28	42efh	32
Instämmer inte (1-2)	12	11	15	12	13	13	15
Vet ej/ej svar	23	27	21	24gh	23gh	12	8
Medelvärde	3,5d	3,4	3,3	3,4g	3,4	3,3	3,4
Balansmått	27d	22	19	24	23	20	30

Bas: Haft kontakt

3.5.4 Telefon är bättre än brev anser många

42 procent av företagen föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när det uppstår frågor vilket är en ökning med fem procent jämfört med föregående mätning. 22 procent instämmer inte i påståendet vilket kan tolkas som att de födrar brev framför telefon. Jämfört med 2002 har denna andel minskat något. Svartsbortfallet är inte så stor och ligger på 21 procent vilket är en minskning jämfört med föregående år.

Diagram 31: Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent



Bas: Haft kontakt

Den grupp som är minst positiv till telefon jämfört med brev är bokförings- och revisionsbyråer. 36 procent är emot (genomsnitt 22 procent) och 31 procent (genomsnitt 42 procent) är för att telefonen används i stället för brev. Svartsbortfallet för denna grupp är 12 procent att jämföras med 21 procent i snitt.

Andra grupper som i mindre utsträckning föredrar brev är företag med minst sex kontakter med Skatteverket, HB och AB, storstadsföretag samt företag där en anställd svarar på enkätfrågorna. Högst andel instämmande finner man hos nystartade företag.

Tabell 44: Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	43	35	40	42gh	41gh	33	31
Varken eller (3)	14	15	18	15	16	20e	21e
Instämmer inte (1-2)	19	28b	25b	20	24e	33ef	36ef
Vet ej/ej svar	19	28b	25b	20	24e	33ef	36ef
Medelvärde	3,5cd	3,1	3,3	3,4gh	3,3gh	3	2,9
Balansmätt	25cd	7	15	22gh	17gh	*	-5

Bas: Haft kontakt

Tabell 45: Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent

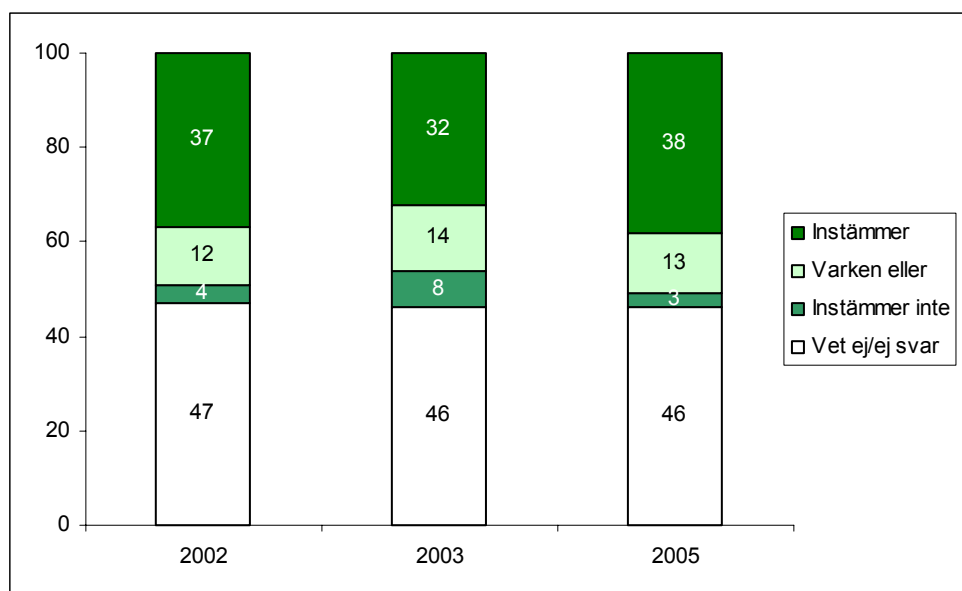
Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	53d	43	38	41
Varken eller (3)	12	15	16	15
Instämmer inte (1-2)	14	24b	22b	19
Vet ej/ej svar	20	18	24	25
Medelvärde	3,8cd	3,3	3,3	3,5
Balansmått	39cd	19	16	22

Bas: Haft kontakt

3.5.5 Skriftligt svar

I påståendet *Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det* instämmer 38 procent av företagen, medan majoriteten (46 procent) inte svarar eller inte har någon uppfattning. Resultatet i årets undersökning är bättre än förra undersökningen. Andelen instämmande har ökat från 32 procent till 38 procent och andelen som inte instämmer har minskat från åtta procent till tre procent. Aktiebolag och storstadsföretag är något mer negativa än andra.

Diagram 32: Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent



Bas: Haft kontakt

Tabell 46: Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	38	37	39	45ef
Varken eller (3)	13	13	17ef	15
Instämmer inte (1-2)	3	3	4	7ef
Vet ej/ej svar	47gh	47gh	40	32
Medelvärde	4	4	3,8	3,8
Balansmätt	35	33	35	38

Bas: Haft kontakt

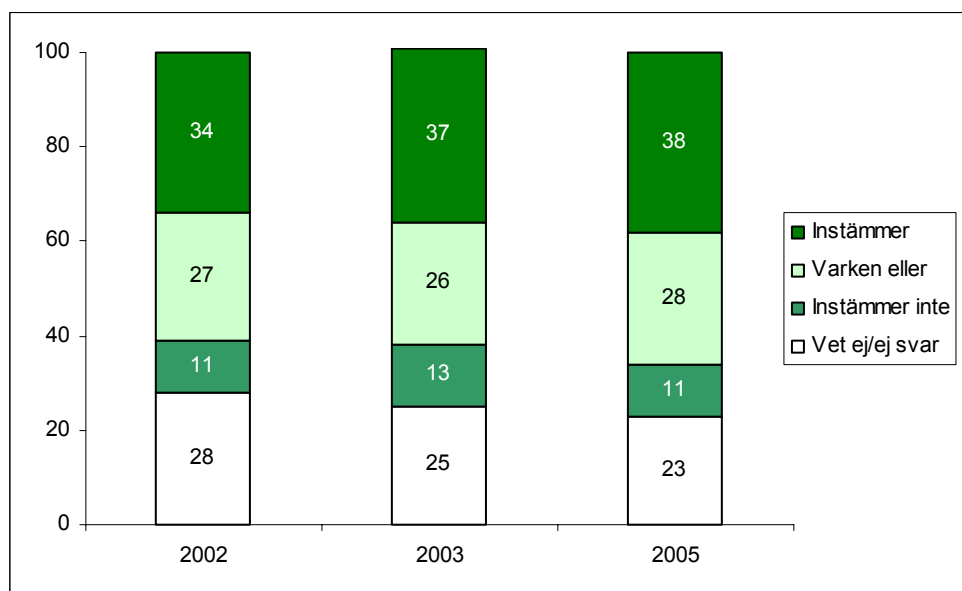
3.6 Information

Fram tills nu har vi använt oss av basen *haft kontakt* när vi har analyserat resultaten inom de olika kvalitetsområdena. För områdena *information*, *kontroll* och *rättvisa* kommer vi istället att använda oss av *samtliga* företag som bas då dessa områden berör även de företag som inte haft kontakt med Skatteverket.⁶

3.6.1 Informationen får ganska bra betyg totalt sett

I påståendet *totalt sett informerar Skatteverket bra* instämmer 38 procent av samtliga svarande företag, vilket är oförändrat jämfört med föregående undersökning. Andelen som inte tycker att Skatteverket informerar bra på det hela taget uppgår till 11 procent i år. Svartsbortfallet ligger på 23 procent.

Diagram 33: Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent



Bas: Haft kontakt

Flest nöjda finns hos bokförings- och revisionsbyråer och företag utan extern hjälp vid redovisningen. Flest missnöjda finner man bland företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt företag som hade ett ärende rörande inkomstskatt.

⁶ Med bas menar vi den kategori eller grupp av företag som använts som underlag för resultatredovisningen. I fråga sju i årets företagsenkät får företagen ange om de haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna. Företag som svarar ja på den frågan ingår i basen *haft kontakt* vilken används för frågorna 11-15. I vissa fall är vi intresserade av vad *alla* företag anser (frågorna 16-20). I dessa fall använder vi oss av alla svar, dvs. basen *samtliga*.

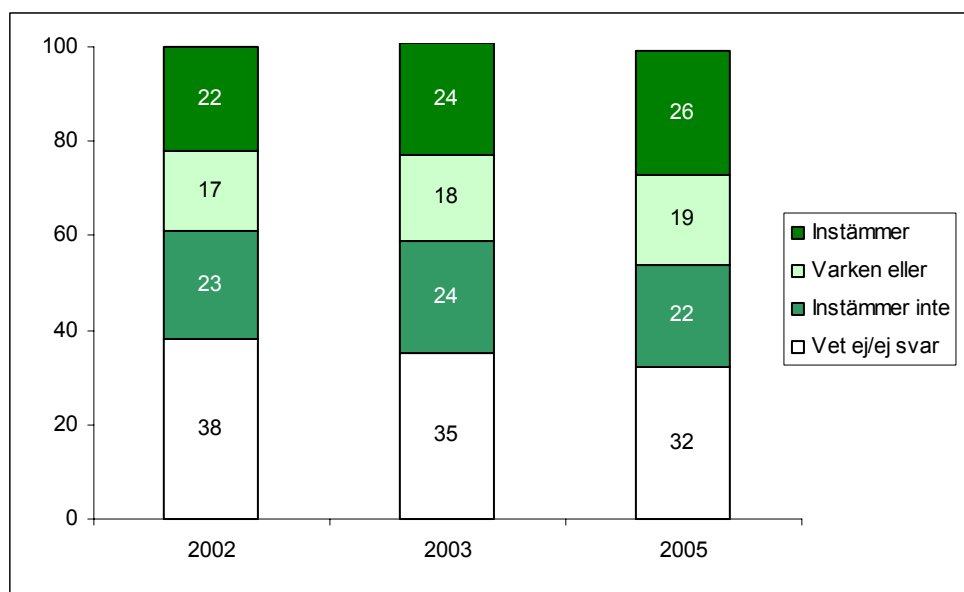
Tabell 47: Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå
	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	37	38	38	47ef
Varken eller (3)	27	31e	41ef	34e
Instämmer inte (1-2)	11	12	10	13
Vet ej/ej svar	25fgh	19gh	11	6
Medelvärde	3,5	3,4	3,4	3,5
Balansmätt	26	27	29	34

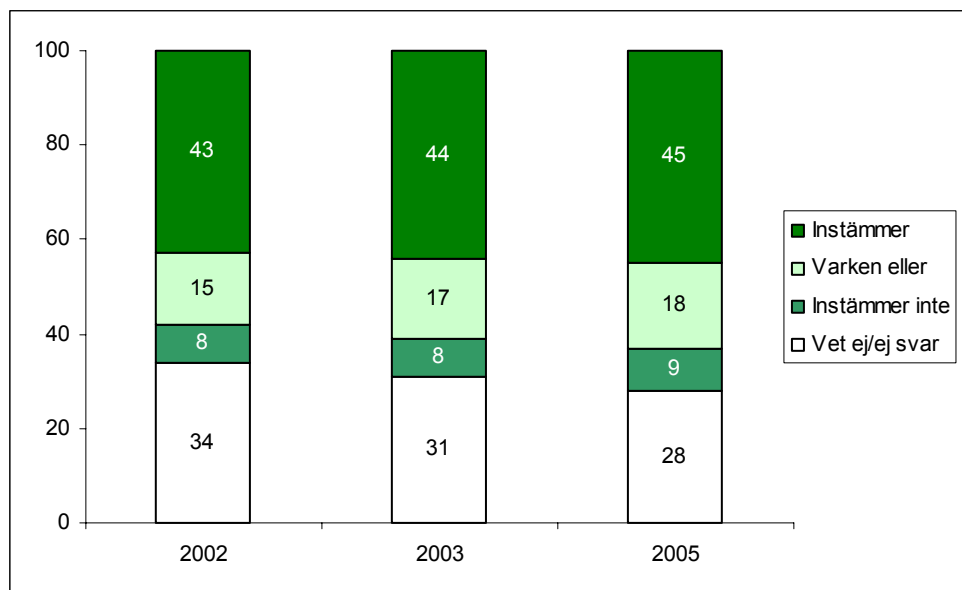
Bas: Haft kontakt

3.6.2 Informera bättre om företagens rättigheter

De två påståendena *Skatteverket informerar bra om mina rättigheter* och *Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter* uppvisar mycket olika resultat. I påståendet *Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter* instämmer 45 procent av företagen, medan endast 26 procent instämmer i påståendet *Skatteverket informerar bra om mina rättigheter*. 22 procent tycker inte att Skatteverket informerar bra om deras rättigheter och 9 procent om deras skyldigheter. Vad gäller att informera om företagens rättigheter har andelen nöjda ökat något jämfört med 2002. Även svarsbortfallet har minskat sedan dess. De flesta företag upplever alltså att Skatteverket i första hand upplyser dem om deras skyldigheter och i mindre utsträckning om deras rättigheter.

Diagram 34: Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent

Bas: Samtliga

Diagram 35: Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent

Bas: Samtliga

Tabell 48: Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	0/Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	28d	30d	21	27f	23	23	33fg	23	27	27	27
Varken eller (3)	17	20	23b	18	22e	24e	25e	15	19	22i	20i
Instämmer inte (1-2)	20	22	27b	22	23	26	23	10	16i	26ij	34ijk
Vet ej/ej svar	35d	29	29	33gh	32h	27h	19	53jkl	37kl	25l	19
Medelvärde	3,2d	3,2d	2,8	3,1	3	3	3,2f	3,4kl	3,3kl	3	2,8
Balansmätt	8d	8d	-6	4	*	-3	10fg	14kl	11kl	1	-8

Bas: Samtliga

Mest negativa när det gäller Skatteverkets förmåga att informera om företagens **rättigheter** är företag som haft minst 2 kontakter med Skatteverket, storstadsföretag, AB/HB, bokföringsbyråer, företag utan extern hjälp vid redovisningen och företag som haft kontakt med Skatteverket i frågor rörande företagets preliminärskatt och jämkning samt inkomstskatt.

De flesta av ovannämnda grupper tycker i högre utsträckning att Skatteverket informerar bra om deras skyldigheter. Man måste se kopplingen mellan de två påståendena. Tolkningen är som redan nämnts att företagen tycker att vi informerar mer om deras skyldigheter och mindre om deras rättigheter.

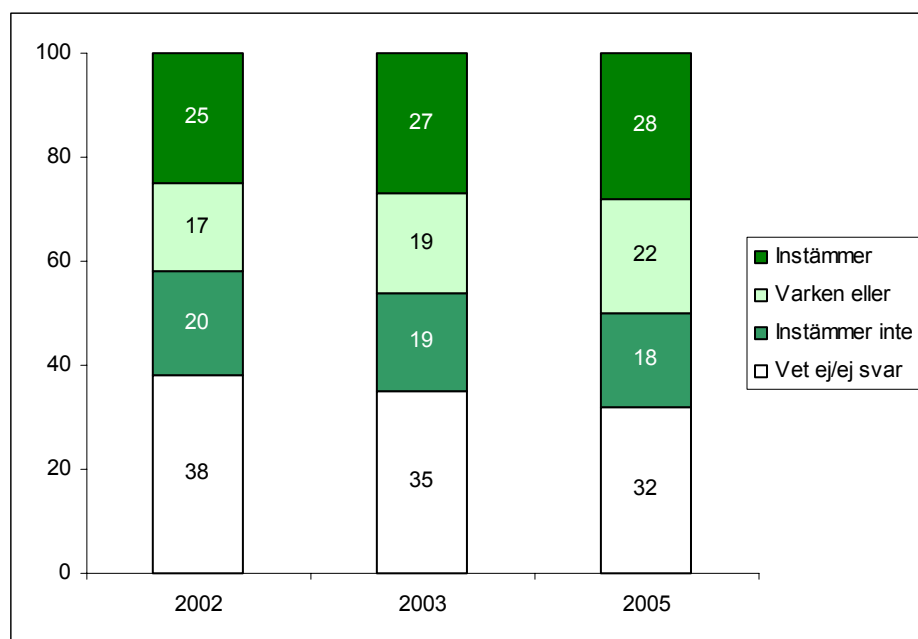
Tabell 49: Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent

Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA				ANTAL KONTAKTER			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	0/Vet ej	1	2-5	6+
	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	45	46	46	59efg	31	47i	48i	56ijk
Varken eller (3)	17	19e	24ef	21	14	14	21ij	19
Instämmer inte (1-2)	9	8	9	6	6	6	11ij	10ij
Vet ej/ej svar	30fgh	26gh	21h	14	49jkl	33kl	20l	15
Medelvärde	3,8	3,7	3,6	3,9g	3,8	4k	3,7	3,8
Balansmätt	36	38	37	53efg	26	41i	37i	46ij

Bas: Samtliga

3.6.3 Bättre information om ny lagstiftning krävs

Endast 28 procent av samtliga företag tycker att Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, 18 procent är av motsatt uppfattning och 32 procent har ingen uppfattning. Resultatet är oförändrat jämfört med föregående mätning. Jämfört med 2002 har dock andelen positiva ökat något och svarsbortfallet minskat.

Diagram 36: Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent

Bas: Samtliga

En högre andel missnöjda finner man bland aktiebolag, företag som haft kontakt med Skatteverket rörande inkomstskatt, företag med minst två kontakter med Skatteverket samt bokförings- och revisionsbyråer. De två sistnämnda grupperna uppvisar samtidigt en hög andel nöjda.

Tabell 50: Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent

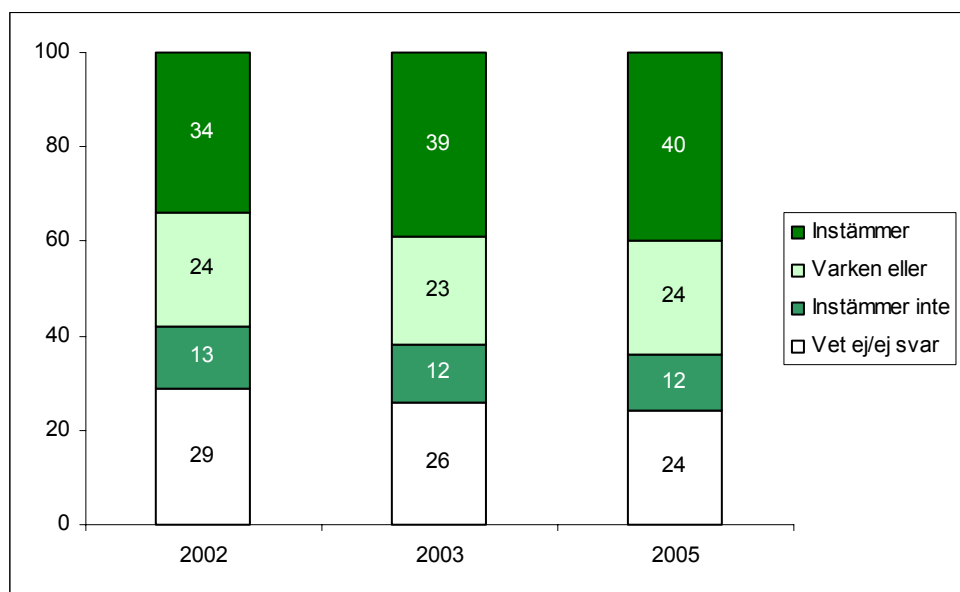
Svarsalternativ	TYP AV KONTAKT						
	FÖRETAGETS				ANSTÄLLDAS		
	Pre/ jämkn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv. avgift	Pre/ jämkn	Kontr uppg.	Annat
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	30	27	33	31	40l	36l	29
Varken eller (3)	26	26	26	25	24	24	26
Instämmer inte (1-2)	22	27h	20	24	16	20	18
Vet ej/ej svar	21	19	20	20	21	19	27k
Medelvärde	3,1	2,9	3,2g	3,1	3,4	3,2	3,2
Balansmätt	8	*	12g	7	24l	16	11

Bas: Samtliga

3.6.4 Det är ganska lätt att få tag på den information man behöver

Företagen verkar ganska nöjda vad gäller att lätt få tag på den information de behöver. Andelen nöjda uppgår till 40 procent och missnöjda till 12 procent. Jämfört med förgående mätning finns ingen förändring. Jämfört med 2002 har andelen nöjda ökat och svarsbortfallet minskat.

Diagram 37: Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent



Bas: Samtliga

Flest nöjda finner man bland företag som funnits i högst 5 år, aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer samt företag med minst två kontakter med Skatteverket. De två sistnämnda grupperna uppvisar samtidigt högst andel missnöjda.

Tabell 51: Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent

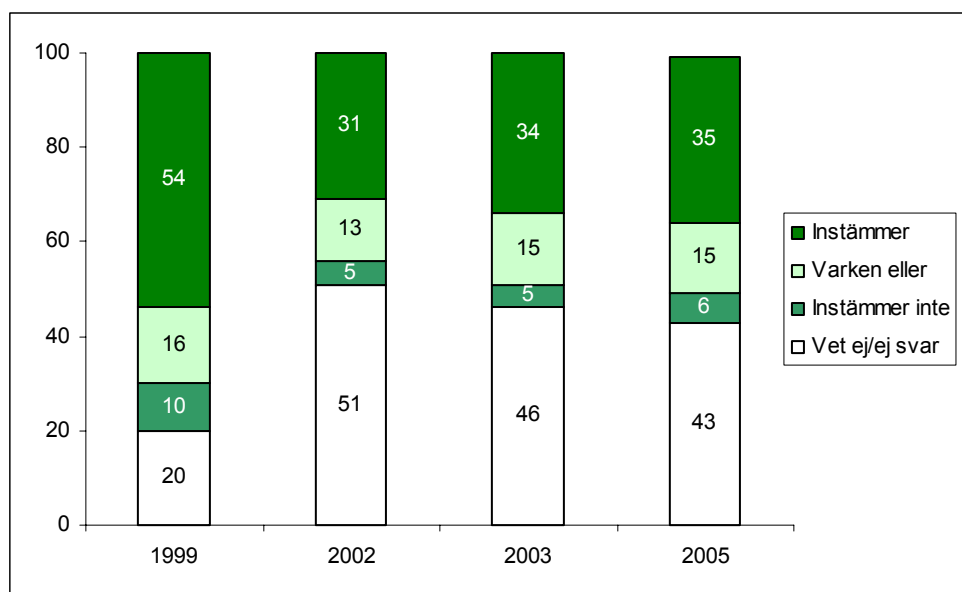
Svarsalternativ	HUR LÅNGE DRIVIT FÖRETAG				VERKSAMHETSORT				ANTAL ANSTÄLLDA			
	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(k)	(l)	(m)	(n)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	46de	45de	37	34	43mo	43mo	35o	24	39	42	44	53ef
Varken eller (3)	25	24	22	25	26	24	22	24	23	25	36ef	29
Instämmer inte (1-2)	10	11	13	10	13l	10	12	15	12	12	10	14
Vet ej/ej svar	19	20	28bc	31bc	18	23k	31kl	38kl	26fgh	21gh	10h	4
Medelvärde	3,6	3,6d	3,5	3,5	3,5o	3,6kmo	3,5	3,2	3,5	3,5	3,5	3,6
Balansmätt	36d	34d	24	23	30o	34mo	23o	9	27	30	35	39ef

Bas: Samtliga

3.7 Kontroll: Företagen osäkra om kontrollen fungerar bra

Vart tredje företag tycker att kontrollen fungerar bra totalt sett. Endast sex procent tycker inte att detta stämmer. Svartsbortfallet är mycket högt och ligger på 43 procent. Andelen instämmande har ökat något sedan 2002. Jämfört med företagen tycker allmänheten i lägre utsträckning att kontrollen fungerar bra. Det höga svartsbortfallet hos både företag och allmänhet tyder på att de saknar insyn i vår kontrollverksamhet. Det kanske krävs personlig erfarenhet av kontroll för att kunna bedöma om kontrollen fungerar bra.

