

1 Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

Som ett led i arbetet mot den sk 24-timmarsmyndigheten har uppgiftsinlämnande och ärendehantering via Internet en viktig roll. I flera sammanhang har uttalats stor tilltro till möjligheterna att förbättra servicen till företagen, minska den manuella hanteringen för skattemyndigheterna och förbättra kvaliteten i inlämnade uppgifter genom ett elektroniskt uppgiftslämnande. RSV:s verksamhet har de senaste åren velat påskynda utvecklingen av Internetbaserade tjänster.

1998 driftsattes nya system för att hantera moms och arbetsgivaravgifter inom skattemyndigheterna. I samband med utvecklingen av dessa system fanns planer på att ge möjlighet för arbetsgivare och momsregistrerade att lämna in skattedeklaration (SKD) via Internet. Tjänsten kunde emellertid inte utvecklas till 1998. I början av 2000 aktualiserades åter frågan och RSV:s verksamhet beslutade att starta upp en pilotprojekt för deklarationsinlämnande via Internet¹. Just SKD:n ansågs vara lämplig för en sådan försöksverksamhet.

Målet för pilotprojektet var att utveckla en tjänst för inlämning av SKD via Internet, som för en begränsad kategori företagare kunde tas i drift under första kvartalet 2001 för att senare under året utvidgas till att omfatta fler företagare. Projektet fick även i uppdrag att pröva möjligheterna att låta redovisningsbyråer och ombud lämna uppgifter som om de lämnats av behörig firmatecknare.

Applikationen för en elektronisk skattedeklaration (eSKD) togs i enlighet med planerna i drift den 8 mars 2001. Projektet fortgick under en försöksverksamhet som omfattade sex månader. Den 1 september avslutades projektet och eSKD:n överlämnades till förvaltning. Försöksverksamheten fortskrider dock tills tiden för de certifikat som utgör säkerhet vid deklarationsinlämnandet går ut i september 2002. Innan dess måste en säkerhetslösning för ett fortsatt deklarationsinlämnande via Internet ha utvecklats.

eSKD är alltså ett pilotprojekt, där RSV för första gången möjliggör deklarationsinlämnande via Internet. Det är därför av stort intresse att göra en utvärdering av projektet, för att ta reda på hur det har fungerat och vilken nytta olika parter har av ett elektroniskt deklarationsinlämnande. Syftet med utvärderingen² är att göra en bedömning av dess nytta för företagen och för skatteförvaltningen, för att få fram ett underlag för beslut om och utformningen av andra elektroniska tjänster i framtiden. Efter genomförd utvärdering ska vi:

- Veta hur företagen uppfattar det elektroniska uppgiftslämnandet; vilka fördelar ett elektroniskt uppgiftslämnande har för dem, vilka problem de har stött på och vad som skulle kunna utformas bättre.
- Ha en uppfattning om hur den manuella hanteringen på skattemyndigheterna påverkas av eSKD.
- Ha gjort en bedömning av möjligheterna att minska de oavsiktliga felen genom ett deklarationsinlämnande via Internet.
- Ha gjort en bedömning av möjligheterna att utvidga det elektroniska uppgiftslämnandet.

¹ RSV: *Utveckling av InterNet-tjänst avseende elektronisk skattedeklaration*. 2001-05-23, Dnr 5173-00/830

² RSV: *Utvärdering av den elektroniska skattedeklarationen*. 2001-10-17

Förutom att utveckla en tjänst för intag av SKD via Internet syftade försöksverksamheten till att skapa underlag för Verksledningens ställningstaganden vad avser säkerhetsnivåer (inklusive certifikathantering), samt för en bedömning av vilka krav som ställs på den tekniska infrastrukturen för ökad användning av Internet inom RSV-koncernen och vilka indataolymer som kan vara möjliga att hantera som Internetbaserade tjänster. Den här utvärderingen är dock begränsad till omfatta nyttan av ett elektroniskt deklara-tionsinlämnande för de inblandade aktörerna, och avgränsas därför från djupare analyser av utformningen av de tekniska systemen. Effekterna på den tekniska infrastrukturen och bedömningar av säkerhetsnivåer kommer att analyseras i annan ordning.

1.2 Utvärderingens genomförande

För att få ett underlag för att bedöma nyttan av eSKD för företagen och skattemyndig-heterna har data samlats in från flera olika källor.

