

## **Resultat från de årliga undersökningarna 2014**

**Innehåll:**

SAMMANFATTNING .....	3
1. METOD .....	8
1.1 Undersökningarna .....	8
1.2 Presentationen .....	10
2. INSTITUTIONELL KVALITET – VÄRLDSEKONOMISKT FORUMS GLOBAL COMPETITIVENESS INDEX .....	12
3. MEDBORGARUNDERSÖKNINGEN .....	13
3.1 Medborgarperspektivet .....	13
3.1.1 Motivation .....	14
3.2 Skattebetalarperspektivet .....	27
3.2.1 Felutrymme .....	28
3.2.2 Förutsättningar att göra rätt .....	30
3.2.3 Upplevd risk för upptäckt .....	36
3.3 Skattefelet .....	37
4. FÖRETAGSUNDERSÖKNINGEN .....	40
4.1 Medborgarperspektivet .....	40
4.1.1 Motivation .....	41
4.2 Skattebetalarperspektivet .....	53
4.2.1 Felutrymme .....	54
4.2.2 Förutsättningar att göra rätt .....	55
4.2.3 Upplevd risk för upptäckt .....	61
4.3 Skattefelet .....	62
BILAGA 1. FRÅGOR I 2014 ÅRS ÅRLIGA ENKÄTER .....	64
BILAGA 2. ENKÄTSVAR FRÅN MEDBORGARE OCH FÖRETAG .....	68
BILAGA 3. ENKÄTSVAR FRÅN MEDBORGARE, UPPDELADE PÅ KVINNOR OCH MÄN .....	75
BILAGA 4. FÖRTROENDE OCH KUNDNÖJDHET I UNDERSÖKNINGAR INITIERADE AV EXTERNA AKTÖRER .....	84
BILAGA 5. DEMOSKOPPALEN. 3 FRÅGOR MED KOPPLING TILL MEDBORGARNAS EGNA NORMER KRING SVARTARBETE OCH SKATTEFUSK .....	85
BILAGA 6. VÄRLDSEKONOMISKT FORUMS GCI. SVERIGES RANKING PÅ GCI:S 12 PELARE ÅREN 2006-2015	86

## SAMMANFATTNING

- Resultatet både i *medborgar- och företagsundersökningen* 2014 präglas av hög stabilitet och resultaten är på det hela taget bättre jämfört med 2012 och 2013. Det finns i båda undersökningarna en positiv trend för förtroendet för myndigheter i allmänhet, förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift och inställningen till hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket. Medborgarnas och företagens förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift är högre än i samtliga tidigare undersökningar åren 2010-2013. Det finns också både hos medborgare och hos företag en mer positiv inställning till påståendet att det är lätt att få information från Skatteverket, men orsaken till just denna trend kan vara att påståendet flyttades från början till slutet av intervjuerna.
- *Medborgarundersökningen* visar även en positiv trend för påståendena som går direkt mot skattefelet med färre som uppger att de känner någon som arbetat svart respektive någon som anlitat svart arbetskraft. Det finns en negativ trend för påståendet ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade”. Värdet är lägre än 2012 och 2013 men på samma nivå som 2011.
- *Företagsundersökningen* visar också en mer positiv inställning till påståendet att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna. Ingen fråga till företagen visar negativ utveckling som är statistiskt säkerställd.

Skatteverket har under hösten 2014 genomfört telefonintervjuer till medborgare och företag. Antalet svarande uppgick till 684 medborgare och 573 företag, med en svarsfrekvens på 34 respektive 40 procent, vilket är en avsevärd minskning jämfört med tidigare år. Vi vet inte i vilken grad och i vilken riktning detta påverkar resultatet. Det är inte otänkbart att det utökade bortfallet i hög utsträckning är personer med negativa attityder och att den minskade svarsfrekvensen därmed är en faktor bakom de allmänt positiva trenderna som presenteras i denna rapport.

Resultaten är presenterade efter den s.k. Skattefelsmodellen för värdering av skattefelets utveckling.

### **Den årliga medborgarundersökningen**

Resultatet i den årliga medborgarundersökningen 2014 är generellt sett något bättre än i undersökningarna 2010-2013.

I följande påståenden finns en statistiskt säkerställd förändring i 2014 års medborgarundersökning jämfört med ett viktat jämförelsedata från 2012-2013. Med undantag för påståendet ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade” speglar alla de statistiskt säkerställda förändringarna en positiv trend.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Medborgarperspektivet – säkerställda förändringar**

Påstående	Trend	Riktning
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet	Ökat medelvärde	Positiv
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	Högre instämmandegrad (signifikant) Ökat medelvärde (nästan signifikant)	Positiv
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket	Ökat medelvärde	Positiv
Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt	Ökat medelvärde	Positiv

**Skattebetalarperspektivet – säkerställda förändringar**

Påstående	Trend	Riktning
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster	Ökat standardiserat medelvärde	Positiv
Det är lätt att få information från Skatteverket	Ökat medelvärde	Positiv <sup>1</sup>
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade	Minskat medelvärde	Negativ

**Skattefelet – säkerställda förändringar**

Påstående	Trend	Riktning
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	Ökat standardiserat medelvärde	Positiv
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	Ökat standardiserat medelvärde	Positiv

För att få en grov överblick av riktningen har vi beräknat ett sammanvägt genomsnitt av de standardiserade medelvärdena<sup>2</sup> för de olika frågorna med uppdelning på skattefelsmodellens segment. Denna stödjer en bild att årets resultat är något bättre än ifjol som i sin tur var något bättre än året dessförinnan.

<sup>1</sup> Orsaken till just denna trend kan vara att påståendet flyttades från början till slutet av intervjuerna.

<sup>2</sup> De av undersökningens påståenden som är riktade direkt mot skattefelet är negativt ställda, dvs. det önskade resultatet är att företagen inte instämmer i påståendet (t.ex. *Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar*). För dessa påståenden har ett ”standardiserat medelvärde” beräknats, så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor i rapporten. Det standardiserade medelvärdet har beräknats som 6 minus det ursprungliga medelvärdet om frågan är negativt formulerad.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Medborgarundersökningen. Utvecklingen av det standardiserade medelvärdet.  
Sammanvägt för alla frågor**

Vid tolkningen av siffrorna gäller att ju högre värde desto bättre är resultatet

Skattefelsmodellens segment	Frågor som funnits med tre år 2012-2014			
	Antal frågor	Genomsnitt		
		2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)
Medborgarperspektivet	9 st	3,79	3,87	3,93
Skattebetalarperspektivet*	6 st	4,09	4,13	4,17
Skattefelet	3 st	3,95	4,03	4,22
<b>Sammanvägt genomsnitt**</b>		<b>3,95</b>	<b>4,01</b>	<b>4,11</b>

\* Inkluderar inte bemötandefrågan

\*\* Vid sammanvägningen har varje segment tilldelats vikten 1/3

Anm. Den period som täcks in i beräkningen har bestämts utifrån kriteriet att de ingående frågorna ska vara samma alla åren och ge god tackning för skattefelsmodellens olika segment.

I sammanställningen ovan ingår inte bemötandefrågan som ställs till de som varit i personlig kontakt med Skatteverket. Bemötandefrågan har i de båda senaste undersökningarna varit formulerad som en ja/nej-fråga och passar inte in i sammanställningen av medelvärden.

**Den årliga företagsundersökningen**

Resultatet i den årliga företagsundersökningen 2014 visar en positiv trend för flera påståenden jämfört med 2012 och 2013. Detta gäller i synnerhet olika förtroendefrågor — både förtroendet för myndigheter i allmänhet och förtroendet för Skatteverket. Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift är högre än i alla de tidigare undersökningarna från åren 2010-2013. Företagen är också mer positiva till hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket bland företagen. Det finns också en positiv utveckling för förutsättningarna att göra rätt (lätt att få information från Skatteverket, lätt att göra rätt för sig med skatterna).

För påståendena kopplade till skattefelet (känner personligen företagare som skattefuskar, utsatthet för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar) visar årets undersökning inga statistiskt säkerställda förändringar.

I övrigt präglas resultatet i företagsundersökningen 2014 av hög stabilitet. Ingen fråga till företagen visar negativ utveckling som är statistiskt säkerställd.

I följande påståenden finns en statistiskt säkerställd förändring i 2014 års företagsundersökning jämfört med ett viktat jämförelsedata från 2012-2013.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Medborgarperspektivet – säkerställda förändringar**

Påstående	Trend	Riktning
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet	Ökat medelvärde	Positiv
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	Ökat medelvärde	Positiv
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag	Ökat medelvärde	Positiv
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen	Ökat medelvärde	Positiv
Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt	Ökat medelvärde	Positiv

**Skattebetalarperspektivet – säkerställda förändringar**

Påstående	Trend	Riktning
Det är lätt att få information från Skatteverket	Ökat medelvärde	Positiv <sup>3</sup>
Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna	Ökat medelvärde	Positiv

Genomsnittet av de standardiserade medelvärdena för de olika frågorna med uppdelning på indikatormodellens segment indikerar att inställningen till påståendena inom medborgarperspektivet har förbättrats något jämfört med tidigare mätningar. Inställningen till påståendena inom skattebetalarperspektivet har förbättrats jämfört med 2013 och är nu i nivå med åren 2011 och 2012. Försämringen 2013 inom skattebetalarperspektivet förefaller således ha varit tillfällig. Resultatet för de frågor som direkt knyter an till skattefelet har varierat över åren. Värdet 2014 är något lägre än 2013 och 2011, men högre än 2012.

**Företagsundersökningen. Utvecklingen av det standardiserade medelvärdet. Sammanvägt för alla frågor**

Vid tolkningen av siffrorna gäller att ju högre värde desto bättre är resultatet

Skattefelsmodellens segment	Frågor som funnits med fyra år 2011-2014				
	Antal frågor	Genomsnitt			
		2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)
Medborgarperspektivet	8 st	3,94	3,92	3,90	4,02
Skattebetalarperspektivet*	4 st	3,86	3,85	3,68	3,84
Skattefelet	2 st	4,17	4,04	4,19	4,12
<b>Sammanvägt genomsnitt**</b>		<b>3,99</b>	<b>3,94</b>	<b>3,92</b>	<b>3,99</b>

\* Inkluderar inte bemötandefrågan.

\*\* Vid sammanvägningen har varje segment tilldelats vikten 1/3.

Anm. Den period som täcks in i beräkningen har bestämts utifrån kriteriet att de ingående frågorna ska vara samma alla åren och ge god täckning för skattefelsmodellens olika segment.

I sammanställningen ovan ingår inte bemötandefrågan. Bemötandefrågan har i de båda senaste undersökningarna varit formulerad som en ja/nej-fråga och passar

<sup>3</sup> Orsaken till just denna trend kan vara att påståendet flyttades från början till slutet av intervjuerna.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

inte in i sammanställningen av medelvärden. Andelen som svarar att bemötandet är bra ligger på en fortsatt hög nivå 2014 (96 procent).

### **Förtroende och kundnöjdhet i undersökningar på initiativ av andra aktörer**

Undersökningar från 2014 som gjorts på initiativ av andra än Skatteverket presenteras i bilaga 4. De visar genomgående att Skatteverket hör till de myndigheter som flest medborgare och företag har förtroende för. I Medieakademiens förtroendebarmeter sjönk andelen med förtroende för Skatteverket från 53 till 50 procent, men i TNS Sifos anseendemätning ökade anseendeindex från 45 till 48 (skala -65 till 135) och i Svenskt kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet ökade Skatteverkets index från 67,4 till 70,0 (skala 0-100).

### **Världsekonomiskt Forums Global Competitiveness Index**

I anslutning till redovisningen av årets enkätresultat brukar vi återge resultatet för Sverige i den senaste mätningen av Världsekonomiskt Forums Global Competitiveness Index. I den undersökning som publicerades hösten 2014 ligger Sverige på tionde plats bland 144 undersökta länder. Förra året låg Sverige sexa. Sverige har haft en stabil placering bland de tio länderna i topp de senaste fem åren.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## **1. METOD**

### **1.1 Undersökningarna**

Undersökningsföretaget Markör har under varje höst 2010-2014 genomfört telefonundersökningar till medborgare och företag, med slumpmässiga urval av Sveriges befolkning i åldersintervallet 18-74 år och svenska aktiva företag. Antalet svarande i årets undersökningar uppgick till 684 medborgare och 573 företag, med en svarsfrekvens på 34 respektive 40 procent. Intervjuerna till medborgarna skedde mellan 29 oktober och 23 november. Intervjuerna till företagen skedde mellan 20 oktober och 11 november. Fältarbetsperioderna lades ett par veckor senare än vid tidigare års undersökningar för att undvika insamling av eventuella tillfälliga attityder direkt efter allmänna valet i september.

Svarsandelen ökade mellan 2010 och 2011 då det infördes ett utskick av aviseringskort till deltagarna i undersökningen med information om att de kommer att bli uppringda för en intervju. Efter 2011 har dock svarsandelen återigen sjunkit.

Under 2010-2013 drogs urvalet enbart bland företag med telefonnummer i det register där urvalet gjordes. I årets undersökning har även företag utan telefonnummer ingått, vilket bidragit till att svarsandelen har sjunkit.

I undersökningen till medborgare var svarsandelen så låg (33-34 procent) att vi beslöt oss för att skicka ut ett postalt påminnelsekort till dem som Markör inte kunnat nå, där vi ytterligare betonade vikten av att så många som möjligt deltar i undersökningen. Fältarbetsperioden förlängdes en vecka så att Markör kunde ringa runt efter det att påminnelsekortet nått fram. I samband med detta återuppringde Markör även dem som utan specifik anledning uppgivit att de inte ville eller hade tid att delta. Detta gav emellertid nästan ingen utdelning alls. Ungefär 20-25 timmars ytterligare arbete med att ringa runt till respondenterna ledde bara till ca 10 ytterligare svar, och svarsandelen stannade på 34 procent.