Diagram 38: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent



Bas: Samtliga

Bokförings- och revisionsbyråer, aktiebolag, stora företag och storstadsföretag tycker i något lägre utsträckning att kontrollen fungerar bra. Enskilda näringsidkare, företag som funnits mellan två och fem år samt företag med ett ärende rörande prel. skatt/jämknings eller KU-uppgifter tycker i högre utsträckning att kontrollen fungerar bra totalt sett.

Tabell 52: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent

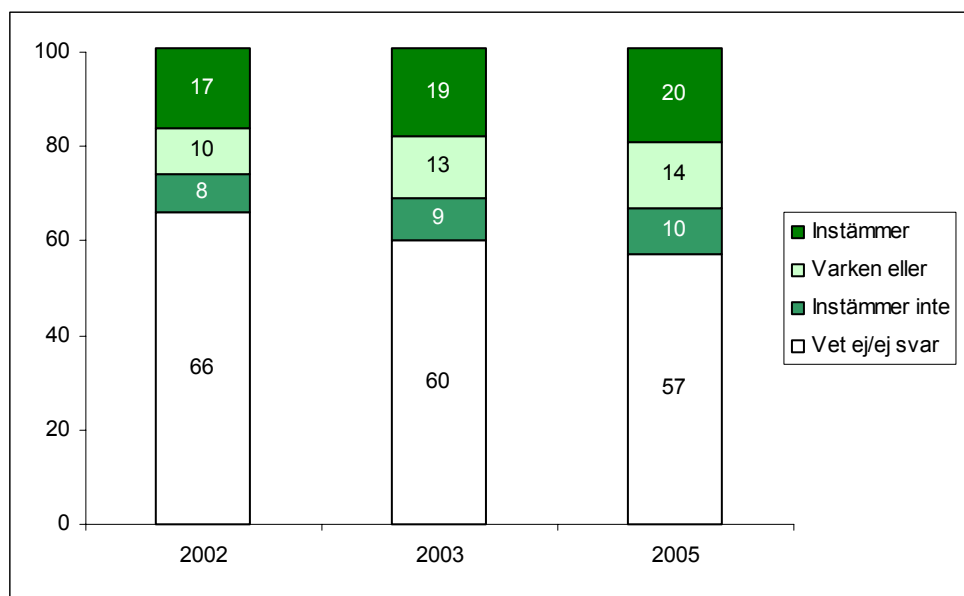
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer (4+5)	37d	31	33	35	36g	31	33	33o	36o	38o	23
Varken eller (3)	13	15	19b	15	16	24ef	25ef	16	14	16	13
Instämmer inte (1-2)	5	6	9b	6	6	9f	12ef	8mo	6	5	3
Vet ej/ej svar	45d	47	39	44gh	42gh	36	29	42	44	42	61klm
Medelvärde	3,9d	3,7	3,6	3,7gh	3,8gh	3,4	3,4	3,6	3,8k	3,8k	3,8
Balansmått	32d	25	24	28	30gh	22	21	25	30	32ko	21

Bas: Samtliga

3.7.1 Att upptäcka skattefusk: Företagen saknar uppfattning

Även när det gäller om Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk saknar en övervägande majoritet av företagen uppfattning. Endast 20 procent tycker att Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, medan 10 procent inte tycker det. Svartsbortfallet har minskat över åren men ligger fortfarande på en mycket hög nivå, 57 procent. Precis som frågan om kontrollen fungerar bra är det svårt för företagen att bedöma huruvida Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk eller inte.

Diagram 39: Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent



Bas: Samtliga

Bokförings- och revisionsbyråer och stora företag med minst 50 anställda uppvisar en högre andel som inte instämmer i påståendet. Enskilda näringsidkare och företag med endast en kontakt med Skatteverket har en något högre andel positiva.

Tabell 53: Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent

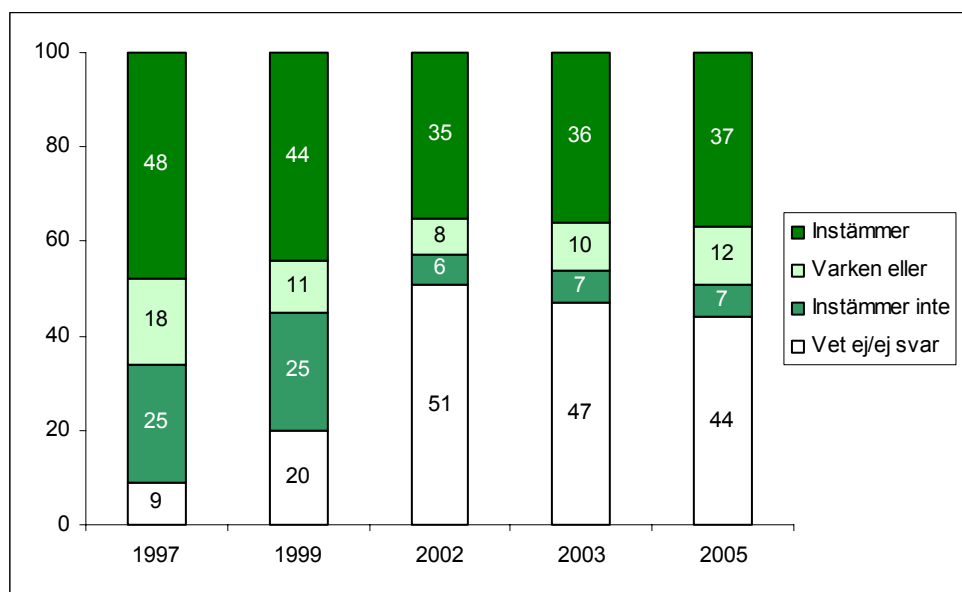
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Land- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	22cd	15	17	21g	18g	14	18	19	20o	22o	11
Varken eller (3)	13	17	15	14	14	20ef	26ef	15	12	14	16
Instämmer inte (1-2)	9	8	11b	9	9	15ef	18ef	11mo	9	8	4
Vet ej/ej svar	56	59	57	57h	58gh	51h	39	55	58	56	69klm
Medelvärde	3,5d	3,3	3,2	3,4gh	3,3gh	2,9	2,9	3,2	3,4	3,5k	3,3
Balansmått	14d	7	6	11gh	9gh	-1	-1	8	10	14k	7

Bas: Samtliga

3.7.2 Vart tredje företag tror att eget skattefusk upptäckt

När det gäller upptäckten av skattefusk i det egna företaget mot bakgrund av storlek och bransch etc. är det 37 procent av samtliga företag som instämmer. Motsvarande siffra för allmänheten är 42 procent vilket innebär att företagen har lägre tilltro till skattekontrollen jämfört med allmänheten⁷. Sju procent av företagen instämmer inte i att det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka fusk i eget företag och 44 procent saknar åsikt. Resultatet har legat på samma nivå under de tre senaste undersökningsperioderna, förutom att andelen osäkra har minskat avsevärt från 51 procent 2002 till 44 procent i år.

Diagram 40: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent



Bas: Samtliga

En högre andel som inte instämmer i påståendet finns hos bokförings- och revisionsbyråer, stora företag med minst 50 anställda samt företag som haft kontakt med Skatteverket rörande anställdas prel. skatt/jämkning. En högre andel instämmande uppvisar nystartade företag, företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt företag som haft kontakt med Skatteverket rörande företagets inkomstskatt.

⁷ Motsvarande påståendet i regionenkäten till allmänheten är: *Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade*

Tabell 54: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent

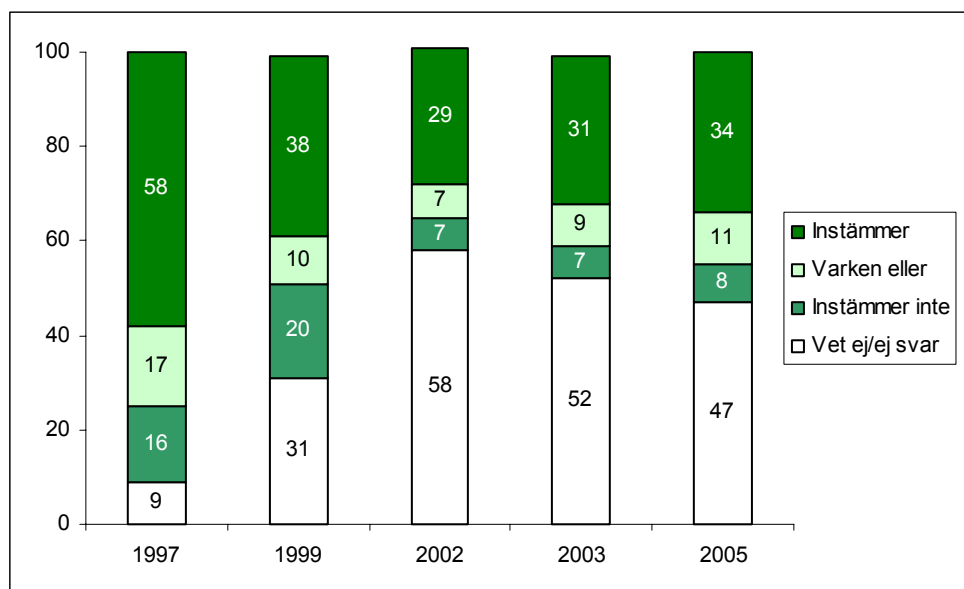
Svarsalternativ	ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				ANTAL KONTAKTER			
	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	37	37	32	38	37o	38o	37o	27	28	38b	39b	42b
Varken eller (3)	12	12	15	19ef	14l	10	13	8	10	12	13	13
Instämmer inte (1-2)	6	8e	15ef	14ef	7	6	7	8	4	6	8b	8b
Vet ej/ej svar	45gh	43h	38h	29	43	46	44	57klm	58cde	44	40	37
Medelvärde	3,8gh	3,8gh	3,3	3,5	3,7	3,9	3,8	3,7	3,9	3,9	3,7	3,8
Balansmätt	31g	29g	18	24	30	32o	31o	19	24	32b	31b	34b

Bas: Samtliga

3.7.3 Vart tredje företag räknar med allvarliga konsekvenser om skattefusk upptäcks i eget företag

I påståendet om *Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc.* instämmer 34 procent av samtliga företag, 8 procent instämmer inte och drygt hälften saknar uppfattning. Hos allmänheten är det 39 procent som räknar med allvarliga konsekvenser ifall eget skattefusk upptäcks⁸. Svartsbortfallet har minskat avsevärt sedan 2002 och andelen som instämmer har ökat under samma period. Jämfört med 1999 har andelen som inte instämmer minskat (från 20 procent till 8 procent i år).

Diagram 41: Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent



Bas: Samtliga

⁸ Motsvarande påstående i regionenkät till allmänheten är: *Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskat blir konsekvenserna allvarliga*

Stora företag med minst 50 anställda uppvisar en något högre andel som inte instämmer i påståendet. Bokföringsbyråer, storstadsföretagen, aktiebolag samt företag med minst sex kontakter uppvisar en högre andel instämmande.

Tabell 55: Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent

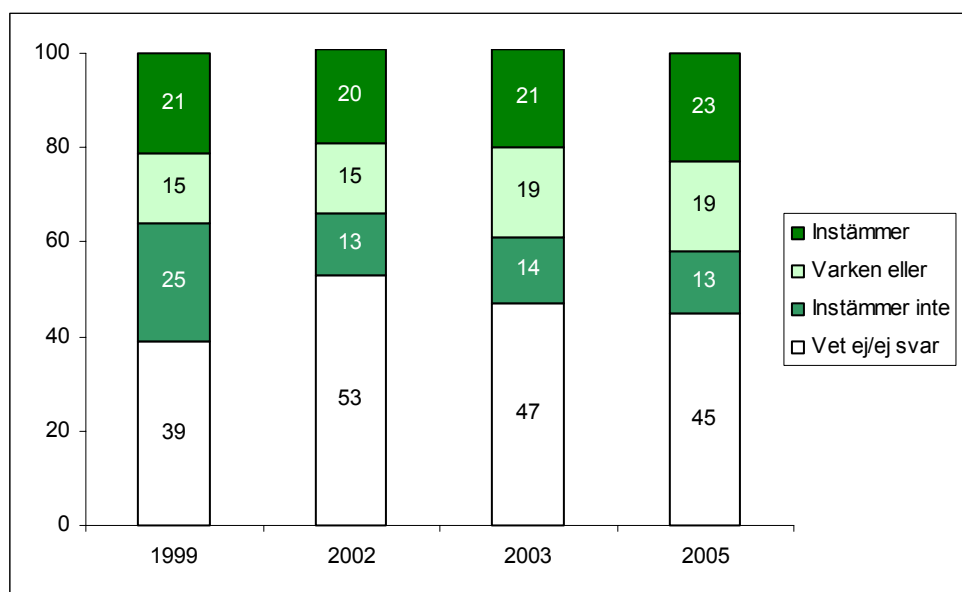
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	33	32	37b	34	35	33	43efg	39lmo	32o	32o	21	26	28	36bc	44bcd
Varken eller (3)	10	12	12	11	11	15ef	13	11	11	11	9	8	14b	11b	11b
Instämmer inte (1-2)	9	8	7	9	8	11f	9	8	8	9	4	8	10	9	8
Vet ej/ej svar	48d	47	44	47gh	47h	41	35	42	49k	48k	66klm	59cde	48e	44e	36
Medelvärde	3,8	3,7	3,8	3,8g	3,8g	3,6	3,8	3,9	3,7	3,7	3,9	3,8	3,6	3,7	3,9c
Balansmätt	24	24	30b	25	27g	22	33eg	31lmo	24	23	17	19	19	27bc	36bcd

Bas: Haft kontakt

3.8 Rättvisa: Företagen saknar insyn

I påståendet *totalt ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling* är svarsbortfallet högt (45 procent) trots minskningen sedan 2002. Detta försvårar tolkningen av resultatet utöver att de skattskyldiga troligen inte vet huruvida Skatteverket ger alla en rättvis och säker behandling. Som framgår av diagrammet nedan instämmer endast 23 procent i påståendet, medan 13 procent instämmer inte i påståendet. Andelen som instämmer har ökat något sedan 2002.

Diagram 42: Totalt ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent



Bas: Samtliga

En högre andel missnöjda finner man bland bokförings- och revisionsbyråer, företag med minst sex kontakter med Skatteverket, aktiebolag, företag som hade kontakt med Skatteverket om företagets inkomstskatt samt storstadsföretag. Nystartade företag, enskilda näringsidkare samt företag med extern hjälp vid löpande bokföring är mer nöjda.

Tabell 56: Totalt ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent

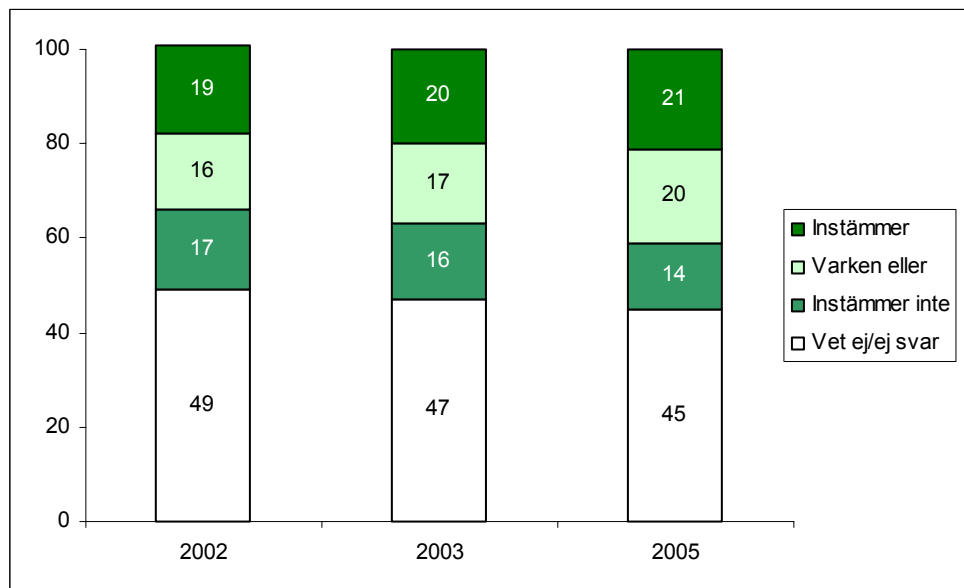
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	25d	21	20	23	22	19	25	24o	23o	23o	12	20	25	24	22
Varken eller (3)	18	16	21	18	20	31ef	25e	18	19	20o	11	15	18	20b	22b
Instämmer inte (1-2)	11	11	19bc	13	14	13	23efg	16lm	13	10	12	9	11	13b	20bcd
Vet ej/ej svar	46d	52d	41	46gh	44gh	37h	26	42	45	47	65klm	56cde	47e	43e	37
Medelvärde	3,9d	3,3d	3	3,3fgh	3,2	3,1	3	3,2	3,3o	3,3o	2,8	3,4e	3,9e	3,3e	3
Balansmätt	14d	10	1	11h	7	6	2	7	11	12o	*	11e	13e	11e	2

Bas: Samtliga

3.8.1 Företagens rättigheter: Högt svarsbortfall

Endast 21 procent av samtliga företag litar på att Skatteverket tar tillvara deras rättigheter, medan 14 procent inte gör det. Den sistnämnda kategorin har dock minskat något sedan 2002. Svartsbortfallet ligger på 45 procent vilket är en minskning jämfört med 2002.

Diagram 43: Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent



Bas: Samtliga

En högre andel missnöda finns hos företag med minst sex kontakter med Skatteverket och aktiebolag. Flest nöjda finns bland nystartade företag. Bokförings- och revisionsbyråer uppvisar både en hög andel nöjda och missnöjda.

Tabell 57: Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent

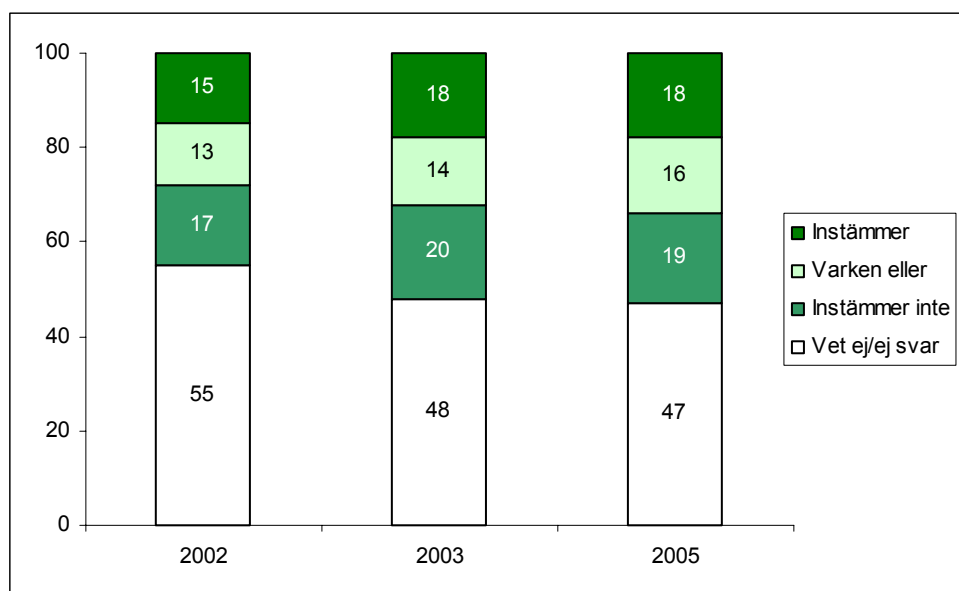
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	< 2 år	2-5 år	5+	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	23d	22d	16	22fg	19g	14	27fg	26d	24	19	17
Varken eller (3)	18	22	24b	20	21	30ef	24	18	22	19	15
Instämmer inte (1-2)	12	13	19b	13	16e	18e	22ef	7	13	16b	12
Vet ej/ej svar	47d	43	42	46gh	44gh	38h	26	48	41	45	56cd
Medelvärde	3,3d	3,2d	2,9	3,2fg	3	2,9	3	3,6cde	3,2	3,1	3,1
Balansmätt	12d	9d	-3	8fg	3	-4	5	19de	11d	3	5

Bas: Samtliga

3.8.2 Dåligt betyg i fråga om Skatteverket behandlar alla rättvist

När det gäller om Skatteverket behandlar alla rättvist saknar nästan vartannat företag en åsikt. Andelen nöjda är mycket låg och andelen missnöjda mycket hög. Slutsatsen man kan dra är att de flesta företag inte riktigt vet hur det står till med Skatteverkets behandling av de skattskyldiga. Sedan finns det många företag som har en uppfattning att Skatteverket inte behandlar alla rättvist. Resultatet är oförändrat jämfört med förgående mätning.

Diagram 44: Skatteverket behandlar alla rättvist, procent



Bas: Samtliga

Nästan var tredje bokförings- och revisionsbyrå tycker inte att Skatteverket behandlar alla rättvist, ett anmärkningsvärt resultat som borde ge anledning till att forska vidare i problemet. Ytterligare grupper med jämförelsevis högre andel missnöjda är företag med minst sex kontakter med Skatteverket, aktiebolag, företag som hade ett ärende rörande företagets inkomstskatt samt företag med extern hjälp vid årsredovisningen.