Från skattemyndigheternas tekniska system har information kunnat hämtas om vilka företag som har anslutit sig till eSKD samt när och för vilka perioder de har lämnat eSKD. Genom att samköra dessa uppgifter mot uppgifter från statistikdatabasen GIN-skatt har vi kunnat jämföra de företag som har anslutit sig till eSKD med den totala populationen av företag som lämnar skattedeklaration. Vi har då dels tittat på faktorer som företagsstorlek, företagsform, bransch och geografisk lokalisering, och dels på hur omprövningarna av företagens skattedeklarationer har förändrats över tiden.

För att få synpunkter på hur eSKD har fungerat för företagen har vi dels gjort telefon-intervjuer med ett 50-tal av de företag som har anslutit sig till eSKD och dels gjort det möjligt för företagen att lämna synpunkter om eSKD via RSV:s webbplats på Internet.

En viktig fråga i den här utvärderingen har handlat om varför så få företag har anslutit sig till eSKD, när intresset av uppgiftslämnande via Internet är så pass stort. Eftersom vi här är intresserade av vad den stora massan av företag som inte anslutit sig till eSKD anser, så har vi valt att göra en enkätundersökning.

Eftersom utvärderingen även omfattar att bedöma nyttan av eSKD för skattemyndighe-terna har vi låtit personal vid några skattekontor uppskatta tidsåtgången för olika arbets-uppgifter som kan tillkomma eller försvinna vid användningen av eSKD. Utifrån dessa uppgifter och statistikuppgifter om olika uppgifters frekvens har vi kunnat göra vissa grova beräkningar av vad eSKD på lång sikt kan innebära resursmässigt för skattemyn-digheterna.

Telefonintervjuer

När det gäller de företag som anslutit sig till eSKD är de kvalitativa synpunkterna mer intressanta än de rent kvantitativa. En enkätundersökning är därför inte någon lämplig datainsamlingsmetod. Istället har vi valt att göra intervjuer med några av användarna, så att de med egna ord kan berätta hur de upplever eSKD:n, vilka problem de har upplevt mm. Eftersom det är ganska enkla frågor vi ville få besvarade och eftersom vi ville få synpunkter från flera olika företag passade telefonintervjuer i det här fallet bättre än djupintervjuer.

Vi var intresserade av att få så många olika synpunkter som möjligt från användarna. Eftersom vi har en hel del bakgrundsvariabler för de företag som är anslutna till eSKD är det ganska lätt att identifiera olika grupper av företag som av olika anledningar kan vara intressanta att få synpunkter från. Inom varje grupp har vi gjort ca 10 intervjuer,

vilket vi upplevt har räckt till. Vid de sista intervjuerna har vi då inte fått så mycket ny information, utan mest upprepningar av saker vi redan har hört.

Följande fem intressanta grupper har vi valt att intervjua. Inom varje grupp har vi intervjuat de tio första företag eller firmatecknare som vi har fått tag på.

- **Vana användare:** De som har använt eSKD i stor utsträckning kan nog bättre än nya användare tala om vad som fungerar bra och vad som fungerar dåligt. Som vana användare räknar vi sådana firmatecknare som använt eSKD under flera månader för flera olika företag. Det finns 25 firmatecknare som innan den 1 juni 2001 hade registrerat sig för fem företag var eller mer och som faktiskt har lämnat eSKD för dessa.
- **Stora företag:** Med tanke på att säkerhetscertifikatet bara får installeras på firmatecknarens dator är det förvånande att så många stora företag är anslutna till eSKD. Det är därför intressant att se hur de riktigt stora företagen upplever eSKD:n. Vi vill i den här gruppen träffa företag som är så stora att de antagligen har anställda som sköter bokföring och upprättar deklarerationer. Vi har därför sökt ut 43 företag som har mer än 50 anställda, mer än 5 miljoner kronor i lönesumma och mer än 50 miljoner kronor i omsättning.
- **Små företag:** De små företagen upplever säkert andra problem än större företag. Framför allt kan man tänka sig att små företag utan anställda har en annan syn på eSKD än andra. Det är 2 985 företag utan anställda som har anslutit sig till eSKD. Bland dessa företag ingår nog företag med väldigt olika omfattning på verksamheten. Bredden i gruppen är nog bara positiv för att få fler nyanser i svaren. Bland dessa företag har vi slumpmässigt valt ut 49 företag.
- **Slutat lämna eSKD:** Det finns företag som har lämnat eSKD och sedan slutat med det. Det är intressant att få en förklaring till orsakerna till detta. Vi vill då träffa företag som har gett eSKD en chans genom att lämna eSKD några månader, men som sedan slutat lämna eSKD och återgått till att lämna skattedeklaration i pappersform istället. Vi har därför sökt ut 50 företag som efter att ha lämnat eSKD i minst 3 månader har slutat lämna eSKD, men där detta inte berott på att företaget har avregistrerats.
- **Ej hämtat certifikat:** Det är intressant att intervjua firmatecknare som har tyckt att satsningen på eSKD verkade vara intressant, men som trots det av någon anledning har backat ut utan att ens prova lämna eSKD. Hit hör de firmatecknare som ej hämtat ut sina säkerhetscertifikat. Det är 1 984 firmatecknare som ej har hämtat ut sina certifikat, och där företaget inte är avregistrerat eller ändå lämnar eSKD. Av dessa är 45 firmatecknare registrerade för 3-10 företag. Bland dessa har vi sökt ut 32 firmatecknare som inte ingår i någon annan urvalsgrupp ovan.