Troliga faktorer till det ökade bortfallet:

- Ökningen av mobiltelefoner (i synnerhet företagsmobiler och mobiler med kontantkort) gör det allt svårare för undersökningsföretagen att telefonnummersätta och nå ut till intervjupersonerna.
- Det blir allt populärare med appar som blockerar oönskade nummer. Till skillnad från NIX-spärren så kan dessa appar även blockera undersökningsföretag.
- Det är numera mycket vanligt med nummerpresentatörer (såväl i hemmen som i mobiltelefonerna), vilket gör det enkelt för intervjupersonerna att låta bli att svara på samtal från personer de inte känner igen. Intervjuföretagens upprepade uppringningsförsök synliggörs, vilket sannolikt bara gör dem allt mer oönskade.



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

- Svenskarna blir allt mer trötta på att bli uppringda av telefonintervjuare och telefonförsäljare. Tidigare var det åtminstone enkelt att hålla isär dessa företeelser för den som gärna ställer upp på intervjuer och vill hjälpa till att beskriva samhället. En relativt ny företeelse är dock att de företag som försöker sälja produkter inleder samtalen med att ställa ett antal enkätfrågor för att komma närmare in på personen. Detta har säkerligen fått till följd att många inte längre kan känna förtroende för de seriösa intervjuföretagen.

**Tabell 1 Resultat av fältarbetet i 2010-2014 års enkäter**

	Medborgarenkäten					Företagsenkäten				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Urval		1500	1500	1500	2000	1500	1500	1500	1500	1500
Övertäckning*		5	11	7	1	45	39	12	39	68
Svarande	670	750	646	615	684	711	902	785	750	573
Svarsandel**	37%	50%	43%	41%	34%	49%	62%	53%	51%	40%

\* Övertäckning innebär en person eller ett företag i urvalet som inte tillhör målpopulationen (t.ex. avliden)

\*\* Svarsandel = svarande / (urval – övertäckning)

Till skillnad från undersökningarna till företagen 2010-2013 ingick i årets urval även företag utan telefonnummer (i SCB:s företagsregister). Av de 463 företag som saknade telefonnummer kunde dock 307 nummersättas manuellt (t.ex. på eniro och hitta.se) av Markör. Vi kontrollerade att resultatet 2014 fortfarande är jämförbart med tidigare år genom att göra en känslighetsanalys där de av Markör nummersatta företagen exkluderades. Det förändrade inte en enda av slutsatserna från undersökningen. Siffrorna från känslighetsanalys är inte presenterade i denna rapport.

Företagen utan telefonnummer i SCB:s register gick alltså igenom och nummersattes av Markör så långt det var möjligt. Ingen kvalitetsgranskning gjordes dock av de telefonnummer som fanns i registret. Svarsandelen blev något lägre (42%) bland de 1 037 företag med telefonnummer i SCB:s register än bland de 307 företag som blev nummersatta genom Markör (45%). Av detta drar vi två slutsatser för framtida undersökningar:

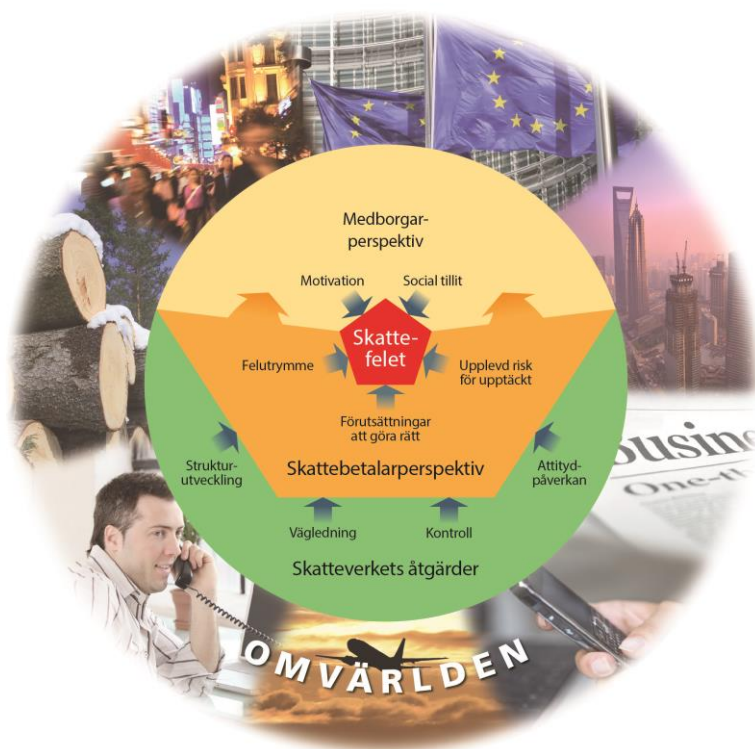
- En stor del av företagen utan telefonnummer i urvalsregistret har visats sig vara både nåbara och deltagande i undersökningen. Det är således ingen grupp vi kan bortse ifrån, utan det är viktigt att inkludera dem i urvalsramen.
- Det förefaller troligt att en kompletterande manuell nummersättning som även inkluderar företag med telefonnummer i urvalsregistret vore ett potentiellt medel för att upprätthålla svarsandelen.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## 1.2 Presentationen

I Skatteverkets årsredovisning 2010 introducerades den s.k. Skattefelsmodellen för värdering av skattefelets utveckling. Presentationen av enkätresultaten för 2014 presenteras efter de skattefelsfaktorer som finns i modellen. Vi redovisar också Sveriges ranking i Världsekonomiskt Forums senaste mätning av indexet GCI.

### Skattefelsmodellen



Enkäten består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala. För att göra resultaten mer lättöverskådliga så har svarsalternativ 4 och 5 lagts samman med benämningen ”instämmer” och svarsalternativ 1 och 2 lagts samman med benämningen ”instämmer ej”. Svarsalternativ 3 benämner vi ”varken eller”.

Intervjupersonerna har även haft möjlighet att svara att de inte har någon uppfattning om ett påstående. Detta kan ses som ett sjätte svarsalternativ, vilket dock inte lästes upp av intervjuaren utan tillkom enbart på den intervjuades egna initiativ om den svarade att den inte kunde ta ställning. För att förtydliga trendmönstret bland de som uttryckt en uppfattning är andelarna ”instämmer” ”varken eller” och ”instämmer ej” redovisade som andelar utav enbart de som svarat på den femgradiga skalan, dvs. exklusive de som svarat ”ingen uppfattning”.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

Resultaten redovisas i form av stapeldiagram med redovisning av andelar, samt standardiserade medelvärden<sup>4</sup> under staplarna. Under varje diagram finns en tabell som kortfattat beskriver trenden för det aktuella påståendet, samt anger om trenden för medelvärdet är statistiskt säkerställt.

Statistiska tester har gjorts på medelvärdet, andelarna ”instämmer” och ”instämmer ej”, samt andelen utan uppfattning. Vi har jämfört 2014 med ett viktat jämförelsetal från 2012 och 2013, där 2013 har dubbelt så hög vikt som 2012. Bakgrunden till det viktade jämförelsetalet är att det senaste årets resultat ofta ligger mitt emellan föregående års nivåer, och vi vill undvika fall av statistiskt säkerställda skillnader mot ett av åren samtidigt som trenden går i motsatt riktning jämfört med ett annat år. Eftersom undersökningarna genomförs med endast ett års mellanrum och resultaten kan vara känsliga för vad som har diskuterats i media veckorna före en viss mätning, bedömer vi att det är bättre att formulera slutsatser om trender utifrån ett jämförelsetal, istället för att jämföra med var och en av de tidigare mätningarna.

### **Struktur i denna rapport**

Beskrivningen av resultaten sker i följande ordning. I *avsnitt 2* presenteras resultatet för Sverige enligt Världsekonomiskt Forums senaste mätning av *GCI*. I *avsnitt 3* redogörs för svaren i årets undersökning riktad till medborgare. Därefter följer i *avsnitt 4* en motsvarande redogörelse för årets enkät till företagen.

Till rapporten har fogats sex bilagor:

*Bilaga 1* är en sammanställning av frågor i 2014 års årliga enkäter, i den ordning frågorna ställdes.

*Bilaga 2* redovisar svaren på enkätfrågorna från medborgare och företag.

*Bilaga 3* redovisar svaren på enkätfrågorna till medborgare uppdelade på kvinnor och män.

*Bilaga 4* tar upp förtroendefrågan i undersökningar initierade av externa aktörer.

*Bilaga 5* redovisar Demoskops frågor om normer kring svartarbete m.m.

*Bilaga 6* redovisar mer i detalj utfallet för Sverige för *GCI*.

---

<sup>4</sup> De av undersökningens påståenden som är riktade direkt mot skattefelet är negativt ställda, dvs. det önskade resultatet är att företagen inte instämmer i påståendet (t.ex. *Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar*). För dessa påståenden har ett ”standardiserat medelvärde” beräknats, så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor i rapporten. Det standardiserade medelvärdet har beräknats som 6 minus det ursprungliga medelvärdet om frågan är negativt formulerad.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## 2. INSTITUTIONELL KVALITET – VÄRLDSEKONOMISKT FORUMS GLOBAL COMPETITIVENESS INDEX

Utifrån skattefelsmodellens Medborgarperspektiv påverkas skattefelet av medborgarnas/skattebetalarnas tillit till och värderingar av samhällets institutioner. Företagen har ett allmänt intresse av ett välfungerande samhälle. Kvaliteten på samhällets institutioner påverkar därför medborgarnas och företagens motivation att göra rätt. Skatteverket har också draghjälp av goda institutionella förhållanden i samhället i arbetet med att motverka skattefusk bland företagen.

Ett mått som kan sägas fånga den institutionella kvaliteten i olika länder är Världsekonomiskt Forums Global Competitiveness Index (GCI). Indexet består av över 100 variabler som vägs ihop och ska spegla ländernas inbördes konkurrenskraft i ett bredare perspektiv. Senaste undersökningen hösten omfattade 144 länder. Sverige har sedan 2006 legat bland de tio länder som ligger bäst till. I mätningen avseende 2014-2015 rankades Sverige på tionde plats. Förra året var Sveriges placering sexa. Bäst placering hade Sverige i mätningen för fyra år sedan då Sverige rankades på andra plats. Av de tolv pelarna ligger Sveriges styrkor främst på Teknologiska färdigheter (rank 3) och Innovation (rank 7) medan rankingen vad avser Infrastruktur (rank 22) och Arbetsmarknadens effektivitet (rank 20) hamnar lägre. För pelaren ”Hälsa och grundutbildning” har Sverige sjunkit till rank 23 i senaste undersökningen från att förra året ha haft rank 13.

**Tabell 2. Tio-i- topp-länderna på GCI de senaste sju åren**

Land	Ranking senaste åren							Poäng (1-7) senaste åren						
	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Schweiz	1	1	1	1	1	1	2	5,70	5,67	5,72	5,74	5,63	5,60	5,61
Singapore	2	2	2	2	3	3	5	5,65	5,61	5,67	5,63	5,48	5,55	5,53
USA	3	5	7	5	4	2	1	5,54	5,48	5,47	5,43	5,43	5,59	5,74
Finland	4	3	3	4	7	6	6	5,50	5,54	5,55	5,47	5,37	5,43	5,50
Tyskland	5	4	6	6	5	7	7	5,49	5,51	5,48	5,41	5,39	5,37	5,46
Japan	6	9	10	9	6	8	9	5,47	5,40	5,40	5,40	5,37	5,37	5,38
Hong Kong SAR	7	7	9	11	11	11	11	5,46	5,47	5,41	5,36	5,30	5,22	5,33
Nederländerna	8	8	5	7	8	10	8	5,45	5,42	5,50	5,41	5,33	5,32	5,41
Storbritannien	9	10	8	10	12	13	12	5,41	5,37	5,45	5,39	5,25	5,19	5,30
<b>Sverige</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5,41</b>	<b>5,48</b>	<b>5,53</b>	<b>5,61</b>	<b>5,56</b>	<b>5,51</b>	<b>5,53</b>

Anm. Mer detaljerade uppgifter för Sverige för GCI-indexets tolv pelare åren 2006-2015 återfinns i Bilaga 6.

### **3. MEDBORGARUNDERSÖKNINGEN**

#### **3.1 Medborgarperspektivet**

Medborgarperspektivet (makronivån) handlar om attityd och inställning till att medverka till ett fungerande samhälle. Med koppling till medborgarperspektivet ställs i den årliga undersökningen till medborgare frågor om:

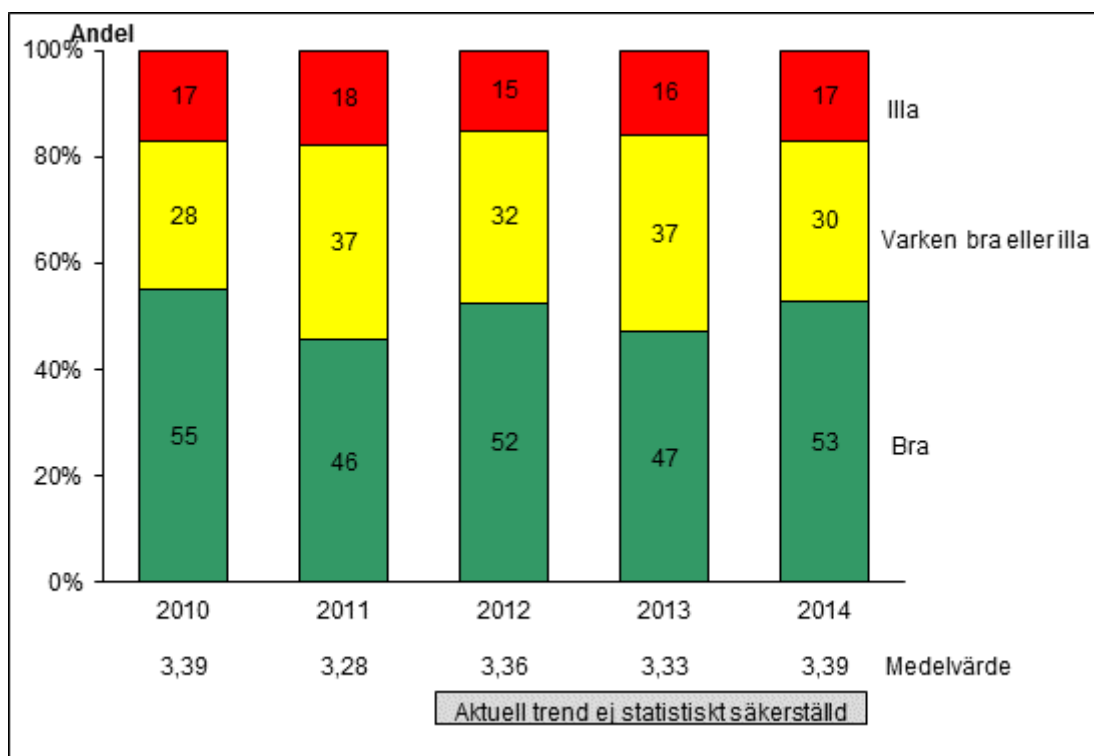
- synen på skattesystemet
- förtroendet för myndigheter i allmänhet
- förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift
- förtroendet ur ett ”mikroperspektiv”
- förtroendet ur ett ”makroperspektiv”
- hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket
- upplevelsen av rättvisa i Skatteverkets behandling
- normer – egen moral
- normer – inställning till andras fusk

Hur medborgarna svarat framgår av diagrammen nedan.