Tabell 58: Skatteverket behandlar alla rättvist, procent

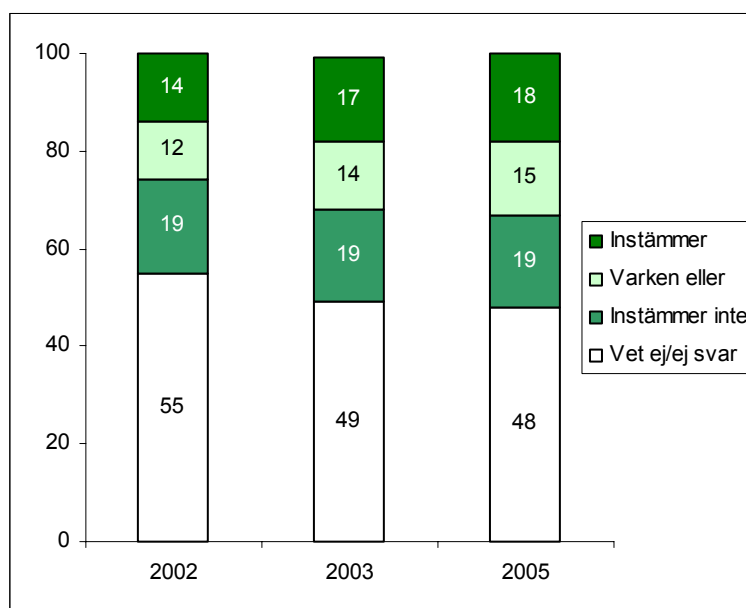
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer (4+5)	19	18	16	18	18	17	23	24de	20	17	12	17	18	19	18
Varken eller (3)	15	15	20b	16	18	26efh	18	16	17	15	12	13	13	17	23fgh
Instämmer inte (1-2)	17	17	23b	18	20	19	31efg	13	20	20b	15	15	20	18	25fg
Vet ej/ej svar	49d	51d	41	48fgh	44h	39h	28	48	43	47	61bcd	54hi	49i	46i	35
Medelvärde	3,1d	3	2,8	3h	2,9	3	2,7	3,3d	3,1	2,9	2,9	3,1ei	3	3i	2,8
Balansmätt	2d	1	-7	*	-2	-2	-8	11de	*	-3	-2	2i	-1	1i	-7

Bas: Samtliga

3.8.3 Enligt företagen är Skatteverkets tolkning av skattelagarna inte enhetlig

Även påståendet *Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattereglerna* tillhör frågekategorin där respondenterna känner osäkerhet. Svarsmönstret är nästan det samma som vid föregående påståenden inom kvalitetsområdet rättvisa. Vartannat företag saknar åsikt i frågan. Jämfört med föregående mätning finns det ingen resultatförändring. Jämfört med 2002 har svarsbortfallet minskat och andelen nöjda ökat.

Diagram 45: Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent



Bas: Samtliga

40 procent av bokförings- och revisionsbyråerna tycker inte att Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna. Detta är ett dåligt betyg särskilt när det kommer från en grupp som anses vara kompetent i sakfrågan. Svartsbortfallet är mycket lågt hos bokförings- och revisionsbyråer i jämförelse med övriga grupper. Drygt en fjärdedel instämmer i påståendet. Även företag som har längre erfarenhet av kontakter med Skatteverket (minst sex) bekräftar i högre utsträckningen att Skatteverket inte har en enhetlig tolkning av skattelagarna. Sedan är det stora företag (minst 50 anställda) och aktiebolag som uppvisar en högre andel missnöjda.

Tabell 59: Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent

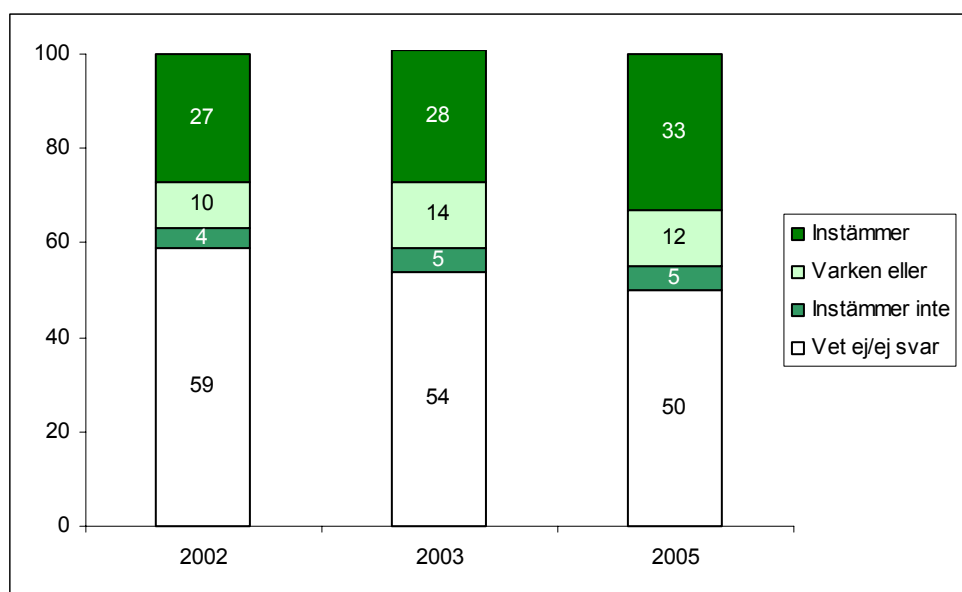
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	< 2 år	2-5 år	5+	Vet ej	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer (4+5)	19d	20	16	18g	17	14	22g	21	24d	16	16	16	19	19	19
Varken eller (3)	14	16	17b	14	16	23ef	18	14	14	15	9	13	15	17	16
Instämmer inte (1-2)	15	18	26bc	18	21e	29ef	40efg	11	18	20b	14	11	17f	19f	30fgh
Vet ej/ej svar	52d	47	41	49fgh	45gh	35h	19	54c	44	48	60cd	60ghi	49i	46i	36
Medelvärde	3,1d	3,1d	2,7	3fgh	2,9	2,7	2,6	3,6d	3,1d	2,9	2,9	3,2hi	3,1i	3i	2,7
Balansmätt	4d	2d	-10	1fgh	-4gh	-15	-18	10d	6d	-4	2	4i	3i	*i	-11

Bas: Samtliga

3.8.4 Hanterar vi uppgifterna om företagen på ett säkert sätt?

En tredjedel av samtliga företag litar på att Skatteverket hanterar sina uppgifter på ett säkert sätt, endast 5 procent tycker inte det. Majoriteten av företagen saknar dock uppfattning. I övrigt finns det inga nämnvärda signifikanta skillnader mellan olika företagsgrupper. Detta betyg är det bästa inom kvalitetsområdet rättvisa. Jämfört med de två senaste mätningarna ser vi en ökning av andelen nöjda samt en minskning av svartsbortfallet.

Diagram 46: Skatteverket hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt, procent



Bas: Samtliga

Tabell 60 : Skatteverket hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt, procent

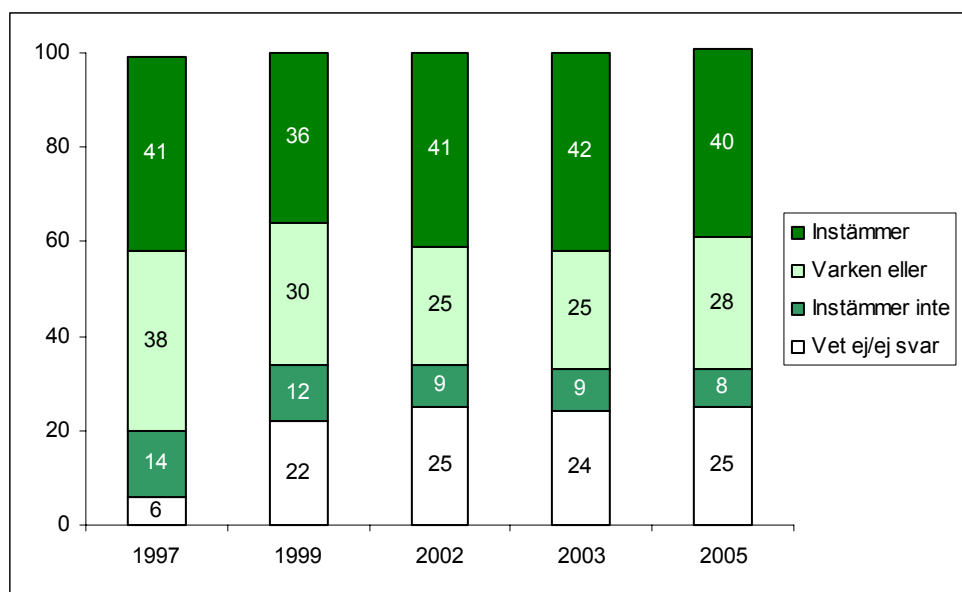
Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				JURIDISK FORM		
	< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej	EF	HB	AB
	(b)	(c)	(d)	(e)	(b)	(c)	(d)
Instämmer (4+5)	40de	38de	31	24	34	32	31
Varken eller (3)	9	10	12	9	10	13	15b
Instämmer inte (1-2)	3	5	5	6	4	2	6bc
Vet ej/ej svar	49	47	51	61bcd	52d	53	47
Medelvärde	4de	3,9	3,8	3,6	3,9d	3,9d	3,6
Balansmått	37de	33e	27	18	29d	31	25

Bas: Samtliga

3.9 Skatteverkets sätt att arbeta: Hyfsat betyg

40 procent av företagen anser att Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt. Endast åtta procent är av motsatt uppfattning. En fjärdedel saknar åsikt. Resultatet ligger i linje med betyget från allmänheten. Som framgår av bilden nedan har resultatet legat stabilt på samma nivå under de tre senaste mätningarna. Jämfört med 1999 ser vi en ökning av andelen nöjda samt en minskning av andelen missnöjda.

Diagram 47: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent



Bas: Samtliga

En något högre andel missnöjda ser man hos bokförings- och revisionsbyråer, företag som hade ett ärende om företagets inkomstskatt, aktiebolag samt företag med minst sex kontakter med Skatteverket. Mest nöjda finns bland nystartade företag, enskilda näringsidkare samt företag med mellan två och fem kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Tabell 61: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	42d	38	36	40	40	37	39	41o	41o	40o	25
Varken eller (3)	25	28	32b	27	29	39ef	35e	28	28	26	30
Instämmer inte (1-2)	7	8	11b	7	10e	9	14e	9	7	8	7
Vet ej/ej svar	27d	26	21	26fgh	21gh	15	11	22	24	27	37klm
Medelvärde	3,7d	3,6d	3,4	3,6fgh	3,5	3,4	3,4	3,5	3,6	3,6	3,4
Balansmått	35d	30	25	33	30	28	25	32o	33o	32o	17

Bas: Samtliga

Tabell 62: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent

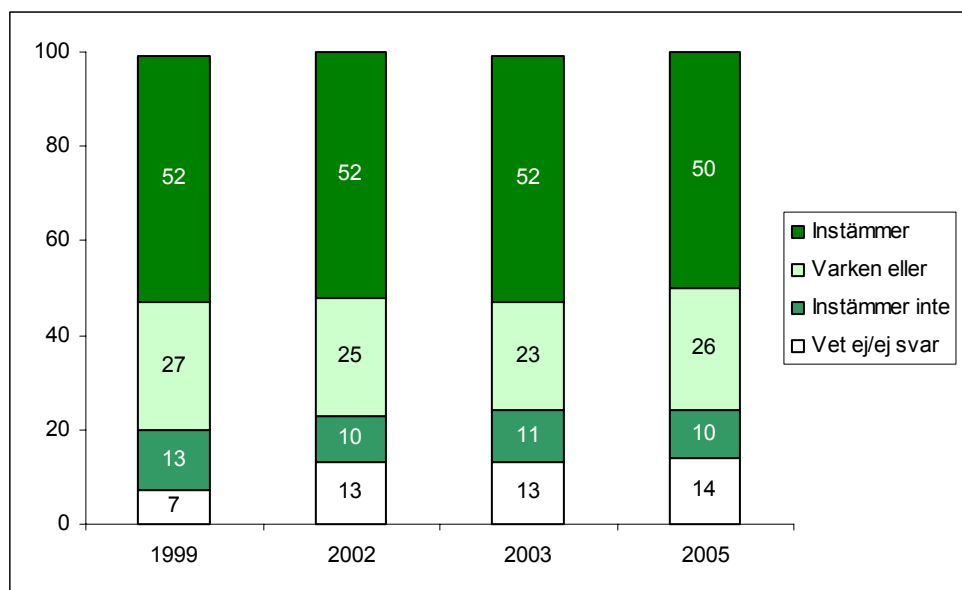
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER				HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	1	2-5	6+		< 2 år	2 -5 år	5+	Vet ej
	(b)	(C)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Nöjd (5+4)	32	42b	44b	38b	50de	41	37	37
Varken eller (3)	22	26	28b	35bcd	25	30e	27	20
Missnöjd (2+1)	4	6	9b	12bcd	5	7	9	7
Vet ej/Ej svar	42cde	26de	19e	14	20	21	26	36bcd
Medelvärde	3,7de	3,7e	3,6e	3,4	3,7d	3,6	3,5	3,6
Balansmätt	28	35e	35e	26	45de	35	29	30

Bas: Samtliga

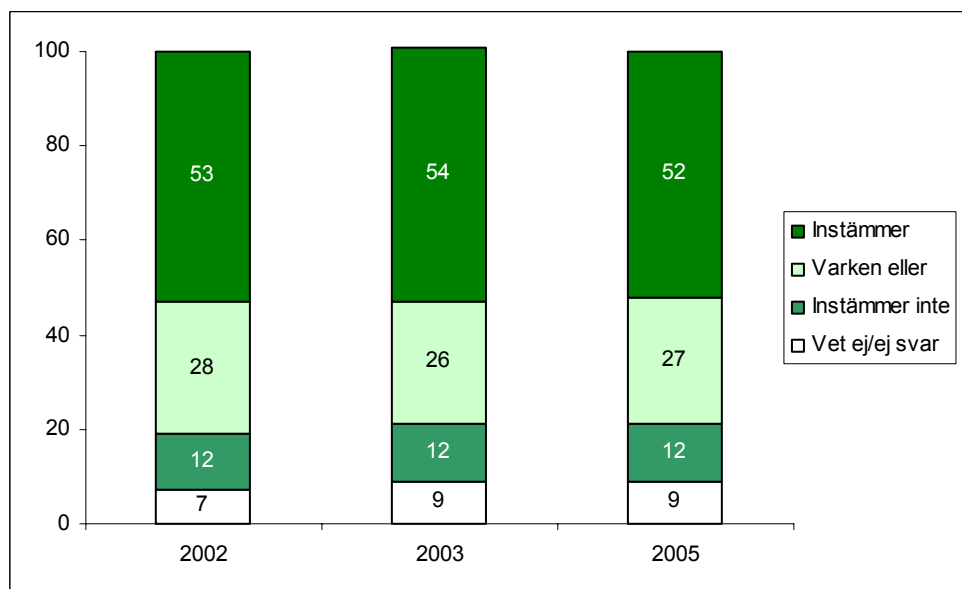
3.10 Oförändrat högt förtroende för Skatteverket

Hälften av samtliga företag har enligt årets mätning förtroende för Skatteverket. 10 procent saknar förtroende, en fjärdedel är neutrala och 14 procent är utan uppfattning. Resultatet har legat stabilt på denna nivå sedan 2002. I årets mätning finns det ingen nämnvärd skillnad mellan svarande företag som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna och samtliga företag där även företag utan kontakt ingår i basen. Även skillnaden mellan allmänheten och företagen är nästan obefintlig när det gäller förtroendet för Skatteverket totalt sett.

Diagram 48: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent



Bas: Samtliga



Bas: Haft kontakt

Skillnaderna mellan grupperna är små. En något högre andel missnöjda ser man hos företagen med minst sex kontakter med Skatteverket, företag med ett ärende rörande företagets arbetsgivaravgifter samt bokförings- och revisionsbyråer. Flest nöjda finns bland företag med upp till fem kontakter med Skatteverket, aktiebolag, företag som har funnits mellan två och fem år och enskilda näringsidkare som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Tabell 63: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL ANSTÄLLDA				ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./ Revis.byrå	0/ Vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	52d	48	47	50	50	48	48	42	54i	54i	49i
Varken eller (3)	24	30	27	25	26	36ef	32e	22	24	28i	28i
Instämmer inte (1-2)	8	9	15bc	9	12e	10	16e	6	7	11ij	16ijk
Vet ej/ej svar	16d	13	11	15fgh	12gh	6	5	31jkl	14kl	7	6
Medelvärde	3,8d	3,7d	3,5	3,7fgh	3,6	3,5	3,4	3,8kl	3,8kl	3,6l	3,4
Balansmätt	44d	39	32	41	38	38	32	36	47il	43l	33

Bas: Samtliga

3.11 Skattetjänstemännens attityder (ABC-attityder)

Skatteverket strävar efter att förbättra personalens attityder mot medborgarna och företagen. Skatteverkets årliga opinionsmätningar speglar skattebetalarnas uppfattning om förvaltningen och dess verksamhet. Skattebetalarnas synpunkter är ett resultat av de attityder förvaltningen och dess tjänstemän visar mot skattebetalarna. För att kunna ta reda på om och i vilken utsträckning attityderna behöver förbättras krävs det att vi vet hur medborgarna och företagen uppfattar våra nuvarande attityder.

Skatteverkets ledning har tidigare beslutat att närmare undersöka hur olika grupper av skattebetalarna upplever tjänstemännens attityder. För att ytterligare säkerställa och bekräfta resultaten har vi för första gången i årets regionenkät till företagen tagit upp de tre attitydfrågorna. Ett ytterligare syfte har varit att undersöka om och i vilken grad det finns ett samband mellan tjänstemännens attityder och skattebetalarnas positiva upplevelse samt bedömning av förtroendet för Skatteverket i sin helhet.

Attitydfrågorna som även kallas för ABC-attityder är följande:

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

Attityd B: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna 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

Undersökningar visar att C attityden är den mest effektiva när det gäller att främja verksamhetens övergripande mål. Därför ska tjänstemännen eftersträva denna attityd. Motsatsen är attityd A vilken borde undvikas eftersom den motverkar verksamhetsmålen.

3.11.1 A attityd: Tjänstemännen är inte nedlåtande och misstänksamma

En majoritet av företagen (52 procent) som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna upplever inte att Skatteverkets tjänstemän är nedlåtande och misstänksamma samt utgår från att skattebetalarna vill smita undan. Skillnaden mellan företag som haft kontakt och samtliga är minimal. Andelen som tycker att tjänstemännen är nedlåtande och misstänksamma är 20 procent hos företagen (12 procent hos allmänheten).

Diagram 49: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2005

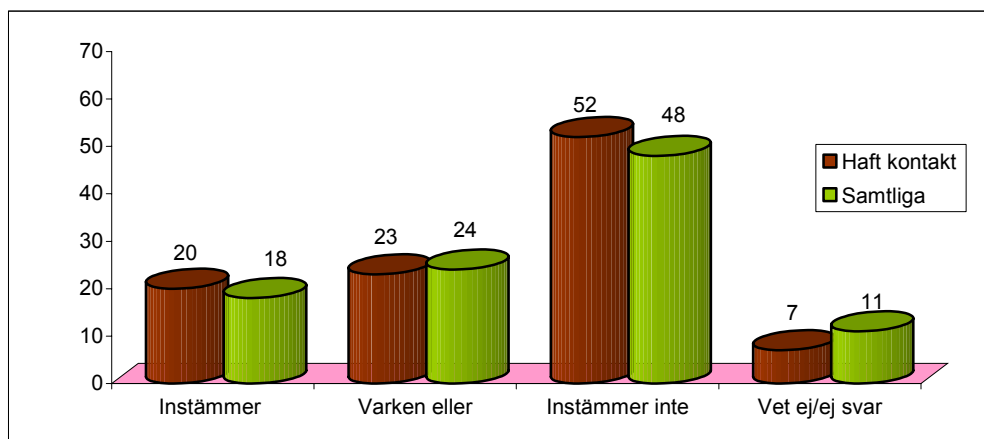
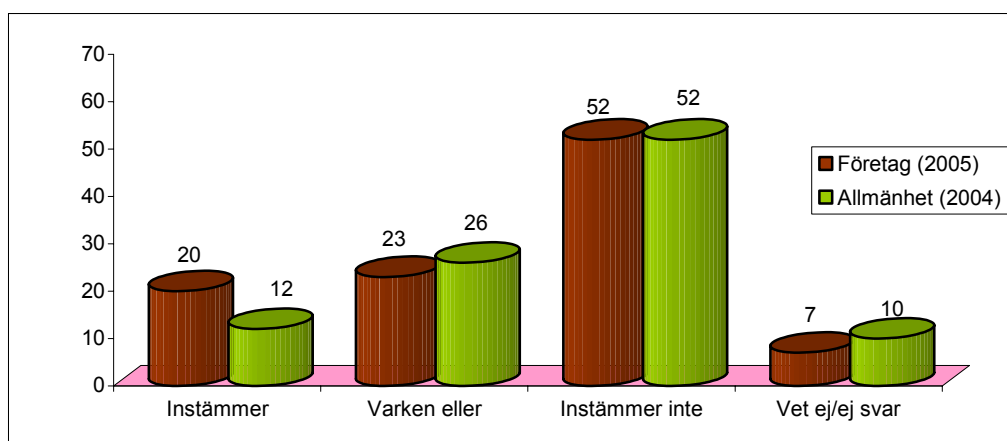


Diagram 50: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan



Bas: Haft kontakt

Grupper som i högre utsträckning instämmer i påståendet är företag som haft extern hjälp vid löpande bokföring, företag med minst sex kontakter med Skatteverket samt bokförings- och revisionsbyråer. Företag som inte hade extern hjälp vid bokföring/redovisning tycker minst av alla att tjänstemännen är nedlåtande och misstänksamma.

Tabell 64: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004

	ANTAL KONTAKTER			STRATUM			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	0	1-49	50+	Bokför./redovis.byrå
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (7-10)	15	18	26bc	20g	18g	12	25fg
Varken eller (3-5)	24d	24d	18	22h	24h	27h	18
Instämmer inte (0-3)	53	52	50	51	53	57	55
Vet ej/ej svar	8	6	6	7gh	6	4	3
Medelvärde	3,2	3,5	3,9bc	3,6	3,6	3,3	3,7
Balansmätt	-38	-34	-24bc	-31g	-34g	-46	-30g

Bas: Haft kontakt

3.11.2 B attityd: Tjänstemännen är snarare reserverade och strikta

Som diagrammet nedan visar är svaren som avser attityd B mer jämnt fördelade mellan de olika svarsalternativen. Slutsatsen man kan dra av jämförelsen mellan de två påståendena är att Skatteverkets tjänstemän snarare är reserverade och strikta än nedlåtande och misstänksamma. En tredjedel av företagen tycker att Skatteverkets personal är reserverade och strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till. Drygt lika många är neutrala och en fjärdedel instämmer inte i påståendet. Skillnaden mellan de som haft kontakt och alla svaranden är inte stor.