Som stöd för intervjuerna har vi gjort en frågemall, som finns i bilaga 1. Vi har dock i den mån det är möjligt låtit respondenterna själva med egna ord berätta hur de upplever eSKD:n. Frågorna har också anpassats till den grupp vi har intervjuat. Vi har varit fyra personer från utvärderingens arbetsgrupp som intervjuat en eller två grupper med företag var. Telefonintervjuerna genomfördes under perioden 14-25 januari.

Webbfrågor

Som komplement till telefonintervjuerna har vi på RSV:s webbplats lagt ut några frågor om hur användarna av eSKD upplever applikationen. En länk till frågorna finns på välkomstsidan för eSKD (se bilden till höger). Därigenom har de företag som lämnar eSKD möjlighet att lämna synpunkter på hur det fungerar. Eftersom de företag som lämnar synpunkter inte väljs ut slumpmässigt kan vi inte dra några generella slutsatser från svaren, men de kan ändå ge en del intressanta indikationer.

Vi behöver dina synpunkter >>

När företagen klickar på länken om att lämna synpunkter kommer de till en sida (se nedan) där vi frågar vilken den största fördelen med eSKD är, vad som är viktigast att förbättra och vad de saknar i eSKD:n. Svaret får företagen skriva i fri text i det frågeformulär som annars används när företagen behöver teknisk support.

Vi behöver dina synpunkter

För att vi ska kunna förbättra eSKD, ber vi dig svara på dessa tre frågor:

1. Vilken är den största fördelen med eSKD?
2. Vad är viktigast att förbättra?
3. Vad saknar du i eSKD:n?

Så här gör du:

[Klicka här](#) och välj kategorin "Användarsynpunkter eSKD". Skriv in dina synpunkter i frågerutan och klicka på knappen "Sänd in frågan".

Tack för din medverkan!

Frågorna lades ut på RSV:s webbplats den 10:e januari och den 12:e mars hade synpunkter kommit in från totalt 92 användare av eSKD. Svaren på webbfrågorna stämmer väl överens med svaren i telefonintervjuerna.

Enkäter

Redan under utvärderingens inledning kände vi till flera tänkbara anledningar till varför många företag ej ansluter sig till eSKD. Vi visste dock inte vilka av flertalet möjliga anledningar som är av störst betydelse. Det är svårt att få bra svar på detta genom exempelvis telefonintervjuer. Det är troligt att många av de företag vi i så fall skulle kontakta inte ens skulle ha hört talas om eSKD. För att kunna bedöma vad det är viktigast att förbättra för att locka fler företag till eSKD har vi därför valt att istället skicka ut en skriftlig enkät till företag som lämnar skattedeklaration, men som inte anslutit sig till eSKD.

Bland de ca 470 000 företag som lämnar skattedeklaration, men som inte anslutit sig till eSKD, har vi gjort ett slumpmässigt urval på 1 000 företag. Till dessa har vi skickat en enkät som omfattar sju frågor, fördelade på två A4-sidor (se Bilaga 2). Frågorna har fasta svarsalternativ, men tre av frågorna går även att besvara i fritext.

Eftersom det här var en relativt liten enkät, både avseende antalet frågor och antalet respondenter, så har vi valt att själva från RSV både skicka ut enkäten och sammanställa svaren, istället för att anlita något datainsamlingsföretag för detta.