### 3.1.1 Motivation

#### Motivation systemet

”Vad tycker du i stort om skattesystemet, d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning?”

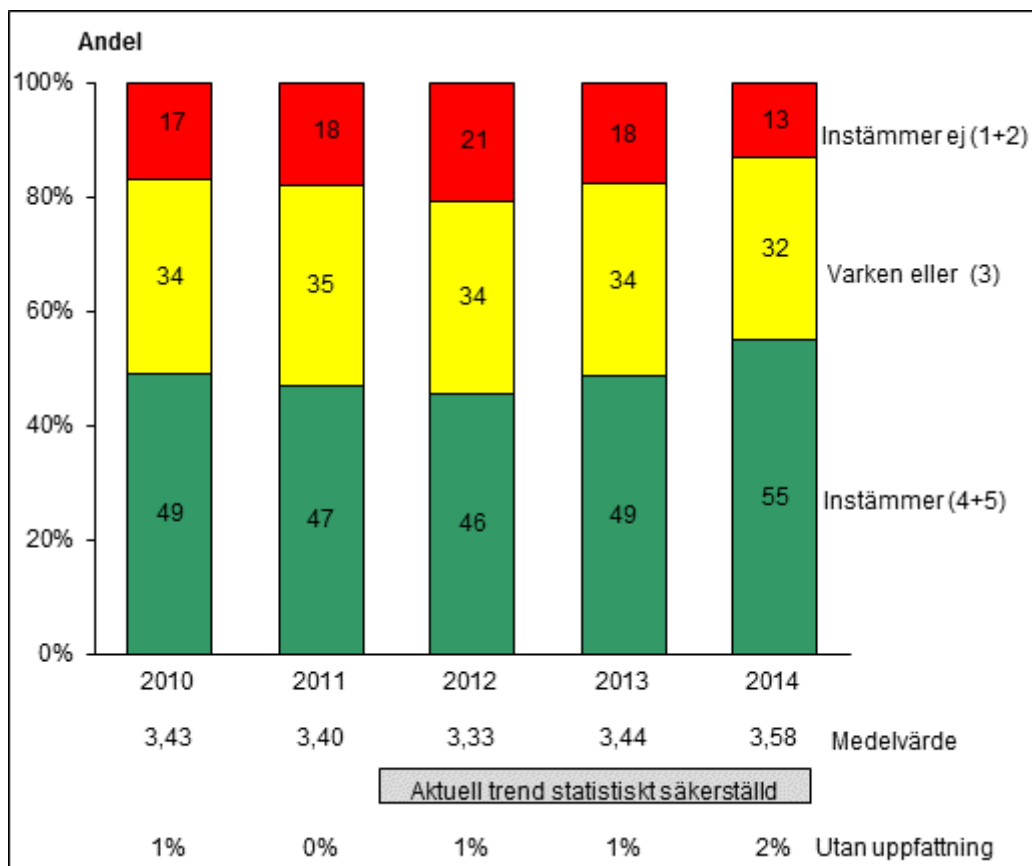


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel illa	Ingen tydlig trend	Ej signifikant
Andel bra	Har varierat mellan åren. Ökat jämfört med 2011 och 2013 Minskat jämfört med 2010 och 2012	Ej signifikant
Medelvärde	Ingen tydlig trend	Ej signifikant

Till skillnad från enkätens efterföljande påståenden är denna ställd som en fråga, med svarsskalan 1-5 från ”mycket illa” till ”mycket bra”.

**Motivation tillit – förtroende för myndigheter i allmänhet**

”Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskat jämfört med tidigare år	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	Ökat jämfört med tidigare år	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med tidigare år	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ingen trend I stort sett alla tar ställning till påståendet	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Motivation – förtroendet för Skatteverket sett ur olika dimensioner 2014

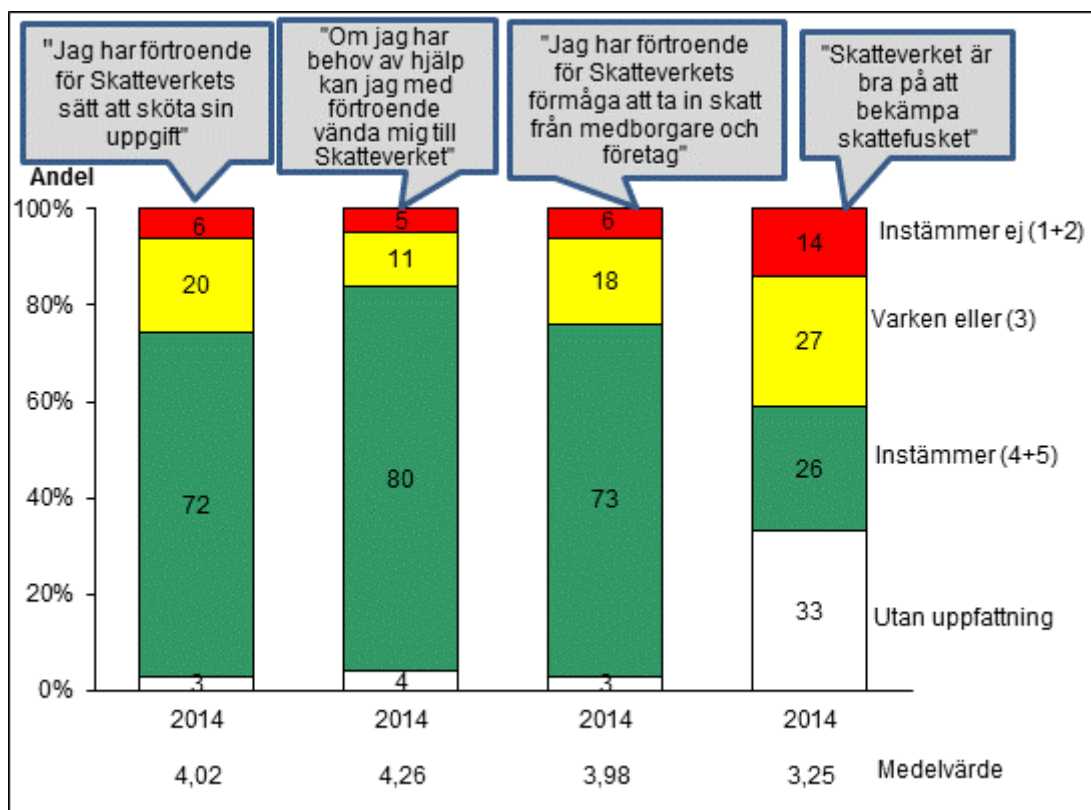
Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift är centralt som mått på hur Skatteverket lyckas med sin verksamhet. Vi vet från analyser av de stora enkätundersökningarna att både frågor som kopplar till det egna skattebetalarperspektivet (mikroperspektivet) och hur man mer allmänt ser på verkets verksamhet i egenskap av samhällsmedborgare (makroperspektivet) samvarierar med den allmänt formulerade förtroendefrågan ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”.

För att bättre kunna belysa förtroendefrågans dubbla dimensioner togs förra året in två nya frågor i de årliga undersökningarna:

- Påståendet ”Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket” tar sikte på det individuella (mikro) perspektivet
- Påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag” har ett makroperspektiv.

Diagrammet nedan visar hur medborgarna 2014 svarat dels på den sedvanliga allmänt formulerade förtroendefrågan dels på de båda nya frågorna. I diagrammet har också tagits med medborgarnas ställningstagande till hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket

#### Allmänheten 2014





Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

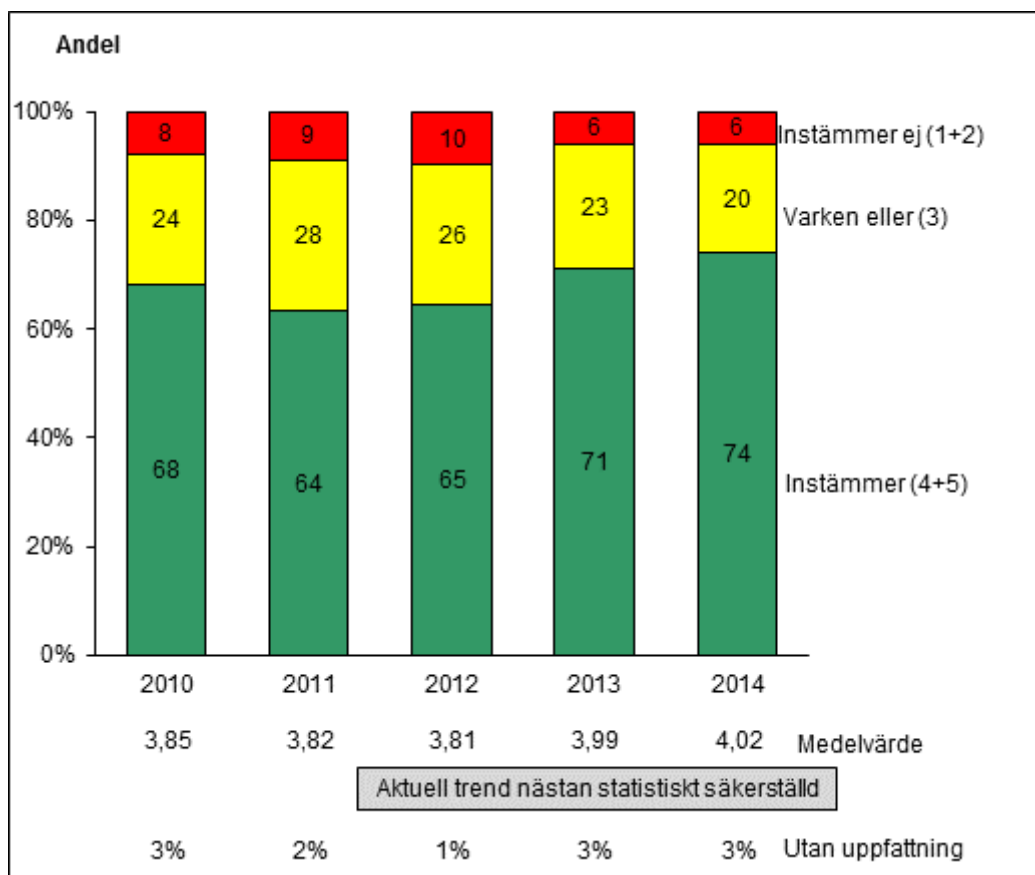
Medelvärdet är högre för mikroperspektivfrågan än för makroperspektivfrågan. Medelvärdet i den ordinarie förtroendefrågan ("Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift") ligger emellan dessa båda frågor, dock något närmare makroperspektivfrågan. Metodmässigt har det visat sig att intervjufrågor som är allmänt hållna är svårare att ta ställning till än mer konkret hållna frågor. "Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket" är exempel på ett påstående som en intervjuperson baserat på egna erfarenheter kan ha lättare att ta ställning till. Det mer övergripande påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag" är svårare att förhålla sig till eftersom det till sin karaktär är mera abstrakt. Som framgår av diagrammet är det också en högre andel som svarar "varken eller" på den senare frågan. För alla förtroendefrågorna är det dock ytterst få som helt saknar uppfattning och inte svarat på 1-5 skalan. En fråga som liknar "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag", men som är mer konkret kunskapsrelaterad, är "Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket". Här är andelen som inte har någon uppfattning mycket högre (33 procent). Även personer som inte anser sig ha insikt i frågan tar alltså ställning till förtroendet för Skatteverkets förmåga att ta in skatt, vilket visar att förtroendefrågan är en mer känslorelaterad fråga. Intrycket från vår hantering i personliga ärenden ger ofta inte mycket kunskap om vårt arbete med att bekämpa skattefusket, men har sannolikt en stor påverkan på förtroendet för alla delar av verksamheten.

Av frågesvaren går inte att dra slutsatser om Skatteverket på marginalen borde förskjuta sina satsningar från förtroendedimensionens mikro- till dess makroperspektiv eller vice versa. Mikro- och makroperspektivet bör inte ställas mot varandra. Skatteverket måste jobba på båda fronter.

Nedan redovisas utvecklingen över tiden för var och en av de fyra frågorna. Den allmänna frågan om förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift liksom makroperspektivfrågan har en högre andel instämmande än förra året. Inställningen till påståendet om hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket visar en stabil och tydlig förbättring över hela perioden 2010-2014.