Diagram 51: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, 2005

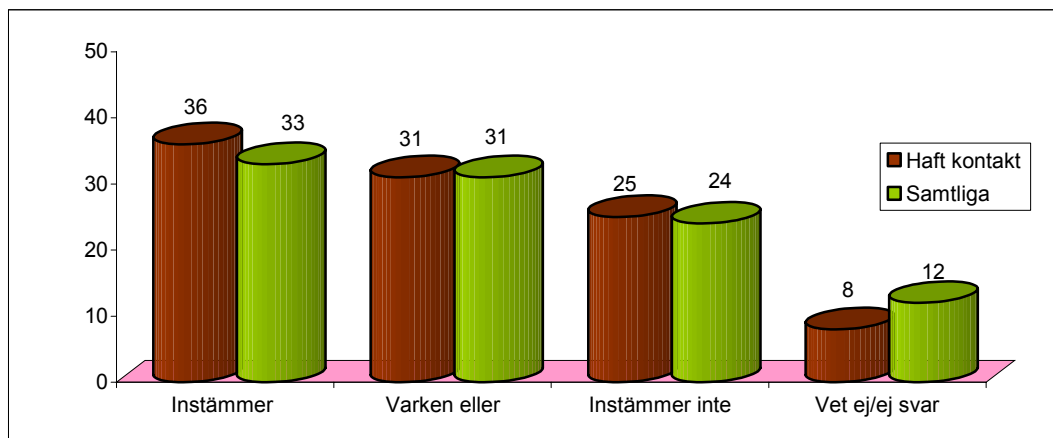
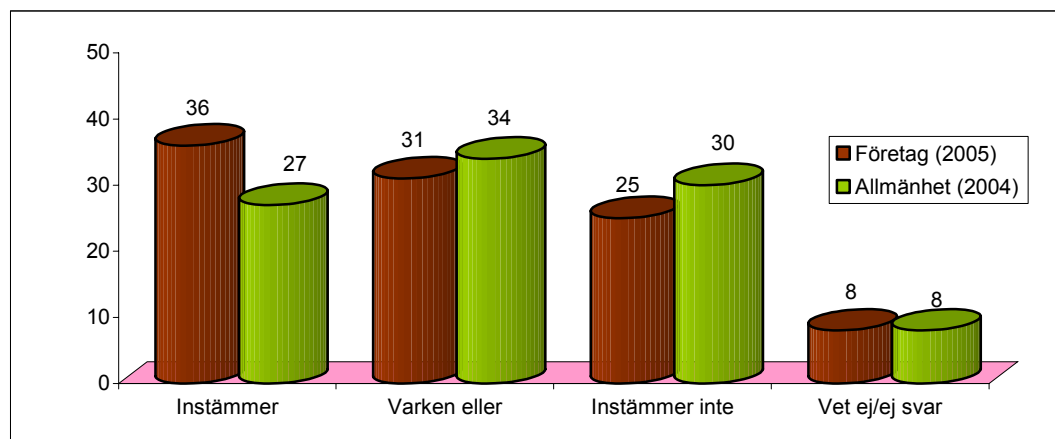


Diagram 52: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler



Bas: Haft kontakt

Som framgår av diagrammet ovan tycker företagen i högre utsträckning än allmänheten att tjänstemännen är reserverade och strikta.

Grupper som i högre utsträckning instämmer i att tjänstemännen är reserverade och strikta är företag med kontakt med Skatteverket i ett ärende om arbetsgivaravgifter och/eller företagets inkomstskatt, företag med extern hjälp med löpande bokföring, aktiebolag samt företag med minst sex kontakter med Skatteverket. Grupper som i högre utsträckning inte instämmer i påståendet är enskilda näringsidkare, lands- och tätortsföretag, företag med endast en kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna, företag som har funnits mellan två och fem år samt företag utan extern hjälp vid bokföring och redovisning.

Tabell 65: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL KONTAKTER			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	1	2-5	6+	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (7-10)	32	37	41b	28	35e	42ef	40l	32	35	31
Varken eller (3-5)	30	27	25	32fg	31e	30e	30	31	31	40k
Instämmer inte (0-3)	28d	21	21	30g	25	22	22	27	27k	24
Vet ej/ej svar	9d	14d	5	10	9	6	9	9	7	4
Medelvärde	5,1	5,7	5,7b	5	5,3	5,8ef	5,6l	5,2	5,3	5,2
Balansmätt	4	16	20b	-1	11e	20ef	18lm	6	7	6

Bas: Haft kontakt

3.11.3 C attityd: Tjänstemännen är hjälpsamma och empatiska

Attityd C som är den mest önskade attityden är den vanligaste attityden som företagen möter. Närmare hälften av företagen som varit i kontakt med Skatteverket upplever att tjänstemännen är empatiska, hjälpsamma och positiva och utgår från att medborgarna vill göra rätt för sig. Drygt en tredjedel är neutrala och 18 procent tycker inte att detta påstående stämmer. Skillnader mellan företag med kontakt med Skatteverket och samtliga är mycket liten. Betyget vi får från företagen överensstämmer med betyget från allmänheten (se diagram).

Diagram 53: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, 2005

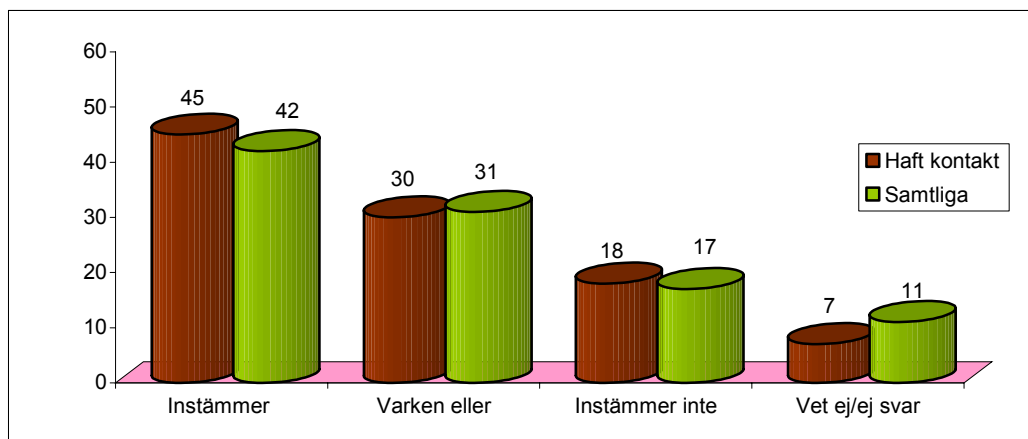
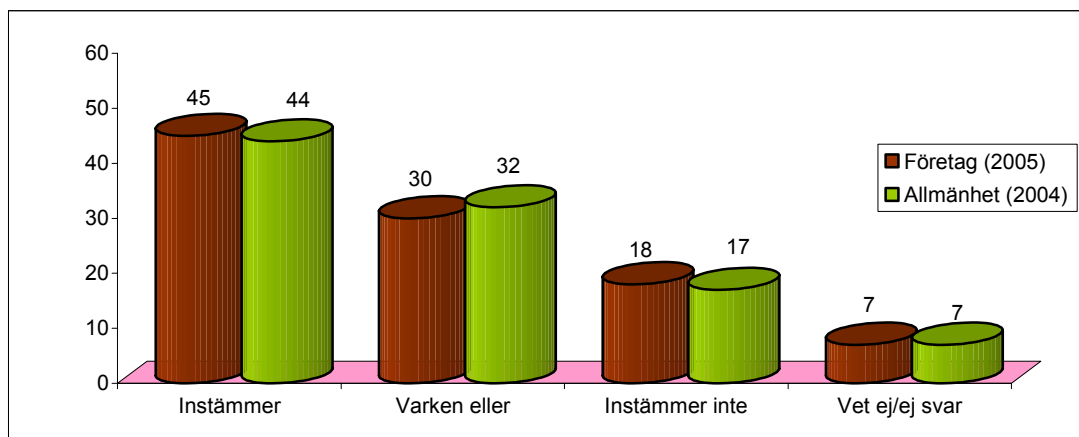


Diagram 54: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig



Bas: Haft kontakt

Flest företag som instämmer i påståendet finner vi bland företag med endast en kontakt med Skatteverket, enskilda näringsidkare, nystartade företag och landsortföretag. Företag med högre andel som inte instämmer i påståendet finns bland företag med minst sex kontakter med Skatteverket, aktiebolag, företag med extern hjälp vid löpande bokföring, företag med kontakt med Skatteverket i ett ärende om arbetsgivaravgifter samt bokförings- och revisionsbyråer.

Tabell 66: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL KONTAKTER			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	1	2-5	6+	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (7-10)	49d	42	40	49g	45	42	42	46	50k	40
Varken eller (3-5)	27	34	35b	28	32e	30e	29	30	31	36klm
Instämmer inte (0-3)	16	14	22b	17	16	22f	20	17	16	21
Vet ej/ej svar	7d	10d	4	7	7	6	8m	8m	4	4
Medelvärde	6,3d	6,1	5,7	6,3g	6,1g	5,8	5,9	6,1	6,3k	5,8
Balansmätt	33d	27	18	32g	30g	19	21	29	34k	19

Bas: Haft kontakt

4 Regressionsanalys: Förtroendet för Skatteverket

I följande avsnitt granskas delfrågor som har störst inverkan på förtroendet för Skatteverket. Likt föregående år har Skatteverket låtit TNS Gallup AB göra en förklaringsmodell för frågorna i enkäten. Detta innebär i korthet hur företagen har svarat, och vilka samband som finns mellan de olika frågorna dvs. vilka frågor som ”hängar ihop” ur företagens synvinkel

4.1 Regressionsmodellen

Regressionsmodellen förklarar 65 procent av variationen i förtroendet för Skatteverket. Totalt har man opererat med åtta dimensioner (index) och fem fristående frågor. Men det visade sig att endast fem av dimensionerna och en av de fristående frågorna bidrar till att förklara variationen i förtroendet för Skatteverket (se tabeller nedan):

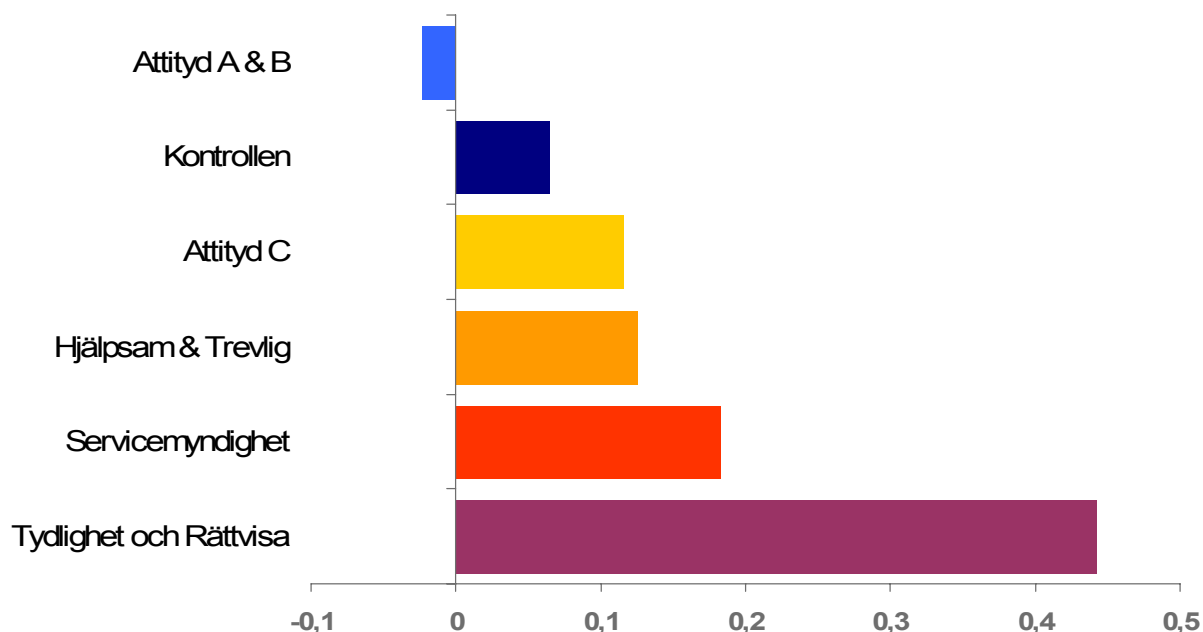
Tabell 67: Ursprungligen åtta dimensioner och fem fristående frågor

Dimensioner (index)	Fristående frågor
'Servicemyndighet'	Attityd C
'Tydlighet & Rättvisa'	Tjm återkommer om ej på plats
'Information'	Informerar bra om mina rättigheter
'Hjälpsam & Trevlig'	SKV lämnar skriftligt svar när jag ber om det
'Öppettider'	SKV uttrycker sig vänligt i sina brev
'Kontrollen'	
'Attityd A & B'	
'Telefonsvar framför brev'	

Tabell 68: Endast fem dimensioner och en fristående fråga bidrar till förklaring av variationen i förtroendet för Skatteverket (i fet stil)

<i>Dimensioner (index)</i>	Fristående frågor
'Servicemyndighet'	Attityd C
'Tydlighet & Rättvisa'	Tjm återkommer om ej på plats
'Information'	Informerar bra om mina rättigheter
'Hjälpsam & Trevlig'	SKV lämnar skriftligt svar när jag ber om det
'Öppettider'	SKV uttrycker sig vänligt i sina brev
'Kontrollen'	
'Attityd A & B'	
'Telefonsvar framför brev'	

Diagram 55: Betydelse för förtroendet



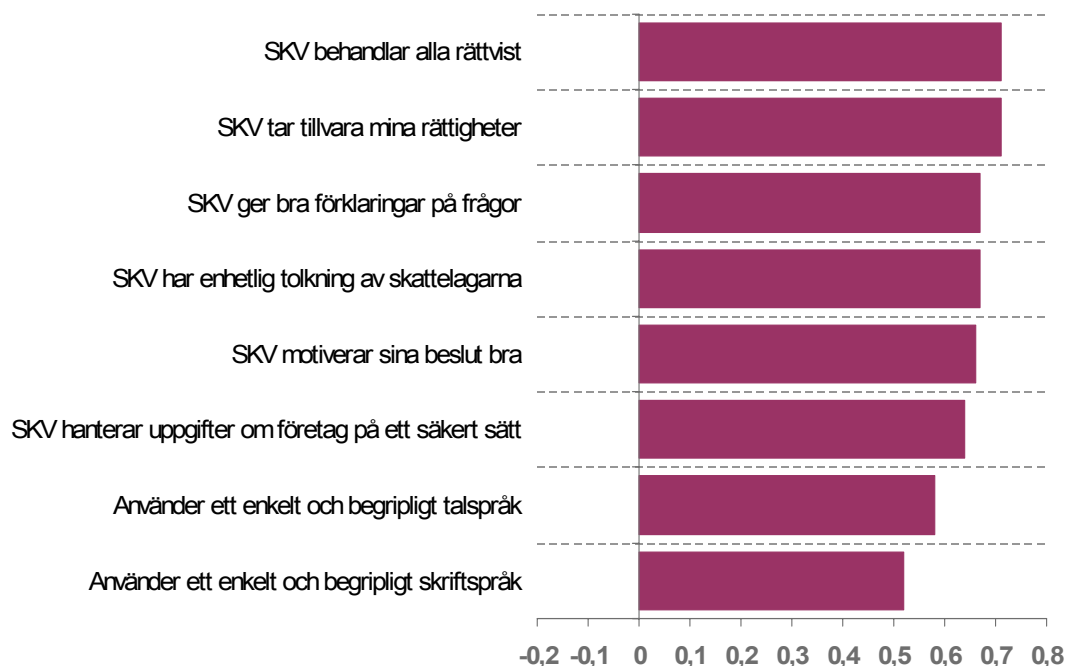
Regressionsmodellen innehåller alltså fem index och en separat fråga (se diagram ovan). Indexen är framtagna genom att vi analyserat vilka frågor i formuläret som hör ihop dvs. som rör samma dimension ur företagarnas synvinkel. De frågor som hör till samma dimension har sedan fått ligga till grund för de index vi byggt. Regressionsanalysen visar att frågor relaterade till **tydlighet och rättvisa** har störst inverkan på förtroendet för Skatteverket, följt av service, bemötande, attityd C och kontroll. Trots att attityd C i sig själv omfattar de tre dimensioner som redovisas ovan tillför attityden dessutom ytterligare förklaringskraft till variationen i förtroendet. Analysen visar också att attityderna A och B har negativ effekt på förtroendet.

4.2 De enskilda frågorna och förtroendet för Skatteverket

4.2.1 Dimension "tydlighet och rättvisa"

Dimension **tydlighet och rättvisa** handlar dels om ifall Skatteverket agerar rättvist, men också om att förmedla information så att den kan förstås och uppfattas som säker och rättvis.

Diagram 56: Dimension ”Tydlighet & Rättvisa” och Förtroende

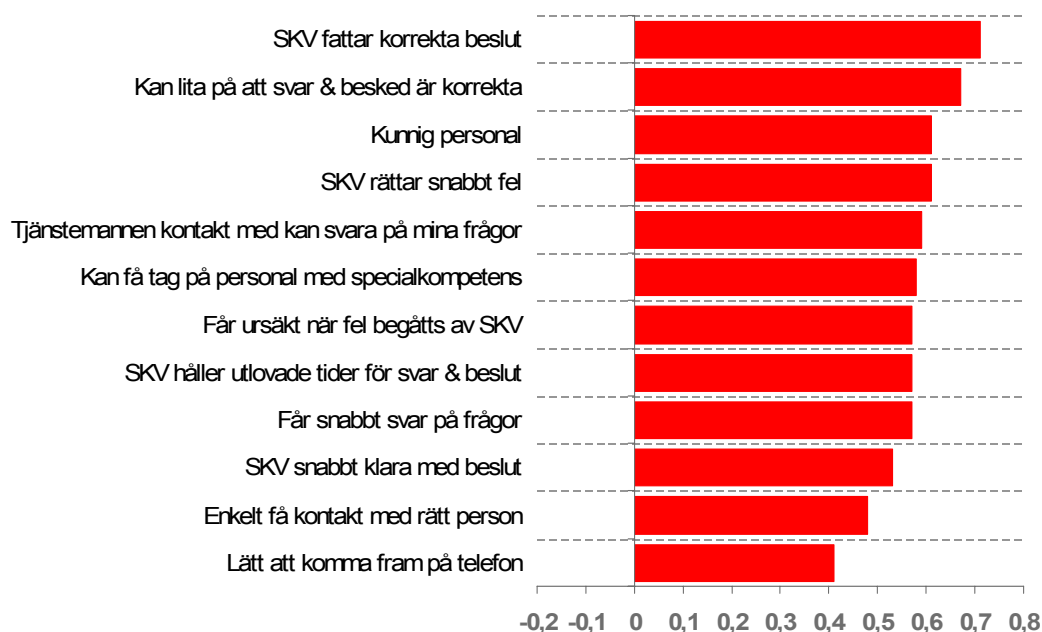


Bilden ovan visar styrkan i sambandet mellan de enskilda frågorna och förtroendet för Skatteverket. Om bedömningen av Skatteverkets prestation var lika på alla punkter skulle de frågor som ligger längst upp i diagrammet prioriteras eftersom de har starkast koppling till förtroendet. Skillnaderna i viktighet mellan översta och nedersta frågorna är dock liten.

4.2.2 Dimension serviceverksamhet och förtroendet för Skatteverket

Dimensionen *servicemyndighet* handlar om kvaliteten på kontakten med Skatteverket. Det handlar bl. a. om hanteringen är snabb och korrekt, och om man som företagare möter en organisation som kan hantera speciella behov när de dyker upp.

Diagram 57: Serviceverksamhet och förtroende för Skatteverket

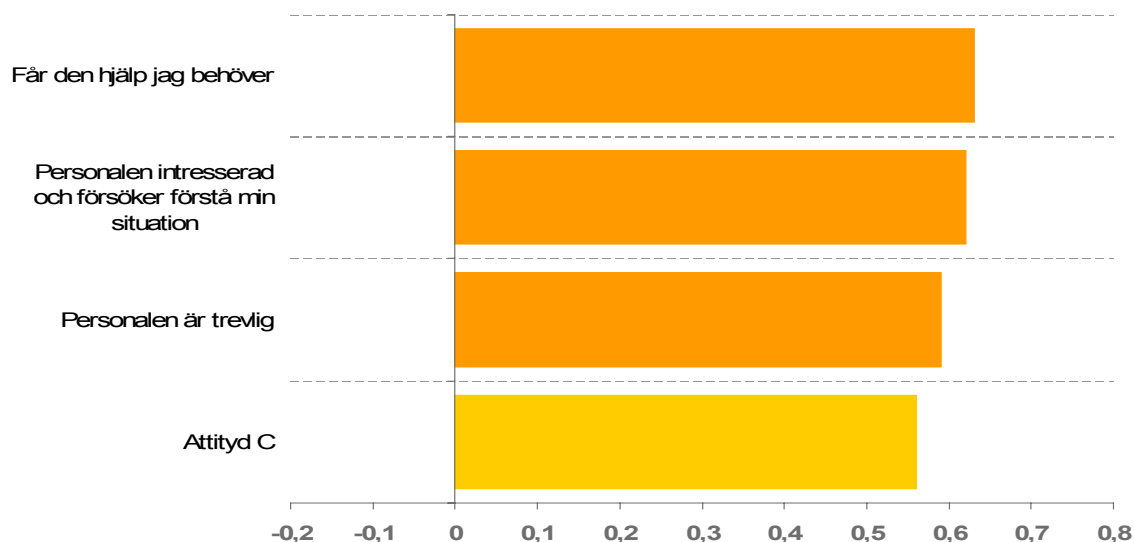


Viktigast för förtroendet i dimensionen serviceverksamhet är påståendena ”Skatteverket fattar korrekta beslut” samt ”företag kan lita på att de svar/besked de får är korrekta”. I övrigt är skillnaderna i viktighet små.

4.2.3 Dimension ”hjälpssamt och trevligt” samt attityd C

Av praktiska skäl behandlas båda dimensionerna i ett gemensamt diagram:

Diagram 58: Dimension hjälpssamt och trevligt samt attityd C

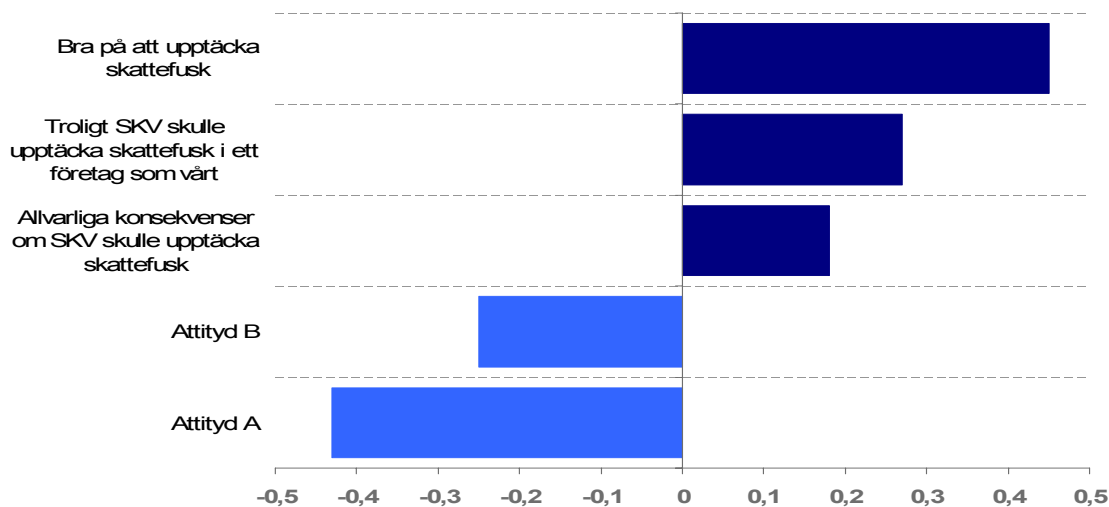


Skillnaderna i viktighet mellan de olika aspekterna på bemötandet är mycket små.

4.2.4 Dimension ”kontroll” samt attityd A & B

Den positiva kopplingen mellan Skatteverkets förmåga att upptäcka skattefusk och förtroendet är tydligt. Sambanden mellan förtroendet och övriga aspekter på kontroll är inte lika starka.

Diagram 59: ”Kontroll” samt attityderna A & B och förtroende



Såväl attityd A som B har en negativ koppling till förtroendet för Skatteverket. Den negativa effekten av attityd A är störst, men även attityd B har en tydlig negativ effekt på förtroendet för Skatteverket.