De 1 000 enkäterna skickades ut den 18:e januari, tillsammans med frankerade svarskuvert. Ingen påminnelse har skickats ut. Av de utskickade enkäterna kom 16 stycken i retur på grund av att adressaten inte fanns på den uppgivna adressen. Det gav ett netto-urval på 984 företag. Totalt har svar inkommit från 355 företag, vilket ger en svarsfrekvens på 36,1 %.

Tidsåtgång för arbetsuppgifter som kan försvinna eller tillkomma

En stor del av arbetet att hantera skattedeclarationer som hamnar i väntrummet eller innehåller formella fel kan förväntas försvinna vid en övergång till eSKD. För att kunna uppskatta hur stora resurser som därigenom kan komma att frigöras har personal på fem olika skattekontor i olika delar av landet under två veckors tid fått mäta hur mycket tid de lägger på dessa arbetsuppgifter och hur många ärenden de då hanterar. Utifrån de uppgifterna har vi kunnat räkna ut en genomsnittlig tid för varje ärende. Uppgifter om hur många ärenden som kan tänkas beröras av eSKD har vi kunnat ta fram ur skattemyndigheternas tekniska system.

En del arbetsuppgifter som påverkas av eSKD köps idag in från externa leverantörer. Det gäller t ex upptryckning och utskick av deklarationsblanketter och inskanningen av inkomna skattedeclarationer i pappersform. Resursåtgången för dessa arbetsuppgifter har vi bedömt utifrån faktiska kostnader utifrån gällande avtal med leverantörerna och nuvarande deklarationsvolymer.

En av de arbetsuppgifter som tillkommer på grund av eSKD är hanteringen av ansökningar och registrering av användare. Den genomsnittliga tidsåtgången för hanteringen av varje ansökan till eSKD har uppskattats av tre handläggare (från olika skattemyndigheter), som tillsammans handlägger över 30 % av alla inkomna ansökningar.

För att få teknisk support får användarna av eSKD idag vända sig till Servicejouren i Söderhamn. De som arbetar med den här delen av supporten har själva uppskattat den genomsnittliga tidsåtgången per ärende.

1.3 Rapportens disposition

För att få ett bredare perspektiv på eSKD och andra Internettjänster inleds rapporten i kapitel 2 med en redogörelse för de förväntningar statsmakterna har på Internetbaserade tjänster hos myndigheterna. Där beskrivs bland annat de allmänna trenderna i riktning mot ökad Internetanvändning i omvärlden, Europeiska kommissionens satsning på eEurope och de svenska statsmakternas lansering av begreppet 24-timmarsmyndigheten.

I kapitel 3 finns en strukturerad beskrivning av hanteringen av skattedeclarationer, hos företagen och hos skattemyndigheten. Först beskrivs hanteringen i de fall man deklarerar på en traditionell pappersdeklaration och sedan när man deklarerar via Internet, på eSKD.

Kapitel 4 handlar om vad eSKD i praktiken innebär för företagen. Kapitlet inleds med en analys av vilka företag som egentligen har anslutit sig till eSKD. Där jämförs dessa företag med samtliga företag som lämnar skattedeklaration med avseende på storlek, företagsform, bransch och geografiska skillnader. Avsnitt 4.2 innehåller en beskrivning av hur eSKD har fungerat för de företag som har anslutit sig. Där går vi igenom vilka fördelar företagen upplever att eSKD ger, vilka problem de har stött på och vad de tycker att man bör förbättra. Kapitel 4 avslutas sedan med en analys av varför inte fler

företag har anslutit sig till eSKD. Beror det på att företagen inte är intresserade av att lämna uppgifter via Internet, att de inte känner till att eSKD finns eller finns det andra förklaringar?

Kapitel 5 handlar hur eSKD påverkar skattemyndigheternas arbete. I avsnitt 5.1 jämför vi omprövningsfrekvensen hos de företag som är anslutna till eSKD med övriga företag som lämnar skattedeklaration, för att se om felen i deklARATIONERNA minskar vid ett elektroniskt uppgiftslämnande. I avsnitt 5.2 och 5.3 uppskattas resursåtgången för arbetsuppgifter som kan försvinna eller tillkomma vid en ökad användning av eSKD. Avslutningsvis tittar vi på hur inlämnandet av eSKD är fördelat över månaden, för att utifrån det kunna uppskatta ett framtida kapacitetsbehov i de system som ska ta emot deklARATIONERNA.

Utvärderingens slutsatser redogörs för i kapitel 6.