**Motivation Skatteverket – förtroendet**

”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”

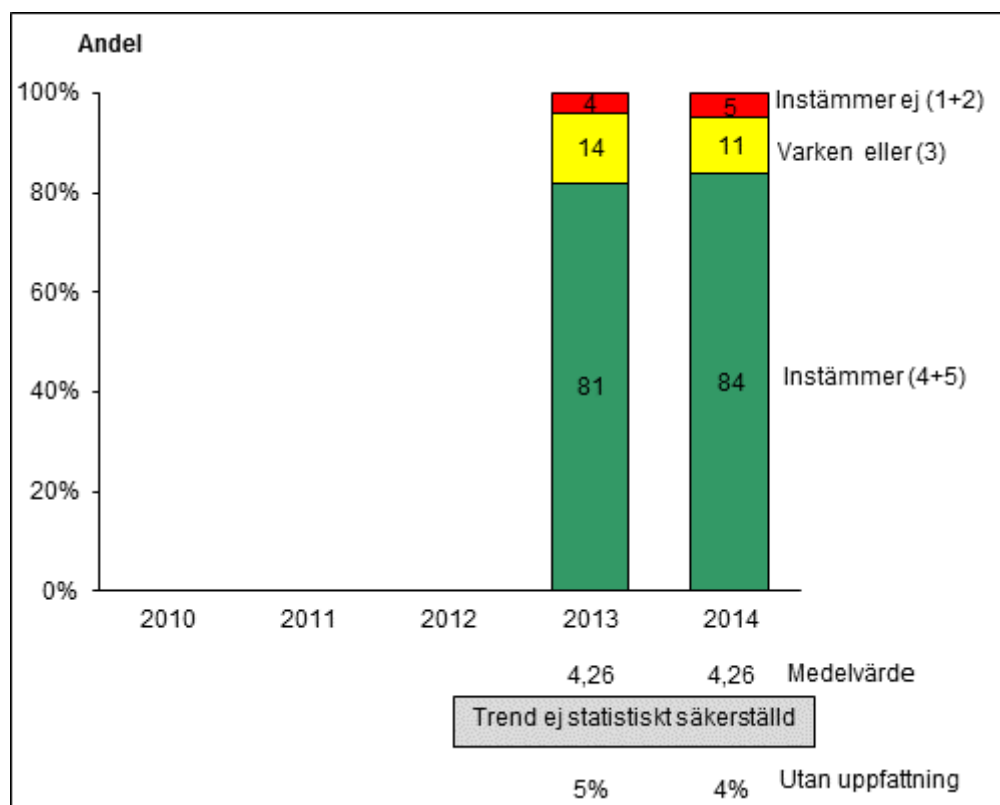


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Oförändrat jämfört med 2013	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat jämfört med tidigare år	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med tidigare år	Nästan signifikant (p=0,07)
Andel utan uppfattning	Ingen trend De allra flesta tar ställning till påståendet	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – förtroendet ur ett ”mikroperspektiv”**
**Nyinförd fråga fr.o.m. 2013**

”Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket”

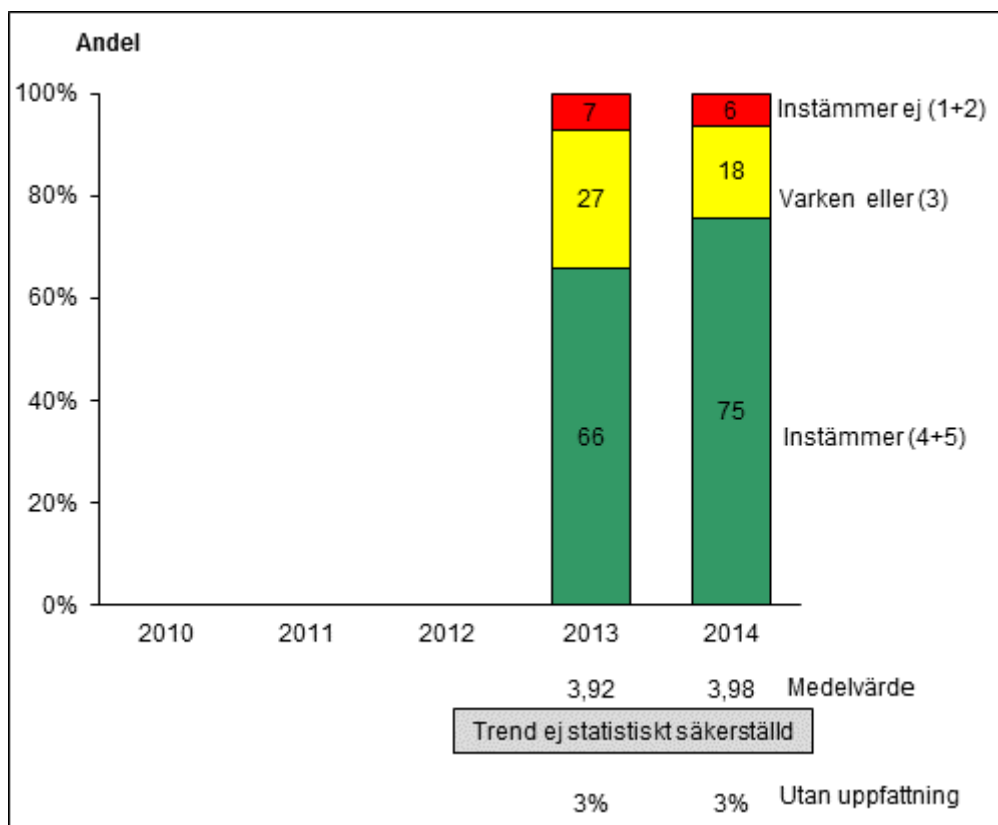


	Trend	Statistiskt test mot 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat något	Ej signifikant
Medelvärde	Oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat I stort sett alla har en uppfattning	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – förtroendet ur ett ”makroperspektiv”**
**Nyinförd fråga fr.o.m. 2013**

”Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag”

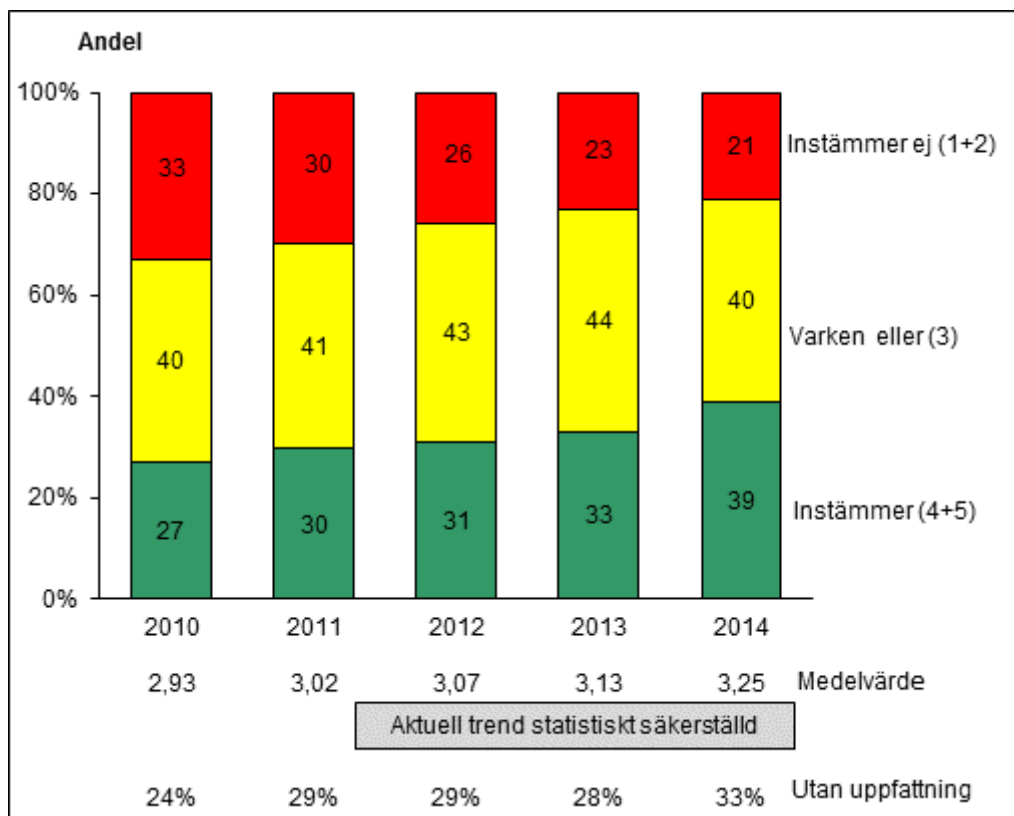


	Trend	Statistiskt test mot 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat	<b>Signifikant (positivt)</b>
Medelvärde	Ökat något	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Oförändrat I stort sett alla har en uppfattning	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – kontrollen**

”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket”



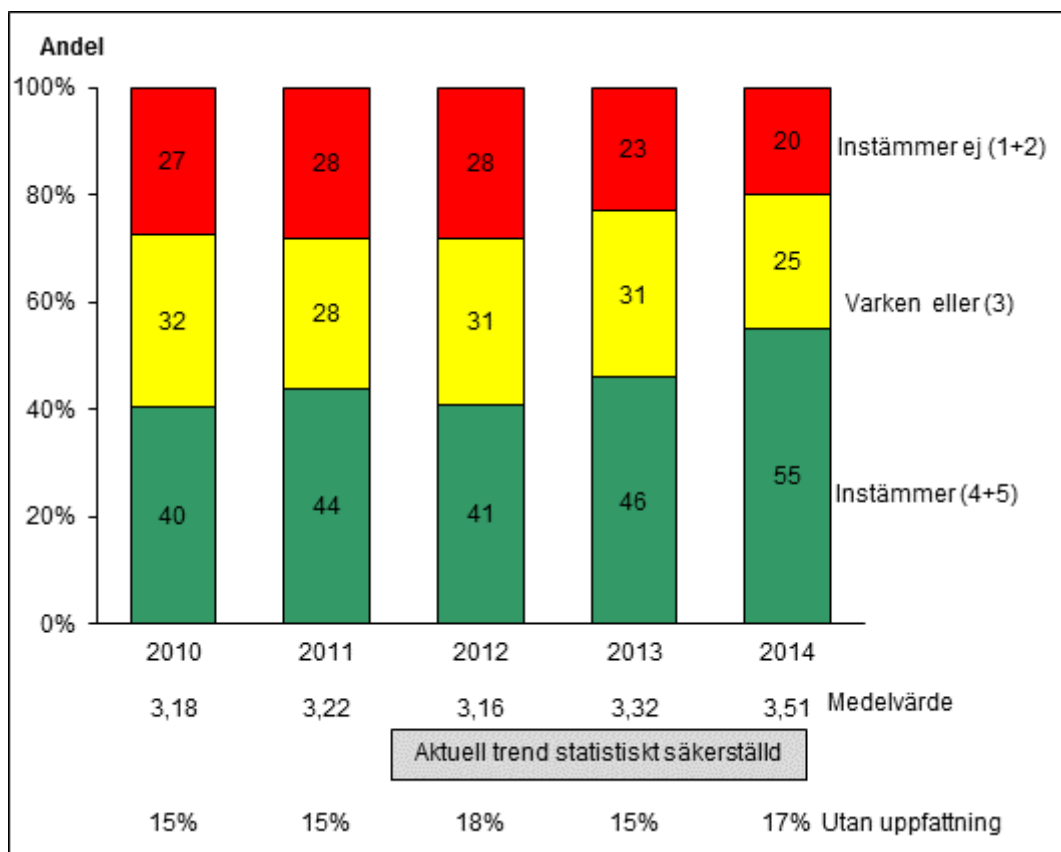
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Stabil minskning över hela perioden	Ej signifikant
Andel instämmer	Stabil ökning över hela perioden	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Stabil ökning över hela perioden	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat	Signifikant (kan tolkas som både positivt och negativt)

Det är tydligt att allt fler av de medborgare som tar ställning till om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket är positiva. För detta påstående har trenden varit stabilt positiv över hela femårsperioden.

Samtidigt är andelen utan uppfattning hög (33 procent) och har ökat signifikant senaste året. Den relativt höga andelen utan uppfattning, t.ex. i jämförelse med förtroendefrågan, beror förmodligen på att medborgarna gör bedömningen att det krävs mer kunskap/insyn för att kunna ta ställning om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. När det gäller förtroendet kan troligtvis medborgarna svara mer utifrån en känsla de har.