4.2.5 Förslag till åtgärder

Nu har vi med hjälp av regressionsanalys kommit så långt att vi kan se vilka områden/delfrågor som har störst samband med förtroendet för Skatteverket. Det gäller nu att granska delfrågorna och se hur vi presterar inom dessa områden dvs. om vi redan har bra eller dålig betyg. Här kan man klassificera frågorna i tre kategorier:

- I. Delområden där vi har bra betyg dvs. hög andel instämmande, låg andel missnöjda, låg andel svarsbortfall
- II. Delområden där vi oavsett andelen instämmande har låg andel missnöjda men stor/större andel svarsbortfall (och/eller neutrala)
- III. Delområden där vi har dåligt betyg oavsett hur högt svarsbortfallet är (t ex låg andel nöjda, hög andel missnöjda och hög/låg andel svarsbortfall)

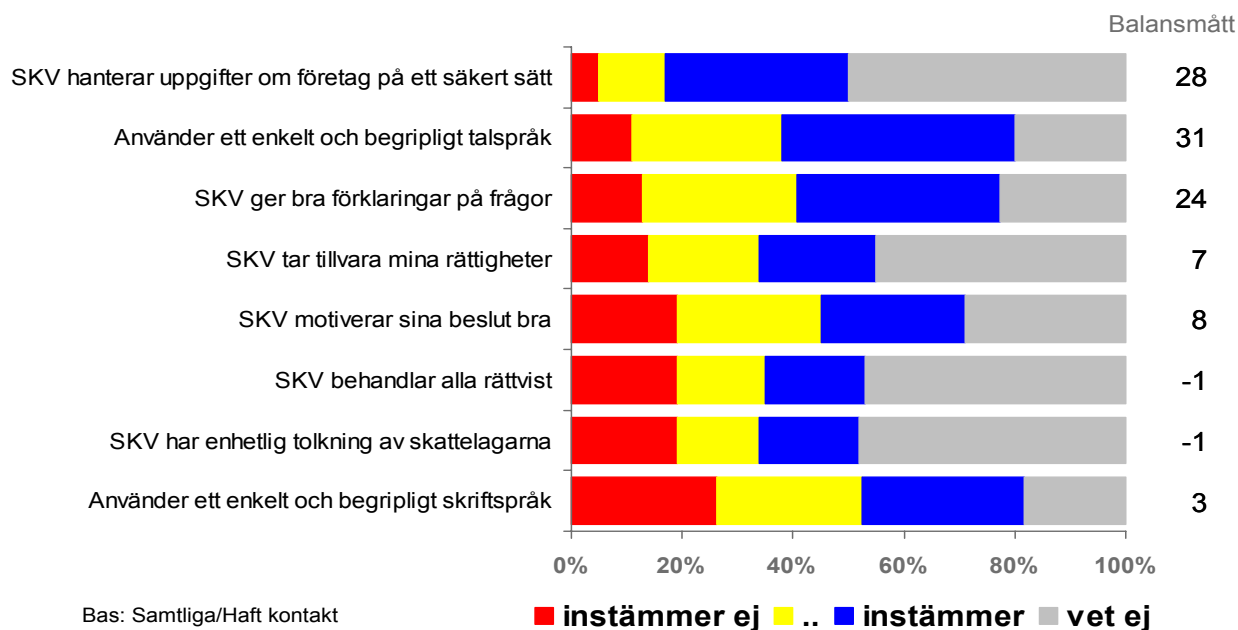
Kategori I faller bort eftersom vi redan är bra på dessa områden och omvärlden (företagen/allmänheten) vet om det.

Om det däremot handlar om ett kategori II område gäller det att ”**kommunicera**” budskapet dvs. tala om för omvärlden (både internt och externt) att vi är bra på dessa områden.

När det handlar om ett kategori III område innebär det att vi har en dålig prestation och således dåligt betyg på dessa områden. Här krävs det praktiska insatser till förbättring och **utveckling**. Samtidigt bör alla förbättringsåtgärder också *kommuniceras*.

4.2.5.1 ”Tydlighet och rättvisa”

Diagram 60: Tydlighet och rättvisa med dess delfrågor, betyg och balansmätt



Förslag till åtgärder:

Kommunicera (internt och externt):

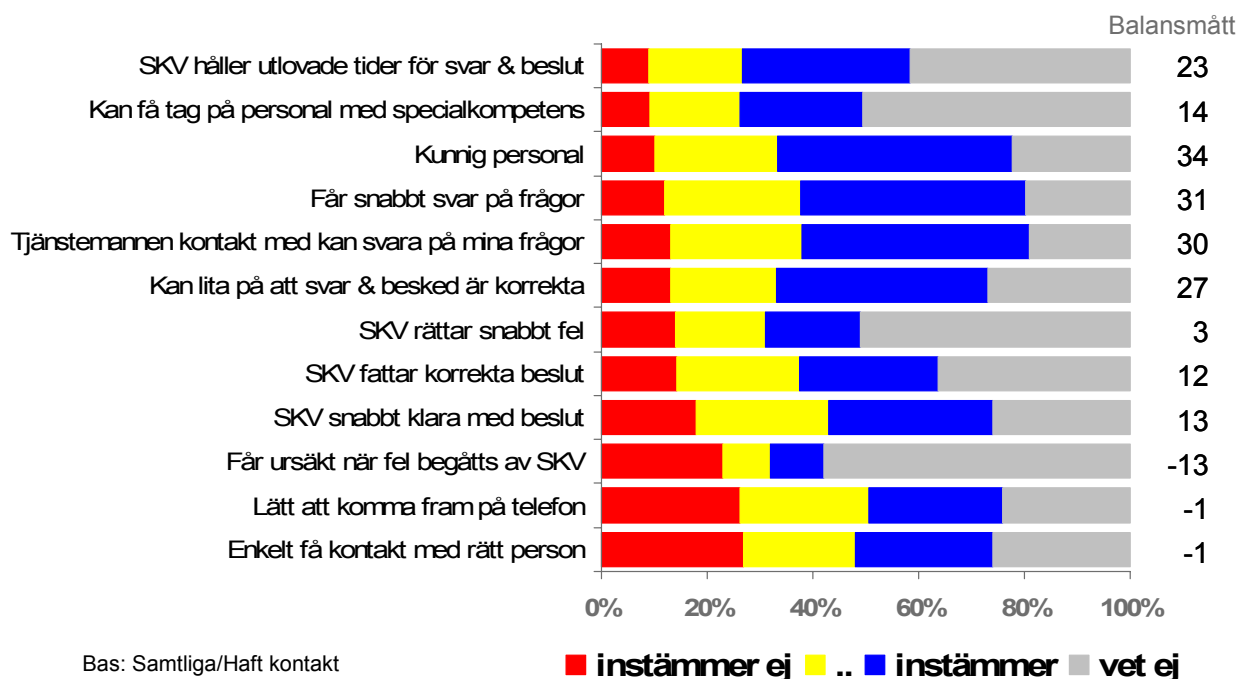
- Skatteverket hanterar uppgifter om företag på ett säkert sätt
- Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk
- Skatteverket ger bra förklaringar på företagens/allmänhets frågor

Utveckla:

- Skatteverket behandlar alla rättvist
- Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna
- Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk

4.2.5.2 Serviceverksamheten

Diagram 61: Delfrågor, betyg och balansmått inom området Serviceverksamhet



Störst andel missnöjda har påståendet ”enkelt att få kontakt med rätt person” och ”lätt att komma fram på telefon”. Sambandet mellan dessa påståenden och förtroendet är dock svagare än för övriga påståenden ovan.

Förslag till åtgärder:

Kommunicera (internt och externt):

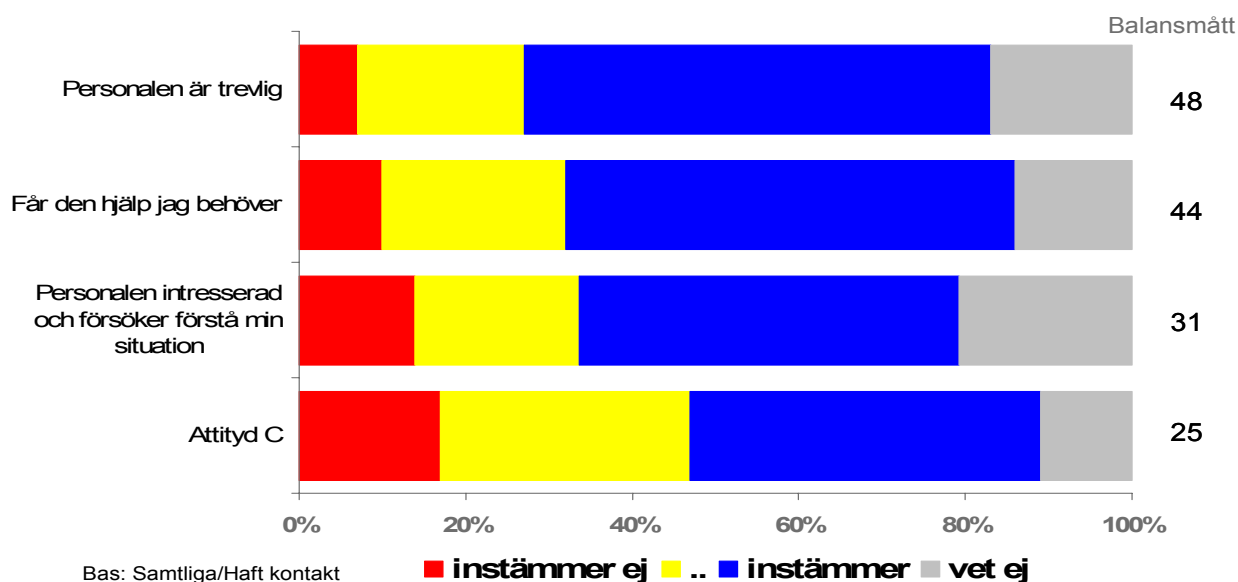
- Personalen är kunnig
- Företagen/allmänheten får snabbt svar på sina frågor
- Tjänstemännen kan svara på företagens/allmänhetens frågor
- Företagen/allmänheten kan lita på att svar/besked de får är korrekta
- Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut

Utveckla:

- Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket
- När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet
- Skatteverket fattar korrekta beslut

4.2.5.3 Hjälpsam och trevlig samt attityd C

Diagram 62: Delfrågor, betyg och balansmätt för attityd C samt påståendet ”hjälp och trevlig”



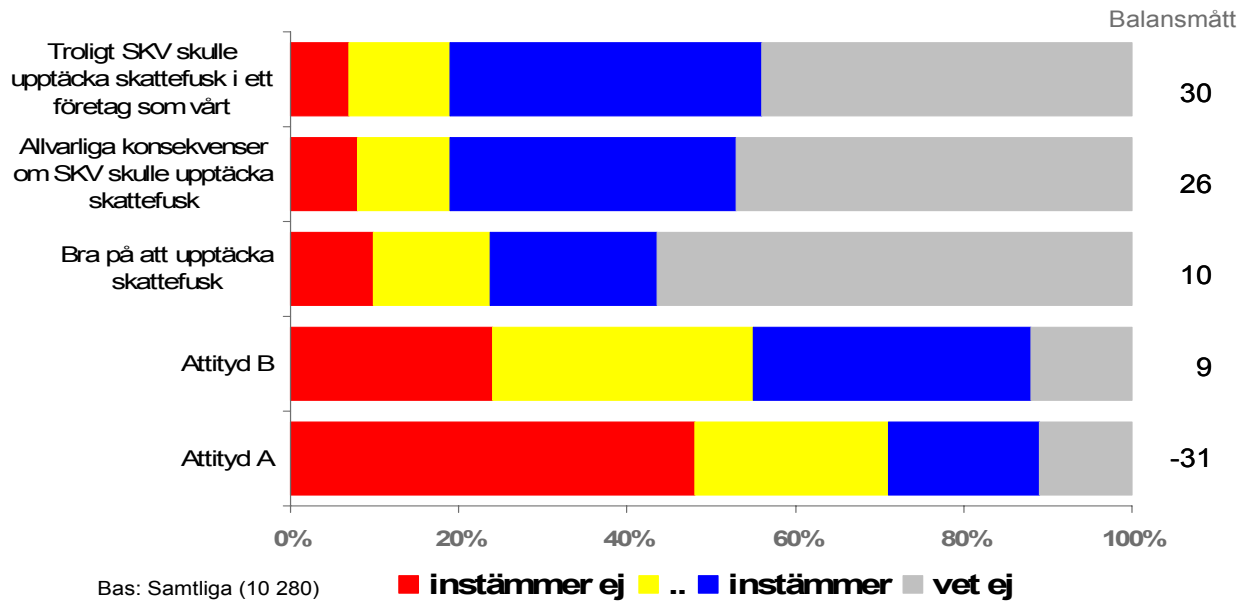
Förslag till åtgärder:

Kommunicera (internt och externt):

- Personalen är trevlig
- Man får den hjälp man behöver
- Personalen är intresserad och försöker sätta sig i min situation
- Attityd C

4.2.5.4 ”Kontrollen” och attityderna A & B

Diagram 63: Delfrågor, betyg och balansmätt för kontroll samt för attityd A och B



Förslag till åtgärder:

Kommunicera (internt och externt):

- Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk

Utveckla:

- Minimera attityd B

5 Regionala skillnader

Förutom hur olika kategorier av företag bedömer Skatteverkets arbete, har vi även tittat på regionala skillnader då företag i olika regioner kan bedöma Skatteverkets sätt att arbeta på olika sätt.

Regionala skillnader kan givetvis bero på hur företagsstrukturen ser ut inom olika regioner. Små företag har ofta färre och mindre komplicerade frågor än stora företag vilket gör att förväntningarna och kraven på Skatteverkets personal kan se olika ut i olika regioner vilket i sin tur kan påverka betygen.

Ny regionindelning

En första ny regionindelning genomfördes från och med januari 2005 vilket innebar förändringar såväl på regionnivå som inom skatteregionerna. Av större vikt för regionenkäten var förändringarna på regionnivå. Regionerna Östersund och Luleå har slagits ihop till en skatteregion ”Norrlandsregionen”. Kommunerna Nykvarn, Salem, Södertälje och Norrtälje har flyttats från skatteregion Stockholm till skatteregion Västerås och Gotland har slagits ihop med skatteregion Linköping. Enkätresultaten har anpassats till denna regionindelning. Dessa förändringar kommer således att påverka enkätresultaten för de nämnda skatteregionerna vilket försvårar en jämförelse med förgående mätningar.

Från och med januari 2006 har vi fått ytterligare en nyindelning av skatteregionerna. Antalet skatteregionerna har minskats från nio till sju regioner och namnen på skatteregionerna har anpassats efter huvudorterna. Enkätresultaten är dock utformade efter indelningen från och med januari 2005. Från och med nästa enkätundersökning kommer vi att redovisa resultaten efter den senaste regionindelningen.

Enkätöversyn

På grund av de stora förändringar som enmyndighetsreformen medför (koncentration av arbetsuppgifter) pågår just nu diskussioner om betydelsen av enkätundersökningar på regionnivå framöver. Förvaltningsindelningen av Skatteverket har upphört och fr.o.m. januari 2004 är Skatteverket en enda myndighet med det nya namnet ”Skatteverket”.

Många servicetjänster och processuppgifter har koncentrerats till olika delar av landet vilket får till följd att en del frågor tappar sin regionspecifika karaktär. Mot bakgrund av detta står man därför inför frågan huruvida det behövs en enkätundersökning på regionnivå framöver?

Jämförelser mellan skatteregionerna är dock bara en del av regionenkäten. Många frågor har en icke regionspecifik karaktär som kommer att vara intressanta även framöver.

5.1 Företagens kontakter med Skatteverket

5.1.1 Extern hjälp

Likt föregående undersökning anlitar totalt 76 procent av företagen extern hjälp när de deklarerar eller lämnar uppgifter till Skatteverket. Skillnaderna mellan regionerna är mycket små.

Tabell 69: Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsulter? procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Ja	76	75	76	80	75	76	76	75	76	75
Nej/vet ej	23	25d	22	19	24d	22	23	24	21	21
Ej svar	1	*	2b	1	1	2b	1	1	3be	4bcdefh

Bas: Alla svarande

5.1.2 Företagens kontakter med Skatteverket

Företag i storstadsregionerna Stockholm, Malmö och Västerås har oftare haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna, medan företag i Gävle och Norrland i lägre utsträckning haft kontakt med Skatteverket.

Tabell 70: Har du under de senaste 12 månaderna för företagets räkning haft kontakt med Skatteverket per telefon, e-post, fax eller personligt besök? Procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Ja	75	82cdfgij	72i	73i	76ij	74i	71	76ij	65	68
Nej/vet ej	22	15	26b	25b	21	22b	27b	20	31befh	28be
Ej svar	3	3	2	2	3	3	2	3	5	4

Bas: Alla svarande

5.1.3 Kontaktfrekvens

Företag i storstadsregionerna särskilt i Stockholmsregionen visar högre kontaktfrekvens (minst sex kontakter) med Skatteverket. Fler företag i Linköping och Västerås har haft kontakt med Skatteverket mellan två och fem gånger. Fler företag i de övriga regionerna hade endast haft en kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna när undersökningen gjordes.

Tabell 71: Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
En gång	22	17	22	27bef	20	19	28bf	24	29bf	29bef
2-5 gånger	49	43	56bdij	49	52	51	47	55b	45	47
6 gånger eller fler	29	40cdefghij	22	24	28c	30ch	25	21	27	24

Bas: Haft kontakt

Kontakt via telefon är fortfarande vanligast (69 procent) när företag kontaktar Skatteverket. Flest företag kontaktar Skatteverket mellan två och fem gånger (49 procent) via telefon. Företag i storstadsregionerna särskilt i Stockholmsregionen har sex eller fler telefonkontakter med Skatteverket. Företag i Linköping och Västerås har oftare än andra haft mellan två och fem telefonkontakter under en 12 månadersperiod.

Kontakt via brev är det näst vanligaste kontaktsättet med Skatteverket (52 procent). Likt föregående undersökning hade även i år 26 procent av företagen kontakt med Skatteverket via brev mellan 2-5 gånger och 18 procent endast en gång. Majoriteten hade dock ingen kontakt eller kom inte ihåg om de hade kontakt med Skatteverket via brev. De regionala skillnaderna är små.

Kontakt via Skatteverkets hemsida verkar bli allt vanligare bland företag. 2005 hade 54 procent av alla företag kontakt med Skatteverket via Skatteverkets hemsida. Detta är en ökning med 10 procent jämfört med föregående mätning. 44 procent besökte minst två gånger Skatteverkets hemsida. Företag i storstadsregioner besökte oftare Skatteverkets hemsida.

Kontakt med Skatteverket via servicetelefonen hade 27 procent av företagen vilket är en ökning med fem procent jämfört med föregående resultat. De regionala skillnaderna är små.

Kontakt via personligt besök hade 18 procent av företagen vilket är oförändrat jämfört med förra undersökningen. 82 procent hade inget personligt besök eller kommer inte ihåg det. Minst vanligt är kontakt med Skatteverket via e-post eller fax.

Tabell 72: Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna via.....? procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Antal kontakter med Skatteverket via telefon										
En gång	22	19	24	23	21	22	25	22	19	30befi
2 to 5 gånger	37	31	39b	42b	41b	41	37	36	33	35
6 gånger eller fler	10	14cdj	6	7	10cj	12cdj	6	8	14cdj	4
Ingen kontakt/Minns ej	31	36f	31f	29	29	25	32	33	34	31
Antal kontakter med Skatteverket via brev										
En gång	18	23ef	20ef	18	14	12	20f	16	20f	23ef
2 to 5 gånger	26	25	27	25	31ij	29j	22	33ij	21	20
6 gånger eller fler	8	9	8	8	7	10	5	7	10	8
Ingen kontakt/Minns ej	47	43	46	49	49	50	52	44	50	48
Antal kontakter med Skatteverket via e-post										
En gång	3	2	3	3	4	3	3	6bi	1	3
2 to 5 gånger	4	6j	5hj	4	5j	4	5	2	4	2
6 gånger eller fler	1	2	1	1	1	2	*	*	1	2
Ingen kontakt/Minns ej	92	90	91	93	90	92	92	92	94	94
Antal kontakter med Skatteverket via fax										
En gång	2	1	2	2	1	1	4	3	2	2
2 to 5 gånger	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2
6 gånger eller fler	1	1	1	1	*	1	*	1	1	*
Ingen kontakt/Minns ej	96	96	96	96	96	95	95	94	96	96

Antal kontakter med Skatteverket via personligt besök										
En gång	10	5	11b	11b	10b	11b	15bj	13b	13b	8
2 to 5 gånger	7	4	9b	9b	10b	7	8	5	11bh	9b
6 gånger eller fler	1	1	1	1	1	2	1	*	1	*
Ingen kontakt/Minns ej	82	91cdefghij	79	79	79	81	75	82	74	83
Antal kontakter med Skatteverket via Skatteverkets hemsida www.rsv.se										
En gång	10	13	9	9	9	7	8	12	8	8
2 to 5 gånger	25	28	25	22	29dg	24	19	27	23	21
6 gånger eller fler	19	29cdefghij	13	16	17c	20ch	19	12	14	14
Ingen kontakt/Minns ej	46	29	53be	54be	45b	48	54b	50b	56be	56be
Antal kontakter med Skatteverket via Skatteverkets Servicetelefon 020 567000										
En gång	10	14fi	11i	9	10	8	8	9	5	12i
2 to 5 gånger	13	15	11	9	13	17cdhj	15	9	13	9
6 gånger eller fler	4	8cdgh	2	2	4	6cdg	1	2	2	3
Ingen kontakt/Minns ej	73	63	77bf	79bef	73b	70	76b	80bf	79bf	76b

Bas: Haft kontakt

5.1.4 Momsfrågor vanligast

Momsfrågor är, likt föregående år, den främsta anledningen till varför de flesta företagen kontaktade Skatteverket 2005. ”Annat ärende” vilket inte är närmare specificerat är den nästa vanligaste anledningen till kontakt. Företagen i Örebro är överrepresenterade när det gäller kontakt med Skatteverket i ”annat ärende”. Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt följer efter moms och ”annat”. I dessa frågor har företagen i storstadsregionerna haft flest kontakter med Skatteverket.

Tabell 73: I Vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna? Procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt	32	38cdgij	28	26	34cd	36cdgij	25	32	25	27
Företagets inkomstskatt, t.ex. frågor om inkomstdeklaration och räkenskapsschema	21	20	20	18	22	25d	26d	20	19	19
Moms	43	42	40	46c	46	42	45	41	44	44
Arbetsgivaravgifter	16	21cdfg	13	14	15	14	11	16	14	13
Anställdas preliminärskatt och jämkning	7	7	7	9j	6	6	6	8	7	4
Kontrollavgift för anställda	12	14	13	10	11	10	11	14	13	10
Annat ärende	42	41	44	41	39	42	50e	45	42	44
Ej svar	4	5	3	5	4	4	2	2	6h	4

Bas: Använt servicetelefon

Frågor om företagets inkomstskatt följer efter. Företagen i Örebro och Göteborg hade flest sådana frågor. När det gäller arbetsgivaravgifter hade företagen i Stockholm flest kontakter med Skatteverket. Frågor rörande de anställdas preliminärskatt och jämkning förekommer i mindre utsträckning hos företag. Endast 7 procent kontaktade Skatteverket av den anledningen 2005.

5.1.5 Det är lätt att använda servicetelefonen

En övervägande majoritet av företagen som använt servicetelefonen anser att den är lätt att använda. Det finns inga regionala skillnader i den frågan, förutom att fler företag i Linköping inte håller med om att servicetelefonen är lätt att använda. I föregående mätning tyckte fler företag i Göteborg och just Linköping att servicetelefonen är lätt att använda.

Tabell 74: Tycker du det är lätt att använda Skatteverkets servicetelefon? Procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Ja	72	72	68	75	74	71	84	68	63	71
Nej	15	16	22df	11	14	12	10	17	23	11
Vet ej/ej svar	13	12	10	14	12	17	7	15	14	17

Bas: Använt servicetelefon

5.1.6 Mycket lätt att använda Skatteverkets hemsida

Totalt anser 82 procent av företagen som besökt Skatteverkets hemsida att det är lätt att använda. Endast 9 procent är av motsatt åsikt. Det finns inga regionala skillnader vid detta påstående.

Tabell 75: Tycker du det är lätt att använda Skatteverkets hemsida? Procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Ja	82	79	85	81	85	86	80	86	81	84
Nej	9	10	9	9	10	8	11	7	7	9
Vet ej/ej svar	9	11	6	10	5	6	9	8	12	7

Bas: Besökt Skatteverkets hemsida

5.1.7 Kontakten med Skatteverket

Även i år är en övervägande majoritet av företagen nöjda med kontakten med Skatteverket. Likt föregående år är företagen i Göteborg mest nöjda, medan en något högre andel företag i Västerås och Gävle är missnöjda.

Tabell 76: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Nöjd	61	56	62	61	65b	68bcdghij	57	58	57	58
Varken eller	29	33	26	30	24	24	31	29	29	30
Missnöjd	7	8	7	5	7	4	8	10df	9f	7
Vet ej/Ej svar	4	3	4	5	4	4	4	2	5	5
Medelvärde	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8h	3,9bcdgh	3,7	3,6	3,7	3,8
Balansmätt	54	48	55	56	58	64bcdghij	49	48	48	51

Bas: Haft kontakt

5.2 Regionala skillnader inom olika kvalitetsområden

5.2.1 Tillgänglighet

45 procent av företagen tycker att tillgängligheten är bra på det hela taget, medan 12 procent inte tycker det. Flest nöjda företag finns i Malmö, Göteborg, Norrland och Linköping. En något högre andel företag som inte tycker att tillgängligheten är bra finns i Stockholm och Västerås.

Tabell 77: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	45	35	48b	46b	53bd	49b	44	44	47b	49b
Varken eller (3)	25	28	24	23	23	25	24	20	25	28
Instämmer inte (1-2)	12	16cj	9	12	11	10	10	16cj	11	7
Vet ej/ej svar	18	21e	18e	19e	13	16	22e	21e	17	16
Medelvärde	3,5	3,3	3,7bh	3,6b	3,7b	3,6b	3,6b	3,4	3,6b	3,7bh
Balansmätt	33	19	38b	35b	42bh	39b	33	28	36b	42b

Bas: Haft kontakt

5.2.1.1 Öppettider och telefontider får bäst betyg i Malmö

Endast åtta respektive nio procent av företagen verkar ha problem med våra öppet/telefontider. Företag i Malmö är mest nöjda med både öppet- och telefontiderna. I övrigt finns det inga nämnvärda skillnader mellan regionerna.

Tabell 78: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	43	38	44	44	48b	42	45	47	41	44
Varken eller (3)	21	22	18	21	22	21	16	17	26	24
Instämmer inte (1-2)	8	8	7	8	6	10	9	8	6	7
Vet ej/ej svar	28	33e	30e	26	24	27	30	28	27	26
Medelvärde	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7	3,8
Balansmätt	35	30	37	37	42bf	32	35	39	35	38

Bas: Haft kontakt

Tabell 79: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	42	37	44	46	50bgij	43	39	46	40	40
Varken eller (3)	22	23	19	21	20	23	19	19	27	25
Instämmer inte (1-2)	9	10	6	7	8	8	9	10	9	9
Vet ej/ej svar	27	29	30e	26	23	26	33e	25	24	26
Medelvärde	3,7	3,5	3,8bi	3,8b	3,8b	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7
Balansmätt	34	27	38b	38b	43bj	35	30	36	30	31

Bas: Haft kontakt

5.2.1.2 Svårast att komma fram på telefon i Stockholm

Många företag verkar ha problem med att komma fram på telefon. Detta gäller i stort sett för samtliga regioner. Medan endast 25 procent anser att det är lätt att komma fram på telefon, är det lika många som inte tycker det, och detta är ett av de sämsta resultaten Skatteverket får enligt våra opinionsmätningar. Mest kritiskt är läget i Stockholmsregionen där 36 procent av företagen inte tycker att det är lätt att komma fram på telefon. Förra gången låg andelen på 38 procent.

Tabell 80: Det är lätt att komma fram på telefon, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	25	18	29b	29b	31b	26b	27	24	25	28b
Varken eller (3)	24	21	26	24	24	29b	20	27	21	28
Instämmer inte (1-2)	26	36cdefghj	20	23	25	25	27j	22	27	18
Vet ej/ej svar	24	26	25	24	20	21	26	27	27	27
Medelvärde	3,0	2,6	3,2bf	3,1b	3,1b	3,0b	2,9b	3,0b	3,0b	3,2b
Balansmätt	-1	-17	9b	6b	6b	1b	-1	3b	-1	10b

Bas: Haft kontakt

5.2.1.3 Inte lätt att få kontakt med rätt tjänsteman

Att komma fram på telefon och att få kontakt med rätt tjänsteman är två kritiska områden där Skatteverket årligen får sämst betyg jämfört med andra områden. Enligt årets mätning är lika många företag nöjda som missnöjda (vart fjärde företag) med att nå fram till rätt tjänsteman. Generellt sett får alla regioner dåligt betyg i den frågan. Mest kritiskt är dock läget i Stockholmsregionen där endast 18 procent av företagen tycker att det är lätt att få kontakt med rätt person, medan 36 procent inte tycker det. Fler missnöjda företag finner man även i Västerås och Göteborg.

Tabell 81: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	26	18	31bh	28b	31bh	28b	29b	22	28b	30b
Varken eller (3)	21	20	23	24	24	24	23	19	20	18
Instämmer inte (1-2)	27	36cdefgj	19	22	24	26c	23	29c	20	23
Vet ej/ej svar	26	26	27e	26	21	22	24	30ef	32ef	30ef
Medelvärde	3,0	2,7	3,2bfh	3,1b	3,1b	3,0b	3,1b	2,8	3,1b	3,1b
Balansmätt	-1	-19	12bfh	6bh	7bh	2b	6b	-7	8b	7b

Bas: Haft kontakt

5.2.1.4 Få skillnader i företagens syn på om tjänstemännen återkommer

De flesta företagen saknar åsikt när det gäller om tjänstemännen återkommer till dem om de inte fanns på plats när företag sökte dem. Av de företag som har erfarenhet och uppfattning i frågan tycker 23 procent att tjänstemännen återkommer till dem, medan 13 procent är av motsatt uppfattning. Göteborg, Växjö, och Linköping har något fler nöjda företag i frågan.

Tabell 82: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	23	17	27bj	28bjij	25bj	30bij	23	23	19	17
Varken eller (3)	14	14	12	14	17c	12	13	13	13	16
Instämmer inte (1-2)	13	15	10	10	13	12	8	14	14	13
Vet ej/ej svar	50	53e	51e	47	44	45	56e	50	55e	54e
Medelvärde	3,3	3,0	3,5b	3,5b	3,3	3,4	3,5	3,2	3,1	3,2
Balansmått	10	2	17bij	18bij	12	18bj	15	8	5	5

Bas: Haft kontakt

5.2.2 Bemötande

Bemötandet tillhör områdena där Skatteverket får ett bra betyg. Vartannat företag som haft kontakt med Skatteverket anser att bemötandet är bra på det hela taget. Flest nöjda företag finns bl. a. i regionerna Norrland, Gävle, Göteborg och Malmö. Fler företag i Stockholmsregionen är mindre nöjda.

Tabell 83: På det hela taget är bemötandet bra, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	50	37	54b	54b	55b	55b	45	48b	57b	59bg
Varken eller (3)	27	32dj	25	23	25	28	28	27	22	21
Instämmer inte (1-2)	10	13cfj	7	11	10	7	10	11	11	6
Vet ej/ej svar	14	18ef	14e	13	9	11	17e	14	10	14
Medelvärde	3,7	3,4	3,8b	3,7b	3,7b	3,7b	3,6	3,6	3,7b	3,8bgh
Balansmått	40	24	46b	43b	45b	48bg	35	37	46b	53bgh

Bas: Haft kontakt

5.2.2.1 Skatteverkets personal anses vara trevlig

En övervägande majoritet av företagen tycker att Skatteverkets personal är trevlig. Nästan alla regioner får bra betyg. Högst andel företag som inte tycker att personalen är trevlig finns i region Örebro. Här tycker 14 procent av företagen inte att personalen är trevlig vilket kan jämföras med sju procent som är riksgenomsnittet. När det gäller Stockholmsregionen är andelen neutrala företag mycket hög.

Tabell 84: Personalen är trevlig, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	56	46	60b	60b	62b	60b	52	55	57	59b
Varken eller (3)	20	25cd	17	17	19	21	16	22	19	17
Instämmer inte (1-2)	7	8	6	6	8	5	14cdfhj	6	11	6
Vet ej/ej svar	17	21ef	17e	17e	11	14	19e	17	13	18e
Medelvärde	3,9	3,7	4,0bg	4,0bg	3,9bg	4,0bg	3,6	3,8	3,8	3,9bg
Balansmått	48	38	55bg	53bg	54bg	55bg	38	49	47	53b

Bas: Haft kontakt

5.2.2.2 Intresserad personal

Företagen i Växjö tycker i högre utsträckning än andra regioner att Skatteverkets personal är intresserad och empatisk. I region Malmö där svarsbortfallet är lägst är både andelen som instämmer i påståendet och andelen som inte instämmer bland de högsta. I Västerås finns det flest neutrala företag vilket har till följd att andelen som instämmer i påståendet är lägst efter Stockholm.

Tabell 85: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	46	39	47	52b	51bh	48	45	40	44	48
Varken eller (3)	20	18	19	16	18	21	17	26cde	20	22
Instämmer inte (1-2)	14	16	11	12	17cdj	14	16	13	16	11
Vet ej/ej svar	21	27ef	23ef	20e	14	17	22e	20	21	19
Medelvärde	3,6	3,5bh	3,7bh	3,7	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,7
Balansmått	31	24	36b	40bh	34	34	29	27	28	38

Bas: Haft kontakt

5.2.2.3 Att få den hjälp man behöver

Alla regioner får ett bra betyg i stort när det gäller om företagen får den hjälp de behöver. Stockholm och Västerås får jämförelsevis ett sämre betyg. Andelen som inte instämmer i påståendet är hög även i Örebroregionen.

Tabell 86: Jag får den hjälp jag behöver, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrländ
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	54	46	58b	58b	57b	59b	57	50	54	56b
Varken eller (3)	22	28cdg	18	17	22	22	14	20	20	24dg
Instämmer inte (1-2)	10	11j	9j	9	12j	8	15cdfj	16cdfj	12i	4
Vet ej/ej svar	14	16	15ef	16ef	10	11	14	15	14	16e
Medelvärde	3,7	3,6	3,8bh	3,9bh	3,8	3,8bh	3,7	3,6	3,7	3,9bh
Balansmätt	44	35	49bh	49bh	45	51bh	42	34	42	52bh

Bas: Haft kontakt

5.2.2.4 Om Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev

Över en tredjedel av företagen anser att Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, medan 19 procent är av motsatt uppfattning. Flest nöjda företag finns i Norrlandsregionen och Linköping. Mest kritiska företag finns i Stockholmsregionen där andelen missnöjda uppgår till 28 procent vilket kan jämföras med 19 procent som är riksgenomsnittet. Andelen kritiska företag är även ganska hög i Malmö.

Tabell 87: Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrländ
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	36	30	40b	37	38	38	32	36	37	43b
Varken eller (3)	25	21	25	22	25	29bd	23	29	28	26
Instämmer inte (1-2)	19	28cdefhij	15	16	20j	15	22	14	17	13
Vet ej/ej svar	20	20	19	25cefj	16	18	23	21	18	18
Medelvärde	3,3	3,0	3,4b	3,4b	3,3b	3,4b	3,2	3,4b	3,3	3,5bg
Balansmätt	17	2	24b	21b	18b	23b	10	23b	20b	30bg

Bas: Haft kontakt

5.2.2.5 Missnöje vad gäller att få en ursäkt när fel begåtts

Påståendet som får den lägsta andelen instämmande är *man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket*. Endast 10 procent av företagen som haft kontakt med Skatteverket instämmer i påståendet. Dubbel så många instämmer inte i påståendet vilket innebär att missnöjet är större. En övervägande majoritet av företagen saknar dock erfarenhet (uppfattning) i frågan. Missnöjet är störst bland företagen i Stockholm och Göteborg.

Tabell 88: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	10	9	9	10	13cj	9	10	9	6	15cfi
Varken eller (3)	9	7	7	9	10	12c	6	12	13c	8
Instämmer inte (1-2)	23	31cdehij	21	22	21	24h	22	16	20	20
Vet ej/ej svar	58	53	63bef	60	56	56	62	63	61	57
Medelvärde	2,4	2,2	2,4	2,5	2,6	2,4	2,5	2,7	2,3	2,7
Balansmätt	-13	-22	-12b	-12b	-8b	-15	-11	-6b	-14	-5b

Bas: Haft kontakt

5.2.3 Snabbhet i handläggningen

32 procent av företagen håller med om att Skatteverket jobbar snabbt på det hela taget. 13 procent håller inte med. Förutom variation i svarsbortfallet, finns det inga regionala skillnader i frågan.

Tabell 89 På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	32	30	34	33	36	33	31	28	30	36
Varken eller (3)	26	24	24	25	29	28	21	28	28	26
Instämmer inte (1-2)	13	16	11	14	14	13	11	13	11	10
Vet ej/ej svar	28	30e	30e	29e	22	26	36ef	30e	31	29
Medelvärde	3,3	3,2	3,5b	3,4	3,4	3,3	3,4	3,3	3,3	3,5b
Balansmätt	19	13	23	20	22	20	20	15	18	26

Bas: Haft kontakt

5.2.3.1 Att få snabba svar på sina frågor

43 procent av företagen som haft kontakt med Skatteverket upplever att de får snabbt svar på sina frågor. Flest nöjda företag finns i Göteborg och Linköping.

Tabell 90 Jag får snabbt svar på mina frågor, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	43	37	46b	45	45	47b	44	41	42	45
Varken eller (3)	26	27	24	23	29d	27	21	21	28	24
Instämmer inte (1-2)	12	15f	10	12	12	9	12	14	10	10
Vet ej/ej svar	20	21	20	21	14	17	22	24	20	21
Medelvärde	3,5	3,4	3,6b	3,6b	3,5	3,6b	3,5	3,5	3,5	3,6b
Balansmätt	31	22	36b	33	33	38b	32	27	32	35

Bas: Haft kontakt

5.2.3.2 Att bli snabbt klar med besluten

Andelen missnöjda är ganska hög när det gäller om Skatteverket blir snabbt klar med besluten. Stockholmsföretagen är i högre utsträckning missnöjda. Andelen neutrala företag är ganska hög särskilt i regionerna Göteborg, Malmö och Gävle.

Tabell 91 Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	31	30	31	29	32	33	30	28	30	35
Varken eller (3)	25	17	23	24b	29bc	30bc	22	27b	28b	27b
Instämmer inte (1-2)	18	25cdefhij	17	18	18	16	16	16	13	15
Vet ej/ej svar	26	27	29ef	29ef	22	22	31ef	29	29	22
Medelvärde	3,2	3,0	3,3b	3,3	3,3	3,3b	3,2	3,2	3,3	3,3b
Balansmätt	13	5	15	12	14	17	14	13	16	20b

Bas: Haft kontakt

5.2.3.3 Att hålla utlovade tider

En tredjedel av företagen håller med om att Skatteverket håller utlovade tider för svar och beslut. Majoriteten av företagen saknar dock uppfattning. En högre andel företag som instämmer finns i regionerna Göteborg och Malmö. Högst svarsbortfall uppvisar Örebroregionen.

Tabell 92 Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	32	28	31	31	37b	36b	28	29	30	33
Varken eller (3)	18	19	19g	18	19	18	11	15	14	22g
Instämmer inte (1-2)	9	9	7	9	8	10	7	13c	10	7
Vet ej/ej svar	42	45	43ef	43ef	36	36	53cdefj	43	47ef	39
Medelvärde	3,5	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,4	3,5	3,6
Balansmätt	23	19	25	23	29h	27	21	16	20	26

Bas: Haft kontakt

5.2.3.4 Att rätta felet snabbt när man gjort fel

Endast 18 procent av företagen håller med om att Skatteverket snabbt rättar ett fel de begått, 14 procent håller inte med. Svartsbortfallet är mycket högt i alla regioner särskilt i Linköping och Växjö. Det finns inga nämnvärda skillnader mellan regionerna i frågan.

Tabell 93 När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	18	16	16	19j	18j	22cj	20j	17	10	21j
Varken eller (3)	17	18	12	14	17c	15	13	17	25cdfg	19c
Instämmer inte (1-2)	14	15	15	12	16	16	12	11	15	12
Vet ej/ej svar	51	51	57efj	55ef	48	47	56	56	50	48
Medelvärde	3,1	3,0	3,0	3,2i	3,1i	3,1i	3,1	3,1	2,7	3,2i
Balansmätt	3	1	*	6i	2	6	7	6	-5	9i

Bas: Haft kontakt

5.2.4 Sakkunskap

5.2.4.1 Personalens sakkunskap

41 procent av företagen som haft kontakt med Skatteverket anser att personalen har bra sakkunskap. Flest positiva företag när det gäller personalens sakkunskap finns i Malmö. Företagen i Stockholm är något mer negativa.

Tabell 94 På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	41	36	43	40	48bd	45	42	40	42	40
Varken eller (3)	25	26	23	26	25	26	27	19	22	29h
Instämmer inte (1-2)	9	9	8	9	9	8	7	11j	11j	5
Vet ej/ej svar	25	29e	26e	25e	18	21	23	29e	24	26e
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5	3,5	3,6
Balansmätt	33	26	35	31	40bd	37	35	29	31	35

Bas: Haft kontakt

5.2.4.2 Personalen är kunnig

44 procent av företagen tycker att personalen är kunnig. Företag i Göteborg och Malmö tycker i högre utsträckning att personalen är kunnig.

Tabell 95: Personalen är kunnig, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	44	42	43	44	51bchj	50chj	44	40	42	41
Varken eller (3)	23	21	23	23	25	22	25	22	24	26
Instämmer inte (1-2)	10	13	9	9	9	10	7	9	12	7
Vet ej/ej svar	22	24e	26ef	23ef	16	18	24e	28ef	22	25ef
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7b	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6
Balansmätt	34	28	35	35	42b	41b	36	31	30	33

Bas: Haft kontakt

5.2.4.3 Hur bra är tjänstemännen på att svara på företagens frågor?

43 procent av företagen upplever att tjänstemännen de haft kontakt med kan svara på deras frågor. I Malmö och Göteborg anser fler företag än i andra delar av landet att tjänstemännen kan svara på deras frågor. Förutom skillnader i svarsbortfallen, finns det inga skillnader mellan regionerna.

Tabell 96: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	43	41	45	41	49dhi	48i	42	39	37	45
Varken eller (3)	25	24	21	24	26	23	30c	26	27	26
Instämmer inte (1-2)	13	15	12	14	12	13	9	12	13	12
Vet ej/ej svar	19	20e	22ef	21e	13	16	20	23e	22e	17
Medelvärde	3,5	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,4	3,6
Balansmått	30	26	33	28	36	35	33	27	24	33

Bas: Haft kontakt

5.2.4.4 Att få tag på personal med specialkompetens

Drygt en fjärdedel av företagen tycker att de kan få tag på personal med specialkompetens, 9 procent tycker inte det. Hälften av företagen saknar uppfattning. Högst andel svarsbortfall finns i Örebro. Fler företag i Malmö och Göteborg upplever att de kan få tag på personal med specialkompetens.

Tabell 97: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	23	19	25	25	28bi	26i	26	21	17	24
Varken eller (3)	17	21cdg	14	14	17	17	11	18	19	17
Instämmer inte (1-2)	9	9	8	9	9	11	7	10	13	8
Vet ej/ej svar	50	51	53ef	51	46	45	56f	51	51	51
Medelvärde	3,4	3,3	3,5bhi	3,5i	3,5i	3,4	3,5i	3,2	3,1	3,4
Balansmått	14	10	17i	16i	19i	15	19i	11	4	17

Bas: Haft kontakt

5.2.4.5 Kan man lita på att svar och besked är korrekta?

40 procent av företagen litar på att de svar/besked de får från Skatteverket är korrekta, 13 procent gör inte det. Malmöföretagen litar mest på att Skatteverkets svar och besked är korrekta.

Tabell 98: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	40	35	40	40	46bc	43	41	38	37	42
Varken eller (3)	20	20	17	20	19	22	21	18	15	21
Instämmer inte (1-2)	13	14	14j	11	14j	14	15	14	15	8
Vet ej/ej svar	27	31ef	30ef	29ef	21	22	23	30ef	34ef	28
Medelvärde	3,5	3,4	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6
Balansmått	27	22	26	29	32	29	26	24	22	34

Bas: Haft kontakt

5.2.4.6 Att fatta korrekta beslut

Endast vart fjärde företag tycker att Skatteverket fattar korrekta beslut, medan 14 procent inte tycker det. Något fler positiva företag finns i Göteborg och Stockholm. Andelen neutrala och som saknar uppfattning är sammanlagd mycket hög. Flest företag som saknar åsikt finns i Växjö.

Tabell 99: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	26	29d	25	21	31di	26	28	25	19	25
Varken eller (3)	23	22	18	21	23	21	22	21	30cd	30cdf
Instämmer inte (1-2)	14	13	17j	13	15	18j	14	15	15	10
Vet ej/ej svar	36	36	39e	44befj	31	34	36	39	36	36
Medelvärde	3,2	3,3	3,2	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,1	3,3
Balansmått	12	16	8	8	16	9	14	9	5	14

Bas: Haft kontakt

5.2.5 Kommunikation

5.2.5.1 Bra betyg i kommunikation

Majoriteten av företagen är nöjda eller neutrala när det gäller att bedöma kommunikationen med Skatteverket på det hela taget. Vart tionde företag tycker inte att det är lätt att kommunicera med Skatteverket. Flest missnöjda företag finns i Örebro och Gävle. Högst andel nöjda finner man i Göteborg, Malmö och Linköping.