**Motivation Skatteverket – rättvisa**

”Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt”



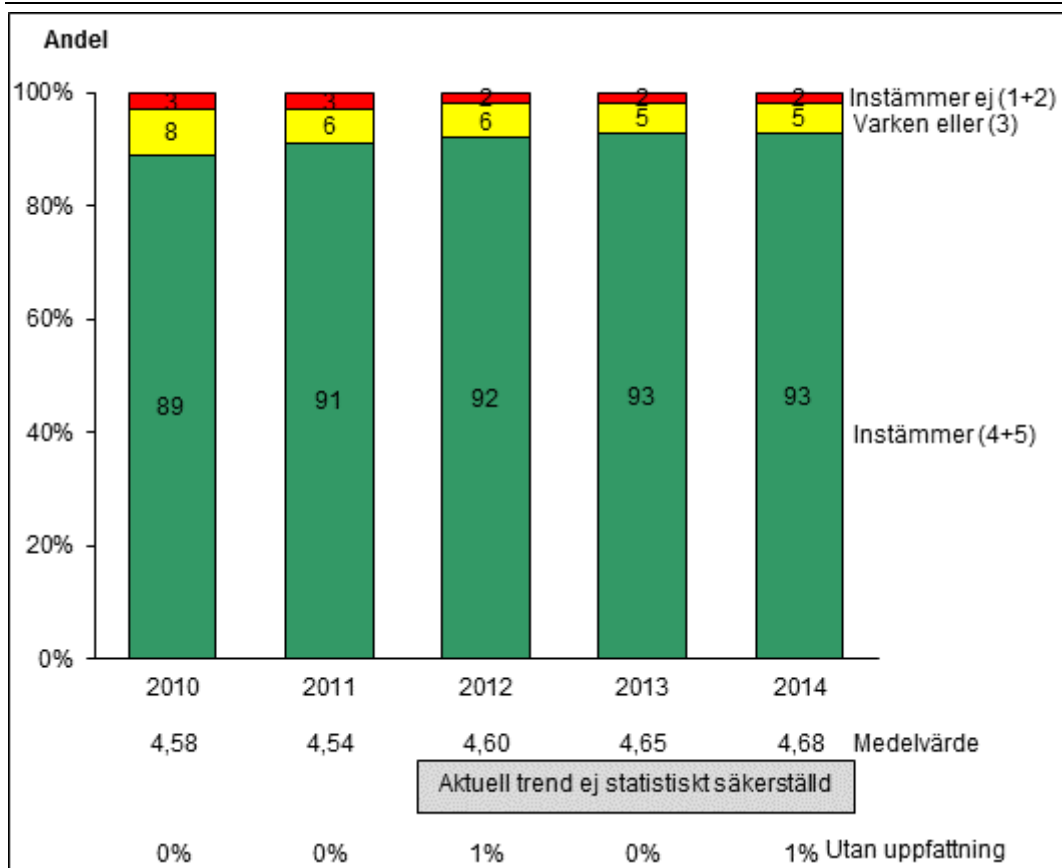
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskat	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	Ökat	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrad	Ej signifikant

Trenden för påståendet ”Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt” var oförändrad mellan 2010 och 2012, men andelen instämmande har ökat markant mellan 2012 och 2014.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation norm – egen moral**

”Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna”



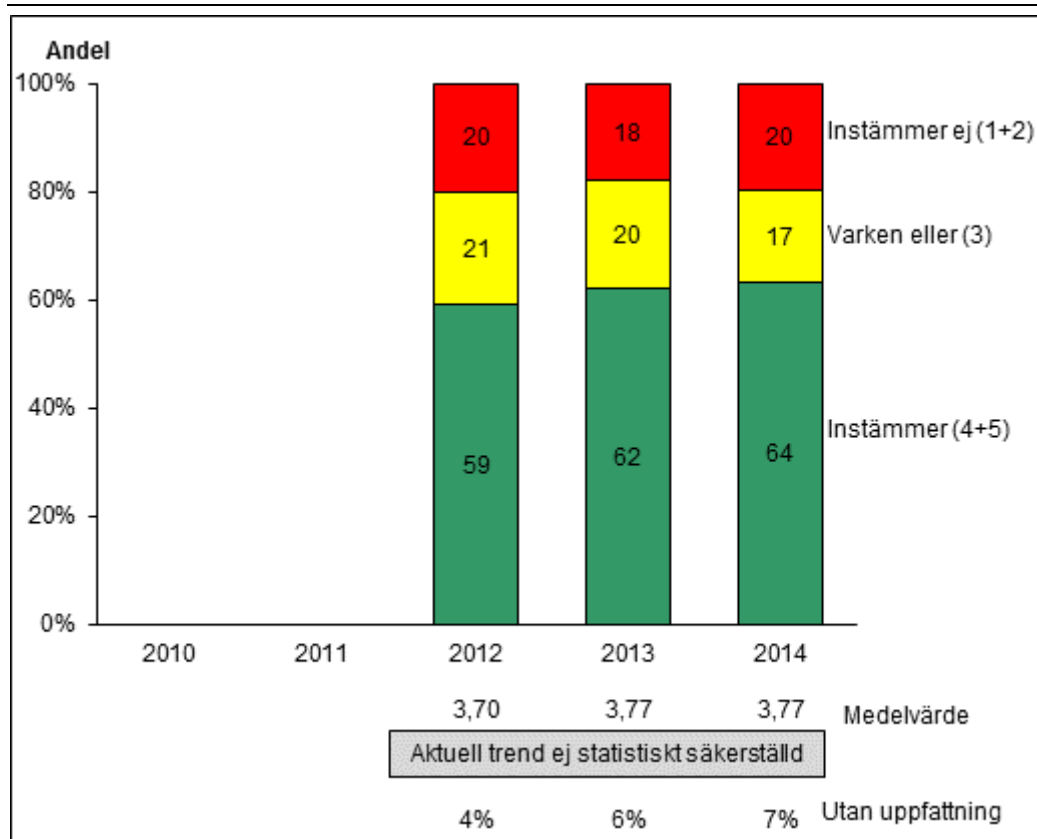
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Oförändrat	Ej signifikant
Medelvärde	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat I stort sett alla tar ställning till påståendet	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Motivation norm – acceptansen för svartarbete i ens omgivning

#### Ny fråga från 2012

”Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart”



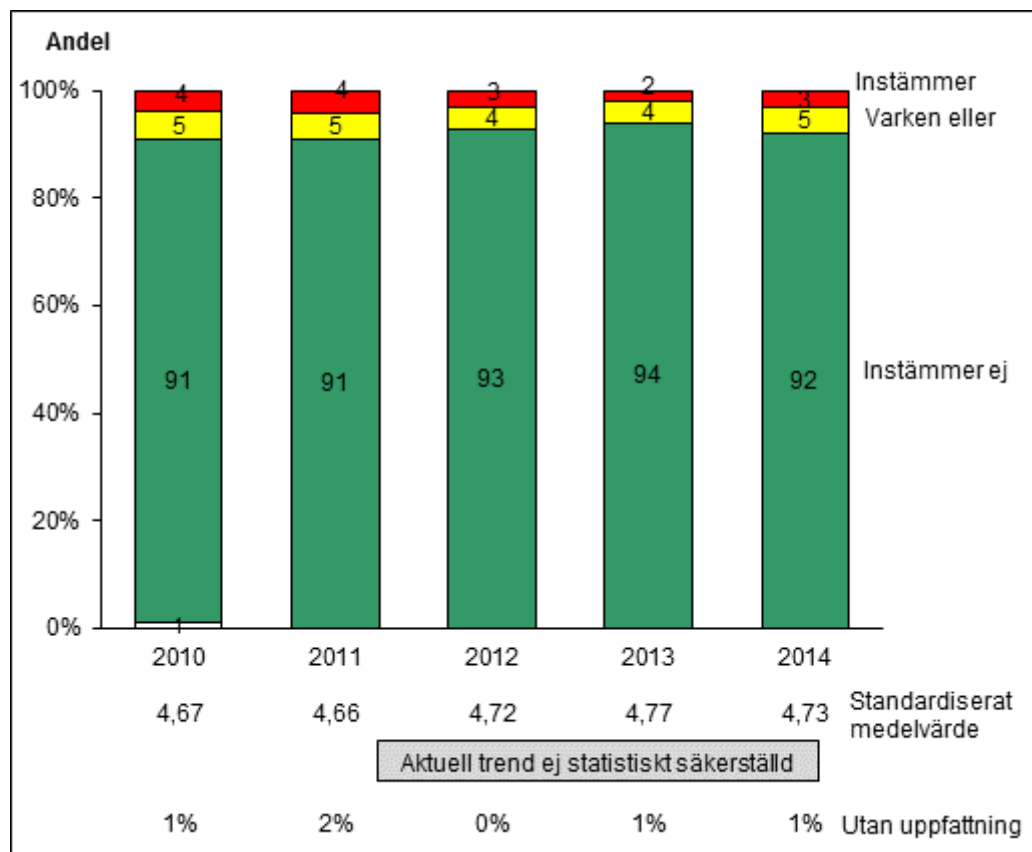
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat något	Ej signifikant
Medelvärde	Oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation norm – inställning till andras skattefusk**

”För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det”



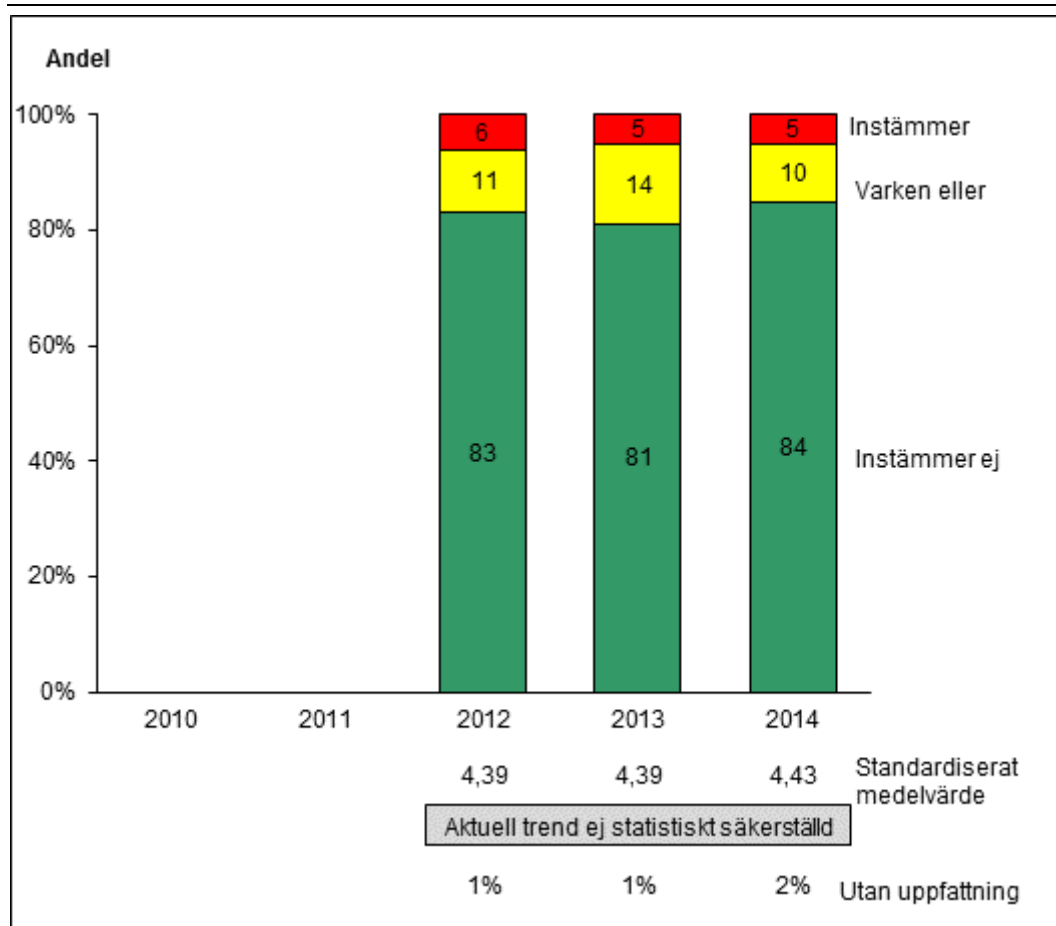
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat I stort sett alla tar ställning till påståendet	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Motivation norm – inställning till att folk svartarbetar

#### Ny fråga 2012

”Det är OK att folk arbetar svart”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Ökat något	Ej signifikant
Andel instämmer	Oförändrat	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	Ökat något	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat I stort sett alla tar ställning till påståendet	Ej signifikant

### **3.2 Skattebetalarperspektivet**

Skattebetalarperspektivet (mikronivån) fångar den enskilda skattebetalarens förutsättningar att medverka till att rätt skatt betalas. I årliga undersökningen ställs frågor som knyter an till felutrymme, förutsättningarna att göra rätt och upplevd risk för upptäckt:

- möjligheterna att undanhålla inkomster
- möjligheterna att göra felaktiga avdrag
- hur lätt det är att få information från Skatteverket
- hur det är att deklarerera
- hur man uppfattar bemötandet från Skatteverkets personal
- hur man ser på upptäcktsrisken

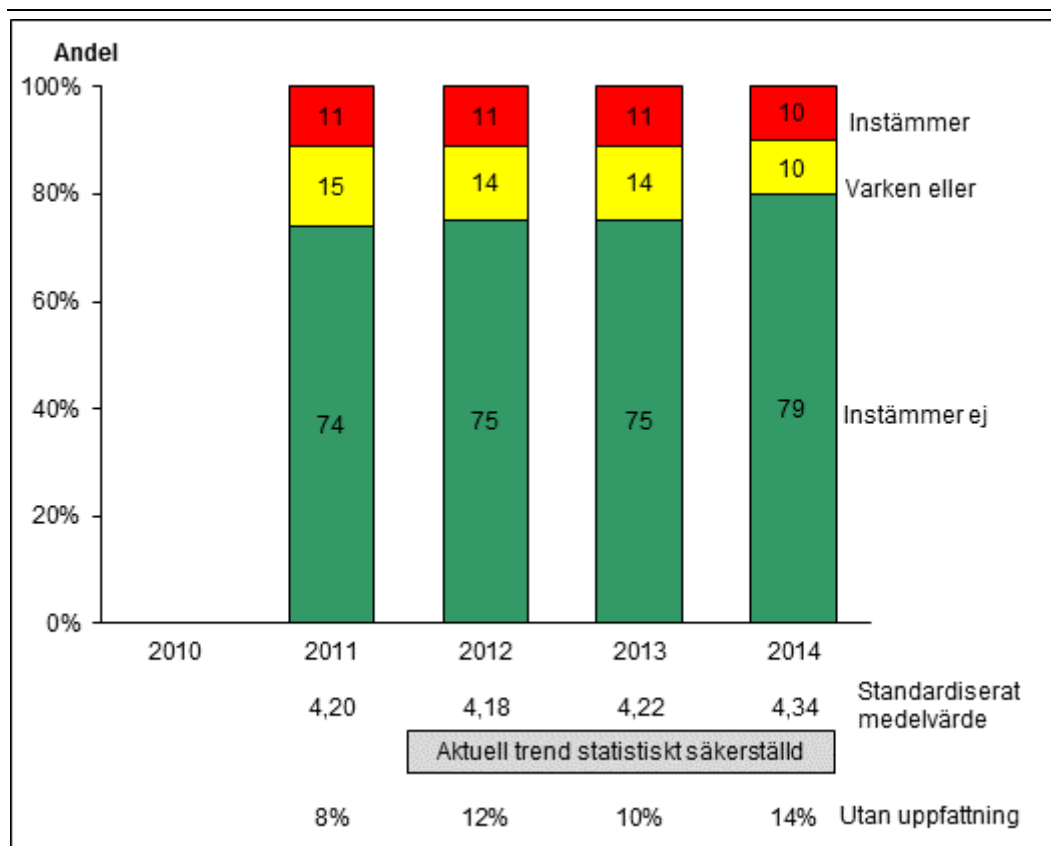
Hur medborgarna svarat framgår av diagrammen nedan.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### 3.2.1 Felutrymme

I undersökningen 2011 togs två nya frågor in som gäller medborgarnas syn på möjligheterna till fusk för personer med samma ekonomiska ställning som man själv. Den ena tar sikte på möjligheterna att undanhålla inkomster och den andra på möjligheterna att göra felaktiga avdrag.

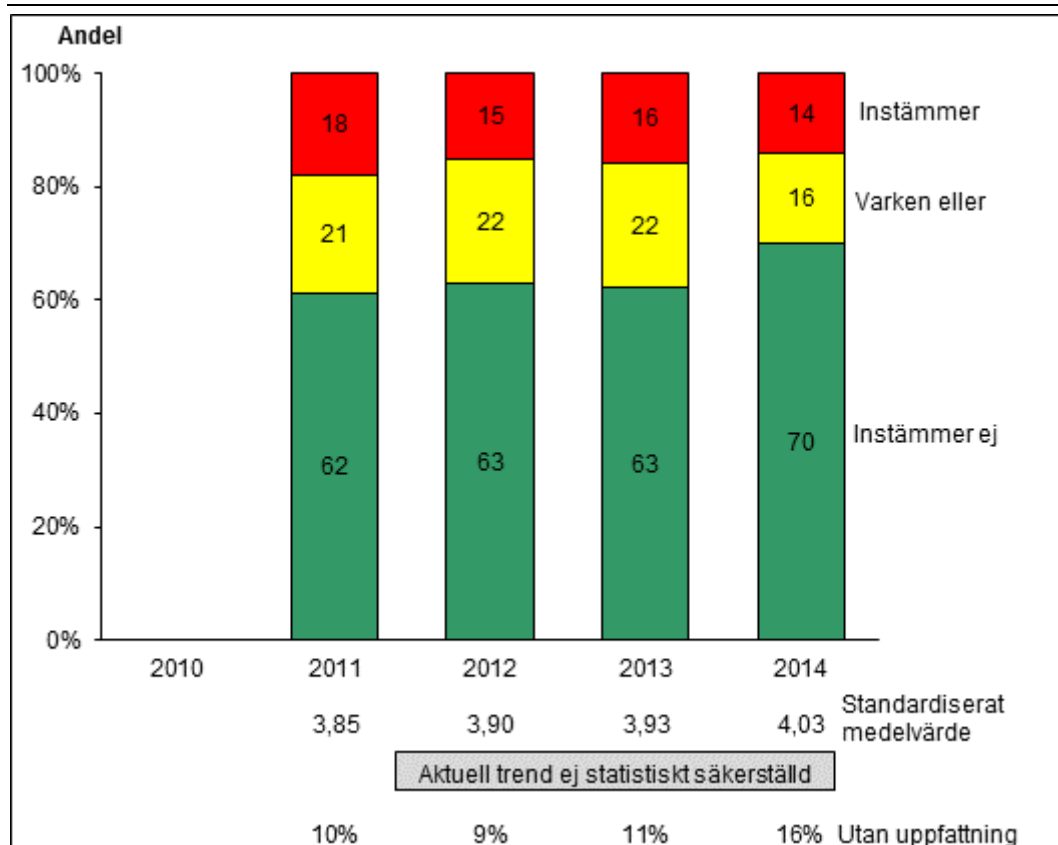
”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer ej	Ökat	Nästan signifikant (p=0,06)
Standardiserat medelvärde	Ökat	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat	Signifikant (tämigen negativt)

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag”

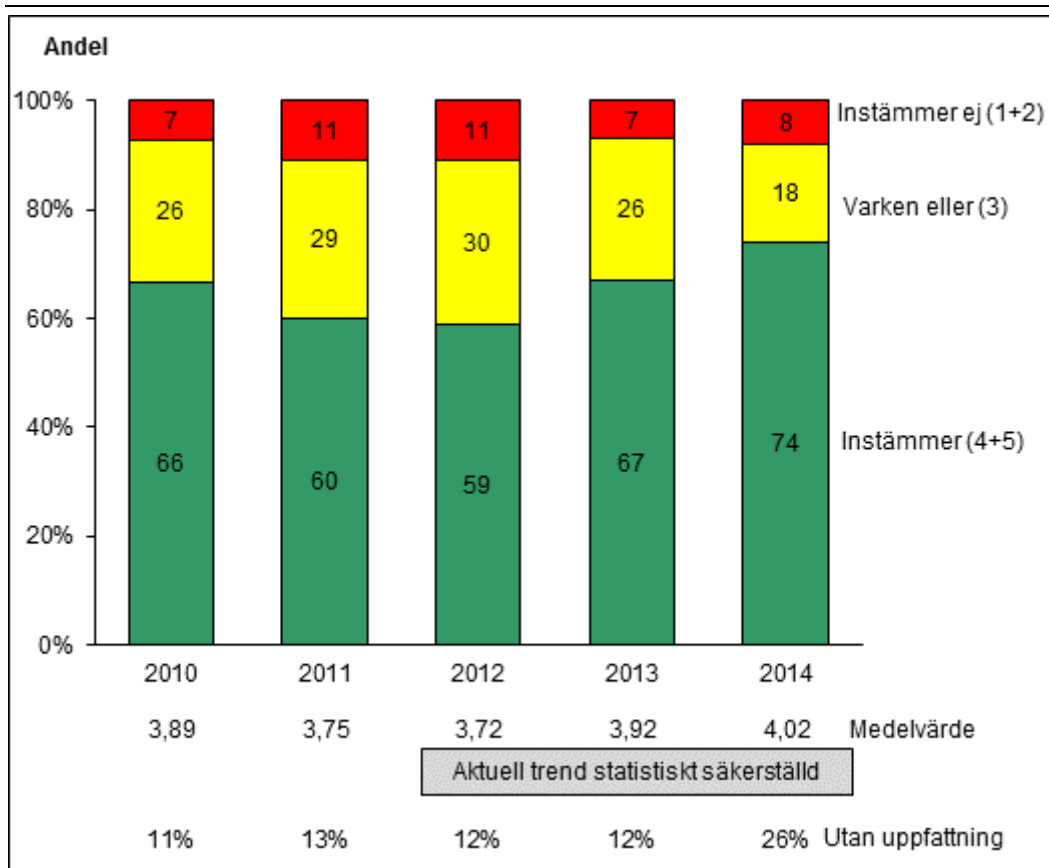


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2011 och 2013
Andel instämmer	Minskat något	Ej signifikant
Andel instämmer ej	Ökat	Signifikant (positivt)
Standardiserat medelvärde	Ökat något	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Ökat	Signifikant (tämigen negativt)

### 3.2.2 Förutsättningar att göra rätt

#### Förutsättningar att göra rätt – information

”Det är lätt att få information från Skatteverket”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Varierat över åren I stort sett oförändrat jämfört med 2013 och 2010 Minskat jämfört med 2011 och 2012	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat jämfört med alla tidigare år	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med alla tidigare år	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat kraftigt senaste året (samtidigt har emellertid andelen som svarat "varken eller" gått ned)	Signifikant (troligen mest beroende på att frågan flyttats från början till slutet av intervjun)

Årets resultat i förhållande till tidigare år måste tolkas med stor försiktighet då frågan flyttats från början av intervjun till slutet. Orsaken till att frågan flyttades är att ett antal följdfrågor om information ställdes i årets undersökning och då passade det bäst att flytta detta påstående till slutet av intervjun för att sedan ställa följdfrågorna direkt därefter.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

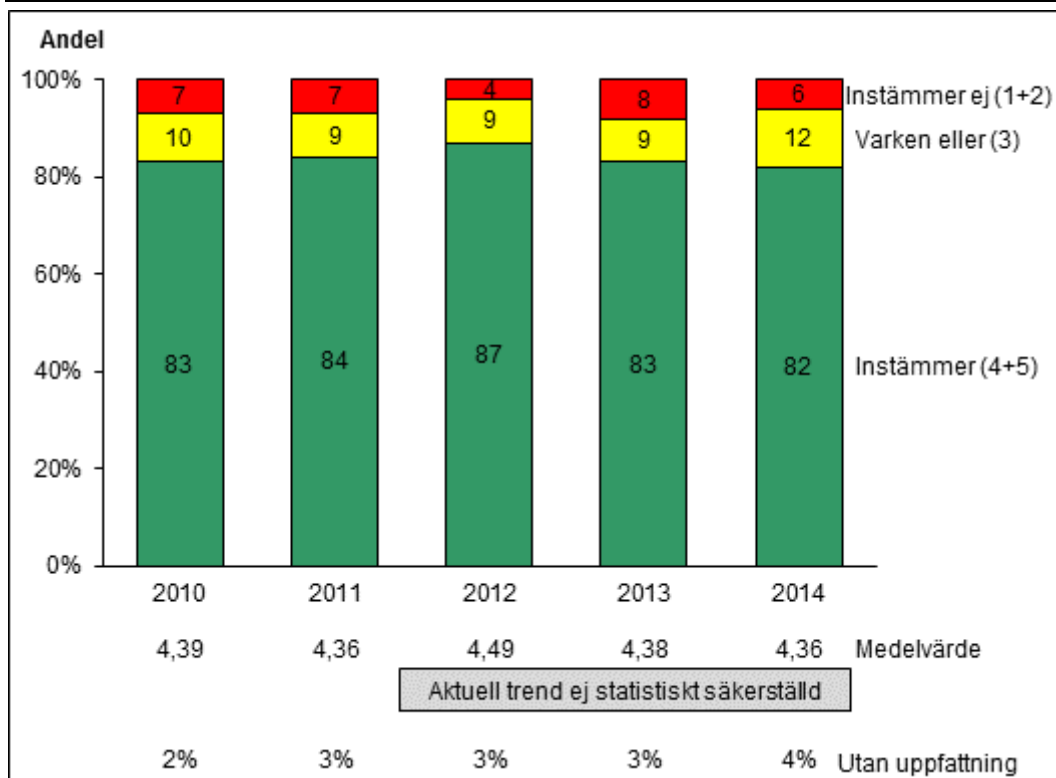
Sannolikt är det flytten av påståendet till slutet av intervjun som är den största orsaken till den kraftiga ökningen av andelen utan uppfattning. Förmodligen är det så att fler och fler under intervjuns gång inser att detta svarsalternativ finns att tillgå. Vi ser att samtidigt som andelen som saknar uppfattning har ökat så har andelen som svarar ”Varken eller” minskat.

Den positiva trenden bland dem som tagit ställning kan också helt eller till viss del bero på flytten av påståendet, om det är så att bilden av Skatteverket för en majoritet av de svarande blir allt mer positiv allt eftersom man får tänka kring olika aspekter av vår verksamhet.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Förutsättningar att göra rätt – allmänt**

”Det är enkelt att deklarerera”

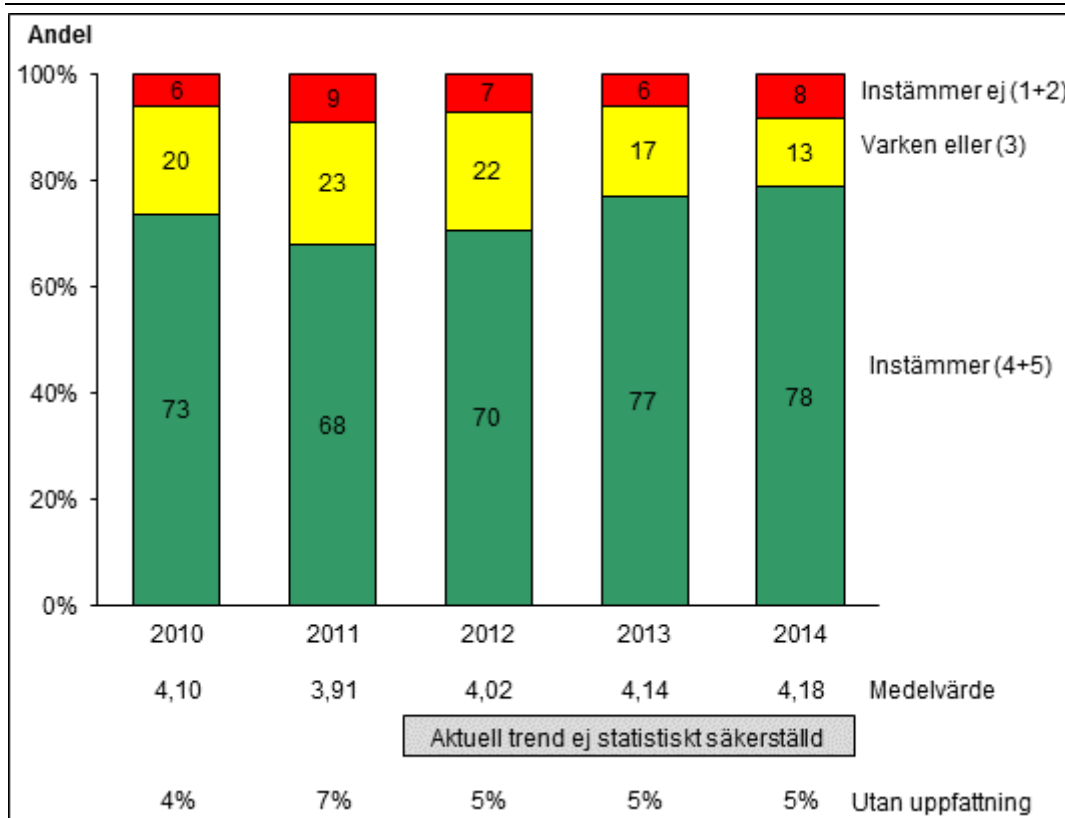


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Varierat över åren Minskat jämfört med 2013 Ökat jämfört med 2012	Ej signifikant
Andel instämmer	Ungefär på samma nivå som 2010, 2011 och 2013 Minskat jämfört med 2012	Ej signifikant
Medelvärde	Ungefär på samma nivå som 2010, 2011 och 2013 Minskat jämfört med 2012	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Oförändrat De allra flesta tar ställning till påståendet	Ej signifikant