Tabell 100: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrländ
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	42	36	45b	43	45b	45b	44	42	47	43
Varken eller (3)	29	32gi	26	27	31gi	29i	21	26	19	33gi
Instämmer inte (1-2)	11	10	11j	11j	12j	10	16j	9	15j	6
Vet ej/ej svar	19	22e	18e	19e	13	16	20e	22e	19	17
Medelvärde	3,5	3,4	3,6	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,6
Balansmätt	32	25	34	32	34	35	28	33	32	37b

Bas: Haft kontakt

5.2.5.2 Motiverar Skatteverket sina beslut på ett bra sätt?

En stor andel företag tycker inte att Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt. I genomsnitt är vart femte företag missnöjt med hur Skatteverket motiverar besluten. Det finns inga nämnvärda regionala skillnader i frågan.

Tabell 101: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrländ
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	26	23	26	27	30	27	23	30	22	28
Varken eller (3)	26	25	23	24	27	31cdh	25	22	28	26
Instämmer inte (1-2)	19	18	19	18	22	18	20	18	19	17
Vet ej/ej svar	29	33ef	32ef	31ef	21	24	32e	30e	31e	29
Medelvärde	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,2	3,0	3,2	3,0	3,2
Balansmätt	8	5	8	10	8	9	3	13	3	12

Bas: Haft kontakt

5.2.5.3 Personalens skriftspråk

Missnöjet med personalens skriftspråk är fortfarande stort. Flest missnöjda företag finns i regionerna Örebro och Göteborg. Fler nöjda företag finns i Malmö. Företagen i Norrlandsregionen är i högre utsträckning neutrala.

Tabell 102: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	29	27	29	26	34dg	31	24	29	32	30
Varken eller (3)	26	25	25	27	27	24	23	24	26	36bcdefgh
Instämmer inte (1-2)	26	25	28j	28j	27j	30j	33j	28j	24	18
Vet ej/ej svar	18	23ef	18e	19e	12	15	19	19e	18	16
Medelvärde	3,0	3,0	3,0	3,0	3,1g	3,0	2,8	3,0	3,0	3,2dg
Balansmått	3	2	2	-2	7	1	-9	1	8	13dg

Bas: Haft kontakt

5.2.5.4 Personalens talspråk

I motsats till skriftspråket får personalens talspråk bra betyg överlag. Totalt instämmer 42 procent av företagen i att personalens talspråk är lätt och begripligt. Mest nöjda är företagen i Norrlandsregionen. I Malmö och Göteborg finns både en lika hög andel nöjda som missnöjda företag. Även i Örebro och Gävle uttrycker många företag missnöje med personalens talspråk.

Tabell 103: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	42	37	44	38	48bdh	46bd	44	39	43	48bd
Varken eller (3)	27	30g	24	30cg	25	26	19	27	22	29g
Instämmer inte (1-2)	11	7	12bj	11	14bj	13bj	18bdj	13	15bj	7
Vet ej/ej svar	20	26efi	20e	21e	12	16	19e	22e	21e	17
Medelvärde	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,3	3,4	3,4	3,6g
Balansmått	31	30	31	27	34	33	25	26	28	41dh

Bas: Haft kontakt

5.2.5.5 Lämnar Skatteverket bra förklaringar på företagens frågor?

Totalt anser 37 procent av företagen att de få bra förklaringar på sina frågor från Skatteverket. 13 procent håller inte med. Förutom variation i svarsbortfallen och en högre andel neutrala företag i Göteborg, finns det inga regionala skillnader i frågan.

Tabell 104: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	37	34	35	36	41	39	36	35	37	39
Varken eller (3)	28	26	28	29	29	32gi	20	30	22	27
Instämmer inte (1-2)	13	11	13	12	16h	12	16	10	17	13
Vet ej/ej svar	23	29ef	24ef	23ef	14	17	27ef	25ef	24e	21
Medelvärde	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4	3,5	3,3	3,4
Balansmätt	24	23	22	23	25	28	20	26	20	26

Bas: Haft kontakt

5.2.5.6 Hellre telefon än brev

Medan 42 procent av företagen föredrar telefon istället för brev, tycker 22 procent av företagen att det är bättre att Skatteverket skickar brev. Flest företag i Västerås och Växjö föredrar telefon före brev. I Malmö finns det flest företag som föredrar brevkommunikationen. Just nu pågår ett experiment ("ringa upp efter förfrågan") i Mälardalsregionen (Eskilstuna) där man ringer skattskyldiga i stället för att skriva brev när man har frågor till dem. Resultatet tycks hittills ha varit positivt.

Tabell 105: Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	42	36	43e	46be	35	45e	43	50be	39	44e
Varken eller (3)	16	14	17	14	18	15	12	12	20	19
Instämmer inte (1-2)	22	24	20	20	29cdfhij	21	23	17	17	19
Vet ej/ej svar	21	25e	20	20	18	19	22	21	24	18
Medelvärde	3,4	3,2	3,4e	3,5e	3,1	3,4e	3,4	3,6be	3,4	3,5e
Balansmätt	20	12	22e	26be	6	24e	20	34be	22	25e

Bas: Haft kontakt

5.2.5.7 Att lämnar skriftligt svar när företagen ber om det

Svarsbortfallet är mycket högt vid påståendet *Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det*. Enligt andelen nöjda och missnöjda verkar företagen inte ha några problem i frågan.

Tabell 106: Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	38	36	35	35	40	42cd	39	37	36	38
Varken eller (3)	13	14	12	13	13	11	8	12	16	14
Instämmer inte (1-2)	3	3	2	3	5	3	2	3	3	4
Vet ej/ej svar	46	47	51ef	48	43	44	50	49	46	44
Medelvärde	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,2	4,0	3,9	3,9
Balansmätt	35	33	33	32	35	39d	37	34	32	34

Bas: Haft kontakt

5.2.6 Information

38 procent av företagen tycker att Skatteverket informerar bra totalt sett, 28 procent är neutrala och 11 procent tycker inte det. Som framgår av tabellen nedan finns inga större skillnader mellan regionerna.

Tabell 107. Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	38	36	39	37	39	38	44	38	37	36
Varken eller (3)	28	31	26	26	28	28	24	30	23	32
Instämmer inte (1-2)	11	12	11	12	10	11	8	11	14j	8
Vet ej/ej svar	23	21	25	25	23	23	24	21	26	24
Medelvärde	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,7b	3,5	3,4	3,5
Balansmått	27	24	28	25	29	27	36	27	22	28

Bas: Samtliga

5.2.6.1 Att informera företagen om deras rättigheter

Andelen företag som inte tycker att Skatteverket informerar bra om företagens rättigheter är stor (22 procent). Och företagen i olika delar av landet är samstämmiga i bedömningen. Endast stockholmsföretagen sticker ut med högst andel missnöjda.

Tabell 108 Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	26	26	26	25	28	26	28	26	22	26
Varken eller (3)	19	15	18	21b	20	20	21	21	22	22b
Instämmer inte (1-2)	22	28dgj	21	21	22	21	17	21	24	19
Vet ej/ej svar	32	32	35	34	30	33	34	32	32	32
Medelvärde	3,1	3,0	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,0	3,2
Balansmått	4	-2	5	4	6	5	10	5	-2	6

Bas: Samtliga

5.2.6.2 Att informera företagen om deras skyldigheter

De flesta företag anser att Skatteverket informerar företagen främst om deras skyldigheter och mindre om deras rättigheter och det råder enighet i bedömningen mellan företag i de olika regionerna. Företagen i Örebro, Malmö och Göteborg tycker i högre utsträckning att Skatteverket informerar bra om deras skyldigheter.

Tabell 109: Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	45	47	45	41	48di	47di	51di	43	38	43
Varken eller (3)	18	15	18	19	16	18	13	21	21	18
Instämmer inte (1-2)	9	10	7	10	8	7	8	8	12	9
Vet ej/ej svar	28	28	30	29	28	28	28	28	30	29
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8i	3,8di	3,9di	3,8	3,6	3,8
Balansmätt	37	38	37	31	40di	40di	44di	35	27	35

Bas: Samtliga

5.2.6.3 Att informera om ny lagstiftning

Andelen som inte tycker att Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning är relativt stor. Och det finns inga regionala skillnader mellan företag i bedömningen, förutom att något fler företag i Örebroregionen är mer positiva.

Tabell 110: Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	28	28	28	28	29	28	34i	28	24	26
Varken eller (3)	22	20	20	22	22	21	21	23	23	27c
Instämmer inte (1-2)	18	20	17	18	19	18	13	16	20	15
Vet ej/ej svar	32	31	35	32	31	32	32	33	33	33
Medelvärde	3,2	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2	3,4b	3,2	3,1	3,3
Balansmätt	10	8	10	10	10	10	21	12	4	11

Bas: Samtliga

5.2.6.4 Att få tag på den information man behöver

Företagen är ganska nöjda när det gäller att få tag på den information de behöver. Mest nöjda är, likt föregående år, företagen i Örebro. Flest missnöjda företag finns enligt årets mätning i Gävle.

Tabell 111: Jag kan lätt få tag på information jag behöver, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	40	41	39	39	43j	40	47ij	42	33	36
Varken eller (3)	24	26	22	23	23	23	20	25	21	28c
Instämmer inte (1-2)	12	12	12g	12g	11	11	7	12	17efg	12
Vet ej/ej svar	24	21	27	26	23	26	27	21	29	24
Medelvärde	3,5	3,5	3,5	3,6i	3,6i	3,5	3,8bcdfh	3,5	3,3	3,4
Balansmätt	28	28	26	27	32i	29i	40cdij	30	16	24

Bas: Samtliga

5.2.7 Kontroll

Kontroll är ett område där både företagen och allmänheten till stor del saknar uppfattning. Enligt årets mätning saknar 43 procent av företagen synpunkter om kontrollen. Av dem som har en åsikt tycker en tredjedel att kontrollen fungerar bra totalt sett, sex procent tycker inte att kontrollen fungerar bra och 15 procent är neutrala. Jämfört med Stockholm är det fler företag i Norrland och Växjö som tycker att kontrollen fungerar bra totalt sett. Flest företag som är kritiska mot Skatteverkets kontrollverksamhet finns i Malmö.

Tabell 112: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	35	30	36	37b	36	37	39	34	31	38b
Varken eller (3)	15	16	15	16	13	14	16	14	20e	16
Instämmer inte (1-2)	6	7	4	5	10cdgj	7	4	8	6	4
Vet ej/ej svar	43	47	45	43	41	42	40	43	43	41
Medelvärde	3,7	3,6	3,8e	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7	3,7	3,9
Balansmått	29	23	32	32b	27	30	35	26	25	34b

Bas: Samtliga

5.2.7.1 Att upptäcka skattefusk

Svarsbortfallet är mycket högt när det gäller frågan om Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk. Endast 20 procent tycker att Skatteverket är bra på att upptäcka fusk och 10 procent tycker inte det. Återigen är det företagen i Malmö som är jämförelsevis mest kritiska.

Tabell 113 Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	20	16	22b	21	19	21	22	21	21	22
Varken eller (3)	14	16	13	13	14	12	15	11	16	16
Instämmer inte (1-2)	10	9	9	10	13cfgj	9	7	9	8	9
Vet ej/ej svar	57	59	57	56	54	58	56	59	55	53
Medelvärde	3,4	3,2	3,5be	3,4	3,2	3,4e	3,5	3,5	3,4	3,4
Balansmått	10	7	13e	11	6	12	14	12	12	13

Bas: Samtliga

5.2.7.2 Att upptäcka skattefusk i eget företag

De flesta företag saknar åsikt när det gäller sannolikheten att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i det egna företaget, 37 procent håller det för troligt och sju procent tror inte att det upptäckt. Fler företag i Norrland och Örebro håller det för möjligt att skattefusk i eget företag blir upptäckt.

Tabell 114: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	37	32	38	39	36	36	45be	37	35	44bef
Varken eller (3)	12	14	11	11	11	14	11	12	12	9
Instämmer inte (1-2)	7	6	5	7	9cg	7	3	7	6	9g
Vet ej/ej svar	44	49j	45	43	44	44	41	44	47	38
Medelvärde	3,8	3,7	3,9e	3,8	3,7	3,8	4,1bdef	3,8	3,8	3,9
Balansmått	30	27	33e	31	26	30	42bef	30	30	36e

Bas: Samtliga

5.2.7.3 Blir konsekvenserna allvarliga ifall skattefusk upptäcks?

Vart tredje företag anser att konsekvenserna, om skattefusk upptäcks i det egna företaget, blir allvarliga. Åtta procent tycker inte det. De flesta företag saknar dock åsikt i frågan. Det råder enighet i bedömningen mellan företag i olika delar av landet.

Tabell 115: Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	34	36	31	32	33	34	34	35	33	35
Varken eller (3)	11	11	11	12f	11	8	12	8	13	12
Instämmer inte (1-2)	8	8	7	8	8	8	10	10	8	9
Vet ej/ej svar	47	45	50	47	48	49	44	47	47	44
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7
Balansmått	26	27	24	24	26	27	24	25	25	25

Bas: Samtliga

5.2.8 Rättvisa

Även ifråga om rättvisa saknar nästan vartannat företag uppfattning. En fjärdedel anser att Skatteverket ger alla en rättvis och säker behandling, medan 13 procent är av motsatt uppfattning. Det finns inga regionala skillnader i frågan.

Tabell 116 Totalt sett ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	23	23	25	22	23	23	27	21	24	20
Varken eller (3)	19	16	17	18	16	21	18	19	21	23ce
Instämmer inte (1-2)	13	14	13	14	15	13	13	13	13	11
Vet ej/ej svar	45	47	45	46	46	43	43	47	42	46
Medelvärde	3,2	3,3	3,3	3,2	3,2	3,3	3,3	3,2	3,2	3,3
Balansmätt	10	9	12	8	8	10	15	8	11	10

Bas: Samtliga

5.2.8.1 Att ta tillvara företagens rättigheter

Samtliga påståendena inom området rättvisa kännetecknas av ett högt svarsbortfall. Vid påståendet Skatteverket *tar tillvara mina rättigheter* ligger svarsbortfallet på 45 procent. Andelen missnöjda i frågan är hög i relation till andelen nöjda. Det finns inga nämnvärda skillnader mellan regionerna.

Tabell 117: Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	21	20	20	20	23	22	23	24	17	19
Varken eller (3)	20	20	17	18	20	22c	20	17	24c	23c
Instämmer inte (1-2)	14	15	15	15	14	13	16	14	13	12
Vet ej/ej svar	45	45	48f	47	43	43	41	44	46	47
Medelvärde	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2
Balansmätt	7	5	5	5	9	9	7	10	3	7

Bas: Samtliga

5.2.8.2 Behandlar Skatteverket alla rättvist?

Nästan vartannat företag vet inte om Skatteverket behandlar alla rättvist eller inte. Andelen missnöjda i frågan är mycket hög i relation till andelen nöjda. Det finns inga regionala skillnader i frågan, förutom att fler företag i Örebro anser att Skatteverket behandlar alla rättvist.

Tabell 118: Skatteverket behandlar alla rättvist, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	18	17	19i	18	19	19	25ij	19	13	16
Varken eller (3)	16	16	17	15	16	18	13	16	20	18
Instämmer inte (1-2)	19	20	17	19	20	19	22	15	20	19
Vet ej/ej svar	47	48	47	47	45	44	41	50	47	47
Medelvärde	3,0	2,9	3,0	3,0	2,9	3,0	3,1	3,1	2,8	3,0
Balansmått	-1	-3	2	-1	-1	*	3	4	-6	-2

Bas: Samtliga

5.2.8.3 Tolkar Skatteverket skattereglerna enhetlig?

Likt föregående fråga kännetecknas även påståendet *Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna* av högt svarsbortfall, en hög andel som inte instämmer samt en låg andel som instämmer i påståendet. Skillnaderna mellan regionerna är marginella.

Tabell 119 Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	18	19	19	16	18	20	21	17	17	17
Varken eller (3)	15	9	15b	17b	16b	15b	13	17b	19b	22bcefg
Instämmer inte (1-2)	19	23j	18j	19j	21j	19j	21j	16	18	12
Vet ej/ej svar	48	49	49	48	45	46	45	50	46	49e
Medelvärde	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,2
Balansmått	-1	-4	1	-2	-4	2	*	*	-1	5

Bas: Samtliga

5.2.8.4 Hanterar Skatteverket uppgifterna om företagen på ett säkert sätt?

Påståendet inom området rättvisa där vi får bäst betyg trots högt svarsbortfall är: *Skatteverket hanterar de uppgifterna man har om företaget på ett säkert sätt.* Vart tredje företag instämmer i detta påstående. Endast fem procent instämmer inte. Företag i Örebro är mest positiva.

Tabell 120: Skatteverket hanterar de uppgifterna man har om företaget på ett säkert sätt, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	33	33	31	30	33	35	39d	32	30	34
Varken eller (3)	12	10	12	14b	14	11	9	10	17b	15
Instämmer inte (1-2)	5	6	4	5	6j	5	5	3	5	3
Vet ej/ej svar	50	52	52	51	48	49	47	54	48	49
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,9di	3,9	3,9	3,6	3,9
Balansmätt	28	27	27	25	27	30	34	29	26	31

Bas: Samtliga

5.2.9 Sköter Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt?

Företagen är nöjda med hur Skatteverket sköter sitt jobb. De flesta företagen är positiva eller neutrala i bedömningen. Svartsbortfallet ligger på 25 procent och endast 9 procent är missnöjda med hur vi utför vår uppgift. Återigen är det fler företag i Örebro som ger oss bra betyg, men även Göteborgsföretagen är mer nöjda med oss.

Tabell 121 Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	40	37	41	38	40	44i	46i	41	34	38
Varken eller (3)	28	27	24	26	28	28	24	29	29	33cdg
Instämmer inte (1-2)	8	9j	10fj	9fj	8j	6	8	9j	11fj	4
Vet ej/ej svar	25	27	25	26	24	23	23	22	26	25
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,5	3,4	3,7
Balansmätt	32	28	32	29	32	38bdi	38i	32	23	34

Bas: Samtliga

5.2.10 Förtroendet för Skatteverket

Vart annat företag har enligt årets mätning förtroende för Skatteverket på det hela taget. Vart fjärde företag är neutralt och 10 procent saknar förtroende för oss. Det finns inga skillnader mellan regionerna. I stort överensstämmer svaren både från företag som varit i kontakt med oss under de senaste 12 månaderna och samtliga företag dvs. inklusive företag utan kontakt med oss.

Tabell 122 Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	50	48	50	50	51	53	53	46	46	52
Varken eller (3)	26	27	23	23	23	26	23	30	25	28
Instämmer inte (1-2)	10	11	12j	11j	11j	9	10	9	13j	6
Vet ej/ej svar	14	14	15	15	14	12	13	15	16	13
Medelvärde	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	3,5	3,8
Balansmått	40	37	38	39	39	44	43	37	34	46i

Bas: Samtliga

Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	52	51	52	54	55	54	49	48	50	56
Varken eller (3)	27	27	25	24	24	28	28	31	28	31
Instämmer inte (1-2)	12	12	14j	12	13	10	12	9	15	8
Vet ej/ej svar	9	10	9	10j	8	7	11j	12j	7	5
Medelvärde	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5	3,7
Balansmått	41	39	38	41	42	44	38	38	35	48

Bas: Haft kontakt

5.2.11 Tjänstemännens attityder (ABC-attityder)

I årets regionenkät till företagen togs det för första gången upp tre nya attitydpåståenden där företagen fick ta ställning till vilken/vilka attityder de anser att Skatteverkets tjänstemän för det mesta visar upp (se även avsnitt 3.11)

5.2.11.1 Är tjänstemännen nedlåtande och misstänksamma?

En klar majoritet, hela 52 procent, av företagen som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna tycker inte att Skatteverkets tjänstemän är nedlåtande och misstänksamma och utgår från att företagen vill smita undan beskattning. 20 procent av företagen håller med om att vi är nedlåtande och misstänksamma. Fler företag i Malmö, Norrland och Göteborg tycker inte att vi är nedlåtande och misstänksamma. Flest företag i Gävle tycker att vi är nedlåtande och misstänksamma.

Tabell 123: (Attityd A): Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (7-10)	20	21e	19e	18	14	19	23e	23e	28cdefj	18
Varken eller (4-6)	23	21	22	26	23	20	30fi	21	20	20
Instämmer inte (0-3)	52	49	53g	50g	60bcdghi	54g	39	49	49	54g
Vet ej/ej svar	7	9e	6e	7e	4	6	9e	7	3	7
Medelvärde	3,6	3,6	3,6e	3,6e	3,1	3,5	3,3bcdef	3,7e	4e	3,3
Balansmätt	-32	-28e	-34e	-32e	-46	-35e	-16cdefj	-26e	-21e	-36

Bas: Haft kontakt

5.2.11.2 Är tjänstemännen reserverade och strikta?

Enligt årets opinionsmätning är Skatteverkets tjänstemän snarare reserverade och strikta än nedlåtande och misstänksamma. Vart tredje företag instämmer i påståendet att *tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du (företagen) känner till lagar och regler*. Vart fjärde företag tycker inte att påståendet stämmer. Flest företag i Malmö håller inte med om att tjänstemännen är reserverade och strikta.

Tabell 124: (Attityd B): Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrland
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (7-10)	36	38	36	34	33	37	36	35	40	32
Varken eller (4-6)	31	31	32	33	32	29	32	31	30	33f
Instämmer inte (0-3)	25	21	25	26	29b	26	23	26	26	27
Vet ej/ej svar	8	11i	8	7	6	7	9	8	4	8
Medelvärde	5,4	5,6	5,4	5,4	5,1	5,4	5,7	5,2	5,7	5,2
Balansmätt	11	17	11	9	4	11	12	8	15	6

Bas: Haft kontakt

5.2.11.3 Är tjänstemännen hjälpsamma och empatiska?

Nästan hälften av företagen som varit i kontakt med Skatteverket tycker att Skatteverkets tjänstemän är empatiska och hjälpsamma, 18 procent håller inte med och 30 procent är neutrala. Betyget vi får från företagen med kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna är något bättre jämfört med samtliga företagens betyg.

Jämförelsevis fler företag i Gävleregionen håller inte med om att tjänstemännen är empatiska och hjälpsamma, även andelen neutrala företag är högst i denna region. Flest företag i Malmö, Göteborg och Växjö instämmer i påståendet.