Henrik Franzon och Annika Persson,  
 Analysenheten

”Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Varierat något över åren Ökat något jämfört med 2012 och 2013	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat jämfört med 2010-2012 I stort sett oförändrat jämfört med 2013	Ej signifikant
Medelvärde	Ökat långsamt men stadigt sedan 2011 Något högre än 2010	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Förutsättningar att göra rätt – handläggning

”Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra”

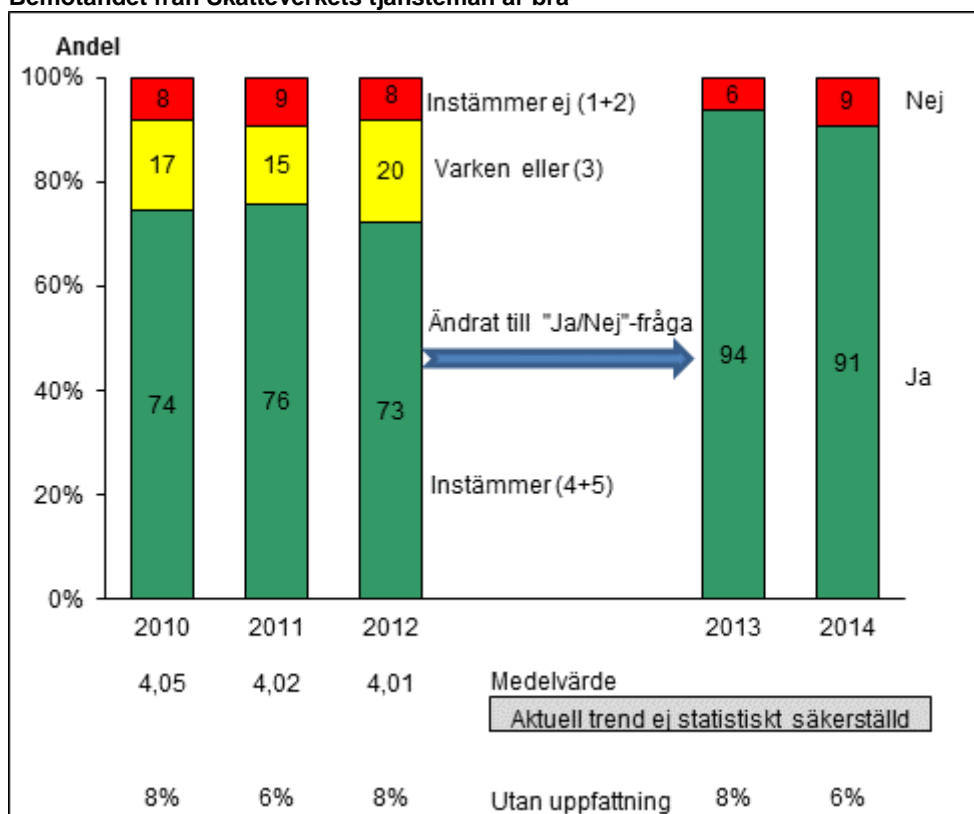
Bemötandefrågan ställs enbart till personer som uppger att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna och därför är det färre svar bakom just dessa resultat. Andelen som uppgav att de haft kontakt via något av dessa sätt var 20 procent bland de svarande i årets undersökning. Detta är en lägre andel än 2013 då andelen var 25 procent.

**Andel personer som uppger att de haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (via telefon, brev, e-post eller personligt möte)**

2010	2011	2012	2013	2014	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
25%	21%	28%	25%	20%	Signifikant (får väl ses som allmänt positivt att färre haft personlig kontakt)

Hur de som haft kontakt svarat framgår av diagrammet nedan. I förra årets undersökning omformulerades bemötandefrågan till en ja/nej-fråga. Tidigare var den, liksom övriga frågor i undersökningen, formulerad som ett påstående där man tog ställning på skala 1-5. Den nya formuleringen gör att det uppkommer ett brott i tidsserien.

### Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra



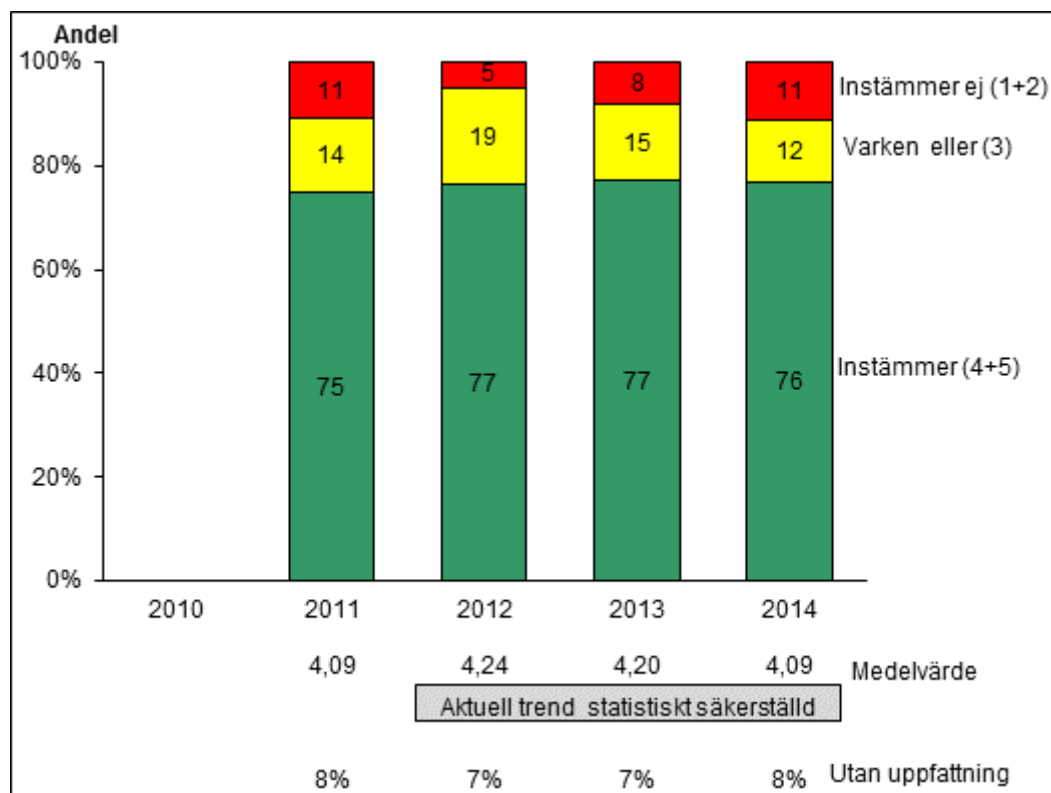
Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	Instämmandefråga (skala 1-5) Andel instämmer (svarat 4+5)			Ja/nej-fråga Andel ja-svar		Statistiskt test 2014 mot 2013
	2010	2011	2012	2013	2014	
Antal svarande	171	155	179	145	130	
Andel positiva av de som tagit ställning (1+2+4+5 eller ja+nej)	90%	90%	90%	94%	91%	Ej signifikant
Andel utan uppfattning bland dem som haft kontakt	8%	6%	8%	8%	6%	Ej signifikant

Andelen som svarade ja på bemötandefrågan är 2014 något lägre än 2013, men trenden är inte statistiskt signifikant. Osäkerheten är relativt stor då endast de 20-25 procent av medborgarna som haft personlig kontakt fick svara på denna fråga.

### 3.2.3 Upplevd risk för upptäckt

”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade”

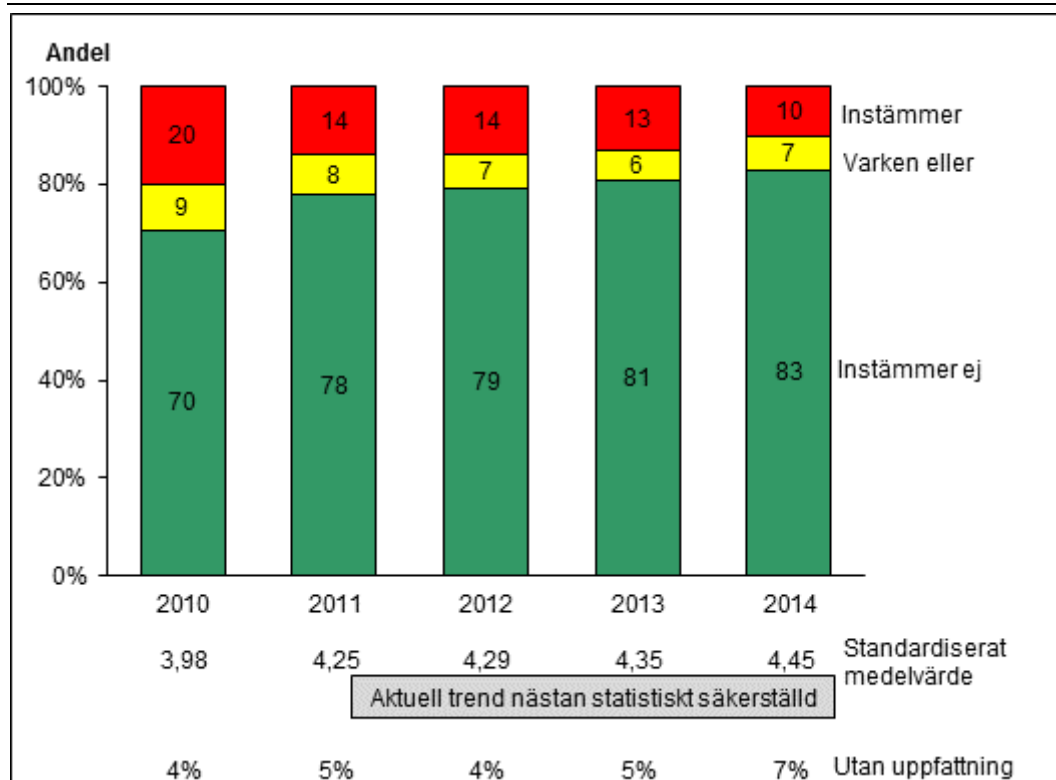


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Har varierat över åren Ökat jämfört med 2013 och 2012 På samma nivå som 2011	Signifikant (negativt)
Andel instämmer	Stabilt över åren	Ej signifikant
Medelvärde	Minskat jämfört med 2013 och 2012 Ungefär som 2011	Signifikant (negativt)
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrad	Ej signifikant

### 3.3 Skattefelet

Som indikatorer direkt mot skattefelet ställs i den årliga enkäten till medborgare ett påstående om man personligen känner någon/några som skattefuskar.

”Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar”



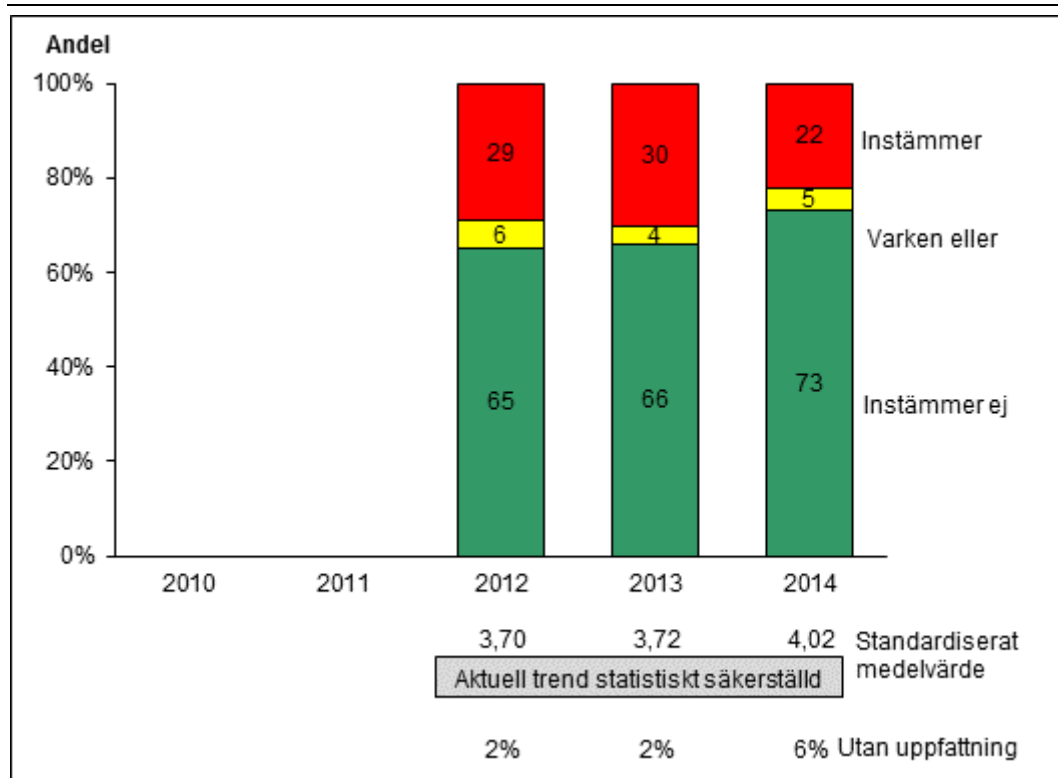
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Minskat stabilt över åren	Nästan signifikant (p=0,070)
Andel instämmer ej	Ökat något jämfört med 2013 Sett över hela perioden en stadigt positiv utveckling	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	Ökat något jämfört med 2013 Sett över hela perioden en stadigt positiv utveckling	Nästan signifikant (p=0,085)
Andel utan uppfattning	Ökat något	Signifikant (kan tolkas som positivt eller negativt)

Förändringen till 2014 är inte statistiskt säkerställd mot jämförelsetalet för 2012 och 2013. Men sett över hela perioden har trenden varit tydligt positiv.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Nyinförd fråga fr.o.m. 2012**

”Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året”