Tabell 125: (Attityd C): Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, procent

Skatteregion	Total	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Norrand
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (7-10)	45	35	46b	50bi	52bci	51bi	46b	45	38	49b
Varken eller (4-6)	30	34	34e	28	26	27	26	29	38ef	31
Instämmer inte (0-3)	18	20	15	16	17	16	19	20	23cj	14
Vet ej/ej svar	7	10ei	6	6	4	6	8i	6	2	6
Medelvärde	6,1	5,7	6,2i	6,3bi	6,4bi	6,3bi	5,8	6	5,6	6,4bi
Balansmått	27	15	30bi	34bi	35bi	35bi	27	25	15	35bi

Bas: Haft kontakt

* * *

Tabellförteckning

Tabell 1	På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent	16
Tabell 2:	På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent	17
Tabell 3:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?	19
Tabell 4:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?	19
Tabell 5:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, Skatteverkets hemsida eller servicetelefon?	19
Tabell 6:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent	20
Tabell 7:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent	20
Tabell 8:	I vilken typ av ärende har du haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna? Procent	20
Tabell 9:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent....	22
Tabell 10:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	24
Tabell 11:	Skatteverket har öppettider som passar mig, procent	25
Tabell 12:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	26
Tabell 13:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	27
Tabell 14:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	27
Tabell 15:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	28
Tabell 16:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	29
Tabell 17:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats.....	30
Tabell 18:	På det hela taget är bemötandet bra, procent	31
Tabell 19:	Personalen är trevlig, procent	32
Tabell 20:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent	33
Tabell 21:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	34
Tabell 22:	Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent	35
Tabell 23:	Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent	36
Tabell 24:	Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent	37
Tabell 25:	Man får n ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent	37
Tabell 26:	På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent	38
Tabell 27:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	39
Tabell 28:	Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent.....	40
Tabell 29:	Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent.....	41
Tabell 30:	Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent.....	42
Tabell 31:	När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent.....	43
Tabell 32:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	44
Tabell 33:	Personalen är kunnig, procent	45
Tabell 34:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent	46
Tabell 35:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent	48
Tabell 36:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	49
Tabell 37:	Skatteverket fattar korrekta beslut, procent.....	50
Tabell 38:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent	51

Tabell 39:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent	52
Tabell 40:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	54
Tabell 41:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	54
Tabell 42:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent	54
Tabell 43:	Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent	55
Tabell 44:	Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent	56
Tabell 45:	Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent	57
Tabell 46:	Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent.....	58
Tabell 47:	Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent.....	60
Tabell 48:	Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent	61
Tabell 49:	Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent	62
Tabell 50:	Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	63
Tabell 51:	Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent.....	64
Tabell 52:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent	65
Tabell 53:	Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	66
Tabell 54:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent....	68
Tabell 55:	Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent	69
Tabell 56:	Totalt ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent....	70
Tabell 57:	Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent	71
Tabell 58:	Skatteverket behandlar alla rättvist, procent.....	72
Tabell 59:	Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent	73
Tabell 60:	Skatteverket hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt, procent	74
Tabell 61:	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	75
Tabell 62:	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	76
Tabell 63:	Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	78
Tabell 64:	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004.....	81
Tabell 65:	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	82
Tabell 66:	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och	84
Tabell 67:	Ursprungligen åtta dimensioner och fem fristående frågor.....	85
Tabell 68:	Endast fem dimensioner och en fristående fråga bidrar till förklaring av variationen i förtroendet för Skatteverket (i fet stil)....	85
Tabell 69:	Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsulter? procent.	94
Tabell 70:	Har du under de senaste 12 månaderna för företagets räkning haft kontakt med Skatteverket per telefon, e-post, fax eller personligt besök? Procent.....	94
Tabell 71:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? procent	94
Tabell 72:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna via.....? procent.....	95
Tabell 73:	I Vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna? Procent	96

Tabell 74:	Tycker du det är lätt att använda Skatteverkets servicetelefon? Procent	97
Tabell 75:	Tycker du det är lätt att använda Skatteverkets hemsida? Procent.....	97
Tabell 76:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent	97
Tabell 77:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	98
Tabell 78:	Skatteverket har öppettider som passar mig, procent.....	98
Tabell 79:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	98
Tabell 80:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	99
Tabell 81:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	99
Tabell 82:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent.....	100
Tabell 83:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	100
Tabell 84:	Personalen är trevlig, procent.....	101
Tabell 85:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent.....	101
Tabell 86:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	102
Tabell 87:	Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent.....	102
Tabell 88:	Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent.....	103
Tabell 89:	På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent.....	103
Tabell 90:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	103
Tabell 91:	Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent.....	104
Tabell 92:	Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent.....	104
Tabell 93:	När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent.....	105
Tabell 94:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	105
Tabell 95:	Personalen är kunnig, procent.....	105
Tabell 96:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.....	106
Tabell 97:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent.....	106
Tabell 98:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	107
Tabell 99:	Skatteverket fattar korrekta beslut, procent.....	107
Tabell 100:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent.....	108
Tabell 101:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent.....	108
Tabell 102:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	109
Tabell 103:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent.....	109
Tabell 104:	Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent.....	110
Tabell 105:	Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent.....	110
Tabell 106:	Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent.....	110
Tabell 107:	Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent.....	111
Tabell 108:	Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent.....	111
Tabell 109:	Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent.....	112
Tabell 110:	Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	112
Tabell 111:	Jag kan lätt få tag på information jag behöver, procent.....	112
Tabell 112:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	113
Tabell 113:	Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	113
Tabell 114:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent.....	114
Tabell 115:	Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent.....	114

Tabell 116	Totalt sett ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent	115
Tabell 117:	Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent	115
Tabell 118:	Skatteverket behandlar alla rättvist, procent.....	116
Tabell 119	Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent	116
Tabell 120:	Skatteverket hanterar de uppgifterna man har om företaget på ett säkert sätt, procent	117
Tabell 121	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	117
Tabell 122	Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	118
Tabell 123:	(Attityd A): Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, procent.....	119
Tabell 124:	(Attityd B): Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, procent	119
Tabell 125:	(Attityd C): Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, procent.....	120

* * *

Diagramförteckning

Diagram 1:	Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsult?	18
Diagram 2:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent	22
Diagram 3:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	23
Diagram 4:	Skatteverket har öppettider som passar mig, procent.....	24
Diagram 5:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	25
Diagram 6:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	26
Diagram 7:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	28
Diagram 8:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats.....	29
Diagram 9:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	31
Diagram 10:	Personalen är trevlig, procent	32
Diagram 11:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent	33
Diagram 12:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	34
Diagram 13:	Skatteverket uttrycker sig vänligt i sina brev, procent	35
Diagram 14:	Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent	36
Diagram 15:	På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt, procent	38
Diagram 16:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	39
Diagram 17:	Skatteverket blir snabbt klar med mina beslut, procent.....	40
Diagram 18:	Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut, procent.....	41
Diagram 19:	När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet, procent.....	42
Diagram 20:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	44
Diagram 21:	Personalen är kunnig, procent	45
Diagram 22:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent	46
Diagram 23:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent	47
Diagram 24:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	48
Diagram 25:	Skatteverket fattar korrekta beslut, procent.....	49
Diagram 26:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent	51
Diagram 27:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent	52
Diagram 28:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent....	53
Diagram 29:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent	53
Diagram 30:	Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent	55
Diagram 31:	Jag föredrar att Skatteverket använder telefon istället för brev när man har frågor, procent	56
Diagram 32:	Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent.....	57
Diagram 33:	Totalt sett informerar Skatteverket bra, procent.....	59
Diagram 34:	Skatteverket informerar bra om mina rättigheter, procent	60
Diagram 35:	Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter, procent.....	61
Diagram 36:	Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	62
Diagram 37:	Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent.....	63
Diagram 38:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	65
Diagram 39:	Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	66
Diagram 40:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent	67
Diagram 41:	Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent	68

Diagram 42:	Totalt ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling, procent	69
Diagram 43:	Skatteverket tar tillvara mina rättigheter, procent	70
Diagram 44:	Skatteverket behandlar alla rättvist, procent.....	71
Diagram 45:	Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent	72
Diagram 46:	Skatteverket hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt, procent	73
Diagram 47:	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	75
Diagram 48:	Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	77
Diagram 49:	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2005	80
Diagram 50:	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	80
Diagram 51:	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, 2005	81
Diagram 52:	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	82
Diagram 53:	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, procent.....	83
Diagram 54:	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem ...	83
Diagram 55:	Betydelse för förtroendet	86
Diagram 56:	Dimension ”Tydlighet & Rättvisa” och Förtroende.....	87
Diagram 57:	Serviceverksamhet och förtroende för Skatteverket.....	87
Diagram 58:	Dimension hjälpsam och trevligt samt attityd C	88
Diagram 59:	”Kontroll” samt attityderna A & B och förtroende	88
Diagram 60:	Tydlighet och rättvisa med dess delfrågor, betyg och balansmått.....	89
Diagram 61:	Delfrågor, betyg och balansmått inom området Serviceverksamhet..	90
Diagram 62:	Delfrågor, betyg och balansmått för attityd C samt påståendet ”hjälp­sam och trevlig”	91
Diagram 63:	Delfrågor, betyg och balansmått för kontroll samt för attityd A och B.....	92



Skatteverket

Regionenkät – Företag 2005

Projekt nr 16383

Göteborg 2006-03-14

Kundansvarig: Jonas Persson

Projektledare: Matz Johansson

Dataansvarig: Jan Lundmark

Information om undersökningen

Skatteverket har genomfört en enkätundersökning bland företag i samarbete med Kinnmark Information AB och TNS Gallup AB (Regionenkät – Företag 2005).

Undersökningen har genomförts bland aktiva företag i Sverige och avser mäta attityder till hur skatteverket arbetar på regional nivå.

Urval och population

Kinnmark Information har dragit urval, stratifierat på region och antal anställda, ur SCB:s företagsregister. Urval och population fördelar sig enligt följande:

Urvalets fördelning

Region	Företag utan anställda	Företag med 1-49 anställda	Företag med minst 50 anställda	Bokförings- och revisionsbyråer	Totalt
Stockholm	300	500	100	100	1 000
Linköping	1 425	2 375	100	100	4 000
Växjö	1 425	2 375	100	100	4 000
Malmö	675	1 125	100	100	2 000
Göteborg	640	1 060	100	100	1 900
Örebro	300	500	100	100	1 000
Västerås	300	500	100	100	1 000
Gävle	300	500	100	100	1 000
Östersund	300	500	100	100	1 000
Luleå	300	500	100	100	1 000
Totalt	5 965	9 935	1 000	1 000	17 900

Populationens fördelning

Region	Företag utan anställda	Företag med 1-49 anställda	Företag med minst 50 anställda	Bokförings- och revisionsbyråer	Totalt
Stockholm	114 299	47 055	1 536	4 920	167 810
Linköping	43 051	14 477	436	909	58 873
Växjö	55 526	16 931	441	1 090	73 988
Malmö	69 651	23 332	655	2 055	95 693
Göteborg	89 288	30 590	859	2 378	123 115
Örebro	32 553	9 737	257	686	43 233
Västerås	52 233	17 854	364	1 467	71 918
Gävle	41 317	10 651	210	724	52 902
Östersund	29 655	7 212	139	428	37 434
Luleå	34 633	9 033	201	521	44 388
Totalt	562 206	186 872	5 098	15 178	769 354

Metod

Datainsamlingen har skett med hjälp av postal enkät. Skatteverket har i samarbete med Kinnmark Information och TNS Gallup utarbetat fältplan och undersökningsmaterial (för frågeformuläret se bilaga). Kinnmark Information har ansvarat för urvalsdragning, framställning av undersökningsmaterial, utskick, påminnelser, löpande statusrapportering samt skanning av inkomna enkäter. TNS Gallup har svarat för telefonintervjuer, framställning av tabeller, SPSS-filer samt statistisk analys och konsultation.

Fältarbetet inleddes i vecka 36, 2005 och avslutades i vecka 45, 2005.

Fältplan

- 1:a utskick: Innehållande formulär, följebrev, och svarskuvert.
Påminnelse 1: Ett A5 kort som adresseras till dem som inte har skickat in sin enkät.
Påminnelse 2: Innehållande formulär, följebrev och svarskuvert.
Telefonuppföljning: Telefonintervjuer med ett urval av dem som inte deltog i den postala delen av undersökningen.

TNS Gallup är medlem i SMIF och ESOMAR och följer dessa organisationers branschregler. Det innebär bland annat att all personal har tystnadsplikt samt att insamlade frågeformulär och annat undersökningsmaterial hanteras så att respondenternas anonymitet kan garanteras.

Vägning

Urvalet stratifierades efter region och antal anställda (samt delregion i de regioner där extraurval dragits). Materialet har sedan vägts i flera steg med hänsyn till populationen företag i respektive region.

Postala intervjuer och telefonintervjuer har vägts var för sig. De postala intervjuerna har vägts mot företagspopulationen i respektive stratum. Vikterna har därefter justerats riksproportionellt, det vill säga företag i regioner med litet urval i förhållande till populationen har vägts upp och om urvalet varit förhållandevis stort har intervjuerna vägts ner. Detta för att det samlade materialet ska ge en representativ bild av riket.

Telefonintervjuer är vägda på motsvarande sätt. Det totala antalet telefonintervjuer har dessutom vägts upp för att representera hela telefonurvalet. Måtalet (det antal som telefonintervjuerna ska vägas till) beräknas med hjälp av följande formel:

$(ns/n) + ((1-ns/n) * (nts/nt))$	
ns/n:	Antal postala intervjuer delat med hela urvalet
1-ns/n:	Resten av hela urvalet
nts/nt:	Antal telefonintervjuer delat med telefonurvalet

Den vägda svarsfrekvensen för respektive region framgår av tabellen nedan.

Signifikansredovisning och baser i tabellerna

Bifogat redovisas resultaten av undersökningen i tabeller.

I tabellerna är signifikanta skillnader mellan kolumner som hör till samma fråga testade mot varandra (för frågan om juridisk form har alltså kolumnen med enskilda näringsidkare testats mot kolumnerna med handelsbolag och aktiebolag). En bokstav efter ett värde i en cell anger att värdet är signifikant högre än värdet i motsvarande cell för den kolumn bokstaven anger (t-test, 5 % nivå).

I varje tabellhuvud redovisas basen för respektive kolumn. Basen redovisas både vägt och ovägt samt i såväl absoluta tal (rad ett och tre) som i procent av totalkolumnen (rad två och fyra).

Vid signifikanstestningen används en 'Effektiv bas' istället för den vägda eller den ovägda. Den effektiva basen används för att minska sannolikheten för att avvikelser markeras som signifikanta som en följd av vägningen av data. Den effektiva basen för en kolumn beräknas (något förenklat) enligt följande formel:

$$e_j = \frac{(w_j)^2}{\sum w_{ik}^2}$$

$(w_j)^2$ = den kvadrerade summan av vikterna i en kolumn
 $\sum w_{ik}^2$ = summan av de kvadrerade vikterna i kolumnen

När den effektiva basen är lägre än 100 markeras detta med en asterisk (*) intill den vägda basen. Två asterisker (**) betyder att den effektiva basen är lägre än 30 – då görs ingen signifikanstestning i den kolumnen. Den effektiva basen blir klart lägre än den ovägda basen när skillnaden mellan högsta och lägsta vikt i en kolumn är stor.

Fältnarbete
Postalt fältnarbete

	Totalt	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
Bruttonrval	17 900	1 000	4 000	4 000	2 000	1 900	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Postreturer	203	17	49	45	16	23	9	11	14	6	13
Adress okänd	115	12	31	26	11	12	5	5	5	2	6
Företaget ej aktivt	72	5	15	17	5	7	4	6	5	3	5
Bortrest	3					3					
Avliden	4		3						1		
Språkproblem	1			1							
Sjuk	8			1		1			3	1	2
Nettonrval	17 697	983	3 951	3 955	1 984	1 877	991	989	986	994	987
Inskickade ifyllda enkäter	7 250	357	1 626	1 671	774	787	401	411	412	413	398
Postal svarsfrekvens (netto)	41%	36%	41%	42%	39%	42%	40%	42%	42%	42%	40%
Telefonintervjuer											
Att bearbeta	10 562	638	2 356	2 310	1 221	1 102	595	583	579	583	595
Tillgängliga tfn.nr	8 455	568	1 825	1 787	1 063	895	474	496	439	445	463
Ej inlästa nummer	1 024	0	225	387	0	95	74	96	39	45	63
Inlästa nummer (tfn.urval)	7 431	568	1 600	1 400	1 063	800	400	400	400	400	400
Inlästa, ej använda nummer	7	2	0	1	0	0	1	1	1	0	1
Ej nåbara (totalt)	4 025	318	834	720	588	424	219	226	225	241	230
Fax / Modem	188	15	35	52	32	14	6	6	6	7	15
Hänvisningston	211	27	51	41	30	14	10	14	9	12	3
Ej nådd (< 16 kontakter)	844	0	181	147	77	119	67	30	65	88	70
Ej nådd (> 16 kontakter)	143	35	29	21	25	15	2	8	4	2	2
Upptaget	20		3	1		3	1	1	6	3	2
Fel nummer	727	75	136	132	128	76	25	57	35	30	33
Ej intervju inom perioden	1 172	99	258	192	170	115	65	74	64	61	74
Företaget ej aktivt	328	28	60	66	52	29	25	18	16	17	17
Redan intervjuad	299	26	69	53	47	33	15	13	17	15	11
Språkproblem	48	8	6	8	14	4	1	4	1	1	1
IP avliden	6	1	1		1	1				2	
IP är sjuk	26	2	2	7	8	1	2			3	1
Ej målgrupp	7	1	2		2				2		
Flyttat utomlands	6	1	1		2			1			1
Vägran (totalt)	1 569	118	366	329	225	176	80	73	74	59	69
IP vägrar	1 438	111	327	304	200	164	78	68	70	53	63
Annan vägrar för IP	109	7	30	21	22	10	1	4	3	5	6
Oseriös IP	22		9	4	3	2	1	1	1	1	
Antal telefonintervjuer	1 830	130	400	350	250	200	100	100	100	100	100
Vägd svarsfrekvens	55%	53%	55%	56%	53%	56%	55%	56%	56%	56%	55%

Kommentar: Antalet företag 'att bearbeta' är lika med nettonrvalet plus företag med okänd adress.

Storföretagsskattekontoren

Parallellt med Regionenkäten har TNS Gallup genomfört telefonintervjuer med företag som hör till storföretagsskattekontoren i Stockholm, Göteborg och Malmö. Underlag för urvalet till den här delen av undersökningen har levererats av Skatteverket. Underlaget har dels samkörts mot SCB:s Företagsregister (för nummersättning och kontroll av att företagen är aktiva), dels samordnats negativt med det ordinarie urvalet till regionenkäten och riksenkäten. Därefter har vi genomfört 200 telefonintervjuer per storföretagsskattekontor med dragit slumpvisa urval av företag som hör till respektive kontor. Frågeformuläret som användes i dessa intervjuer är detsamma som i regionenkäten.

Det insamlade materialet är vägt kontorsvis (Stockholm, Göteborg och Malmö) så att det motsvarar fördelningen i populationen.

Fördelningen av population, urval samt utfall av fältarbete:

	Totalt	Stockholm	Göteborg	Malmö
Population	6 009	3 655	1 129	1 225
Urval	1 800	600	600	600
Ej nåbara	950	316	299	335
Fax / Modem	11	5	3	3
Hänvisningston	72	34	17	21
Ej nådd (< 16 kontaktförsök)	197	90	26	81
Ej nådd (> 16 kontaktförsök)	78	26	41	11
Fel nummer	252	70	74	108
Ej intervjuas inom tidsperioden	68	29	21	18
Företaget inte längre aktivt	104	32	40	32
Redan intervjuad/dubblett	151	24	71	56
Språkproblem	6	3	2	1
IP är sjuk	1		1	
Ej målgrupp	10	3	3	4
Vägran	250	84	101	65
IP vägrar	219	76	88	55
Någon annan vägrar för IP	26	8	10	8
Oseriös IP	5		3	2
Nettourval	850	284	301	265
Genomförda intervjuer	600	200	200	200
Svarsfrekvens	71%	70%	66%	75%

Populations- och urvalsstorlek: Regionenkäten till företag 2005

Populationen					
Avdelning	Anställda		Bokföring/ redovisning		Totalt
	0	1-49	50-		
011 Stockholm	114 299	47 055	1 536	4 920	167 810
051 Linköping	14 869	5 071	134	302	20 376
052 Norrköping	12 237	4 239	102	279	16 857
053 Jönköping	9 128	3 119	101	233	12 581
054 Värnamo	6 817	2 048	99	95	9 059
071 Växjö	13 879	3 493	135	233	17 740
072 Kalmar	8 635	2 470	51	121	11 277
073 Västervik	6 711	2 209	56	98	9 074
074 Karlskrona	8 159	2 461	62	157	10 839
075 Halmstad	13 325	4 707	124	272	18 428
076 Varberg	4 817	1 591	13	209	6 630
121 Staffanstorps mm	34 093	11 541	352	1 105	47 091
122 Östra Göinge mm	17 284	5 216	103	378	22 981
123 Svalöv mm	18 274	6 575	200	572	25 621
141 Göteborg 2	35 877	14 698	446	1 331	52 352
142 Vänersborg	20 189	6 263	130	426	27 008
143 Borås	16 777	4 904	148	314	22 143
144 Skövde	16 445	4 725	135	307	21 612
181 Örebro	32 553	9 737	257	686	43 233
191 Västerås	52 233	17 854	364	1 467	71 918
211 Gävle	41 317	10 651	210	724	52 902
231 Östersund	29 655	7 212	139	428	37 434
251 Luleå	34 633	9 033	201	521	44 388
Totalt	562 206	186 872	5 098	15 178	769 354

Regionurvalet					
Avdelning	Anställda		Bokföring/ redovisning		Totalt
	0	1-49	50-		
011 Stockholm	300	500	100	100	1 000
051 Linköping	485	830	31	33	1 379
052 Norrköping	410	690	23	31	1 154
053 Jönköping	300	520	23	25	868
054 Värnamo	230	335	23	11	599
071 Växjö	375	505	26	21	927
072 Kalmar	210	335	12	11	568
073 Västervik	190	310	13	10	523
074 Karlskrona	200	335	14	14	563
075 Halmstad	350	670	25	25	1 070
076 Varberg	100	220	10	19	349
121 Staffanstorps mm	330	555	50	55	990
122 Östra Göinge mm	175	250	20	20	465
123 Svalöv mm	170	320	30	25	545
141 Göteborg 2	240	510	51	55	856
142 Vänersborg	150	215	16	15	396
143 Borås	125	170	17	15	327
144 Skövde	125	165	16	15	321
181 Örebro	300	500	100	100	1 000
191 Västerås	300	500	100	100	1 000
211 Gävle	300	500	100	100	1 000
231 Östersund	300	500	100	100	1 000
251 Luleå	300	500	100	100	1 000
Totalt	5 965	9 935	1 000	1 000	17 900

Skatteverkets service m.m. (forts)

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt"?

	Instämmer inte alls					Instämmer helt					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13. Snabbhet											
Jag får snabbt svar på mina frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket blir snabbt klara med mina beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På det hela taget arbetar Skatteverket snabbt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Sakkunskap											
Personalen är kunnig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag kan få tag på personal med specialkompetens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket fattar korrekta beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På det hela taget har personalen bra sakkunskap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Kommunikation											
Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag föredrar att Skatteverket använder telefon i stället för brev när man har frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket lämnar skriftligt svar när jag ber om det	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Information											
Skatteverket informerar bra om mina rättigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket informerar bra om mina skyldigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket informerar bra om ny lagstiftning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag kan lätt få tag på den information jag behöver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalt sett informerar Skatteverket bra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Skatteverkets kontroll											
Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalt sett fungerar kontrollen bra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Rättvisa											
Skatteverket tar tillvara mina rättigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket behandlar alla rättvist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket har en enhetlig tolkning av skattelagarna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skatteverket hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalt sett ger Skatteverket alla en rättvis och säker behandling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Skatteverkets sätt att arbeta											
Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Förtroendet för Skatteverket											
Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Uppfattningen om tjänstemännen på Skatteverket											
I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 0 till 10, där 0 betyder "instämmer inte alls" och 10 betyder "instämmer helt"?											
	Instämmer inte alls					Instämmer helt					
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din medverkan!