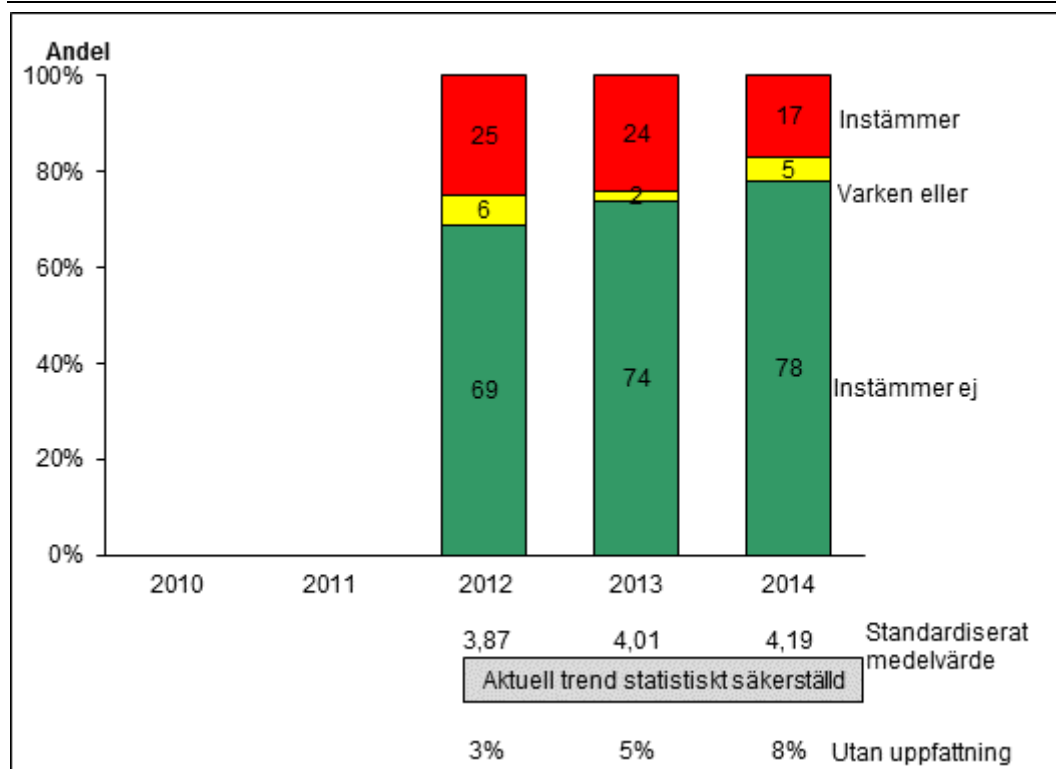
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Minskat	Signifikant (positivt)
Andel instämmer ej	Ökat	Signifikant (positivt)
Standardiserat medelvärde	Ökat	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat	Signifikant (kan tolkas som positivt eller negativt)

Resultatet var i stort sett detsamma 2012 och 2013, men resultatet förbättrades kraftigt i årets undersökning. Andelen som svarade att de känner någon som arbetat svart under det senaste året sjönk från 30 till 22 procent.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Nyinförd fråga fr.o.m. 2012**

”Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Minskat	Signifikant (positivt)
Andel instämmer ej	Ökat	Signifikant (positivt)
Standardiserat medelvärde	Ökat	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat något	Signifikant (kan tolkas som positivt eller negativt)

Andelen som svarade att de känner någon som arbetat svart under det senaste året var i stort sett densamma 2012 och 2013, men resultatet förbättrades markant i årets undersökning, från 24 till 17 procent.

## 4. FÖRETAGSUNDERSÖKNINGEN

### 4.1 Medborgarperspektivet

Med koppling till medborgarperspektivet (makronivån) ställs i den årliga undersökningen till företagen frågor om:

- förtroendet för myndigheter i allmänhet
- förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift
- förtroendet ur ett ”mikroperspektiv”
- förtroendet ur ett ”makroperspektiv”
- hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket bland företagen
- hur Skatteverket är på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen
- hur bra Skatteverket är på att kommunicera beslut och frågor
- om Skatteverket behandlar uppgifter i deklarationen på ett rättssäkert sätt
  
- normer – egen moral
- normer – inställning till fusk bland andra företag

Hur företagen svarat framgår av diagrammen nedan.

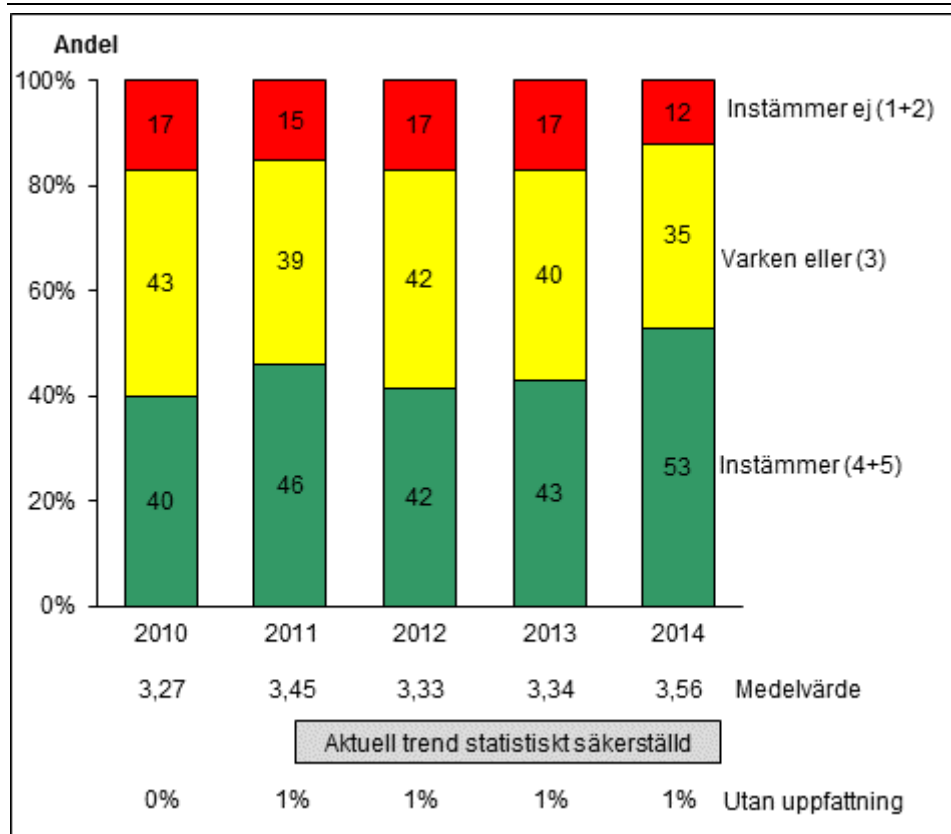


Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### 4.1.1 Motivation

#### Motivation tillit – förtroendet för myndigheter i allmänhet

”Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet”



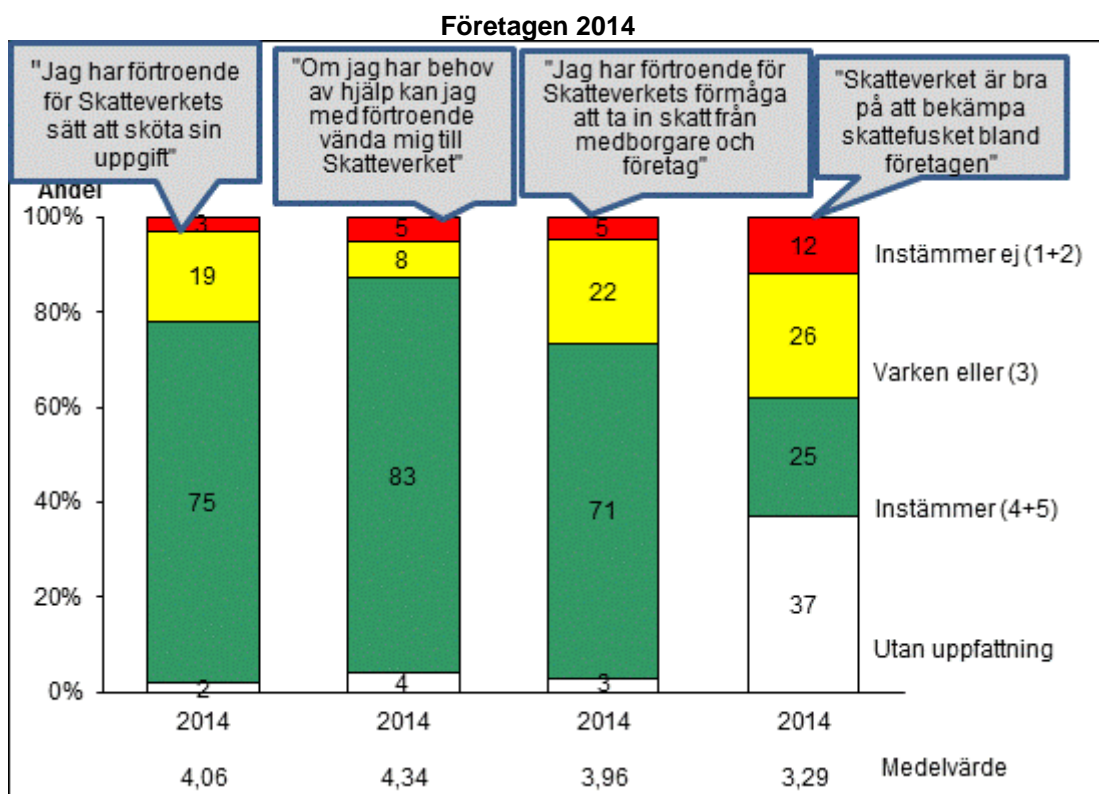
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	Ökat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat I stort sett alla företag har en uppfattning	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Motivation – förtroendet för Skatteverket sett ur olika dimensioner 2014

Även frågepaketet riktat till företagen har kompletterats med två nya frågor för att bättre kunna belysa förtroendefrågans dubbla dimensioner – ”mikroperspektivet” som handlar om det egna skattebetalarperspektivet och ”makroperspektivet” som handlar mer allmänt om förtroendet för verkets verksamhet i ett samhällsperspektiv.

Diagrammet nedan visar hur företagen i undersökningen 2014 svarat dels på den sedvanliga allmänt formulerade förtroendefrågan (”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”) dels på de båda frågorna som tar sikte på förtroendet ur ett mikro- respektive ett makroperspektiv. I diagrammet har också tagits med företagens ställningstagande till hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket.



Svarsmönstret är likartat det i undersökningen riktad till allmänheten, med ett högre medelvärde för mikro- än för makroperspektivfrågan. Instämmandegraden i den ordinarie förtroendefrågan (”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”) ligger nästan mittemellan dessa båda frågor, dock något närmare makroperspektivfrågan.

Ett annat mönster som går igen är att företagen i högre grad tar ställning (svarar annat än ”3”) till mikroperspektiv- än makroperspektivfrågan. För alla tre förtroendefrågorna är det dock ytterst få som helt saknar uppfattning och inte

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

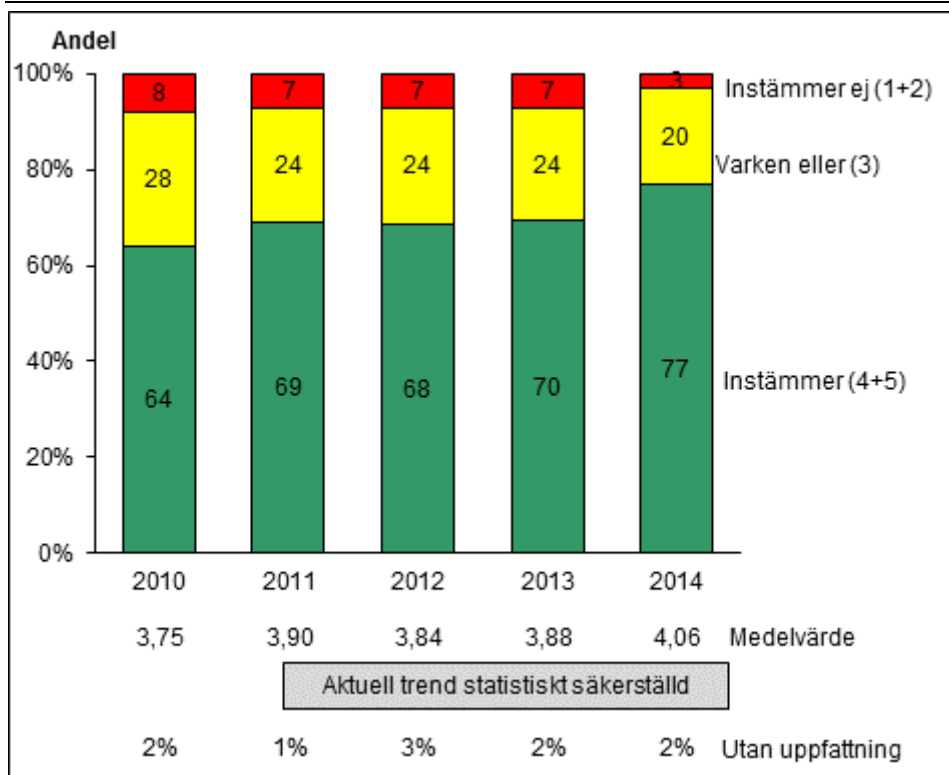
svarat på 1-5 skalan. Däremot är andelen som inte har någon uppfattning mycket högre (37 procent) i den mer kunskapsrelaterade frågan *"Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket"*. Även företag, som inte anser sig ha insikt i frågan om hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket, tar alltså ställning till förtroendet för Skatteverkets förmåga att ta in skatt, vilket visar att förtroendefrågan är en mer känslorelaterad fråga.

Nedan redovisas utvecklingen över tiden för var och en av de fyra frågorna. Den bild de ger är mycket positiv. Den allmänna frågan om förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift är "all-time-high" med en statistiskt säkerställd ökning i årets undersökning. Även förtroendefrågan med sikte på makroperspektivet liksom inställningen till påståendet om hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket visar signifikant positiv utveckling.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – förtroendet**

”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”

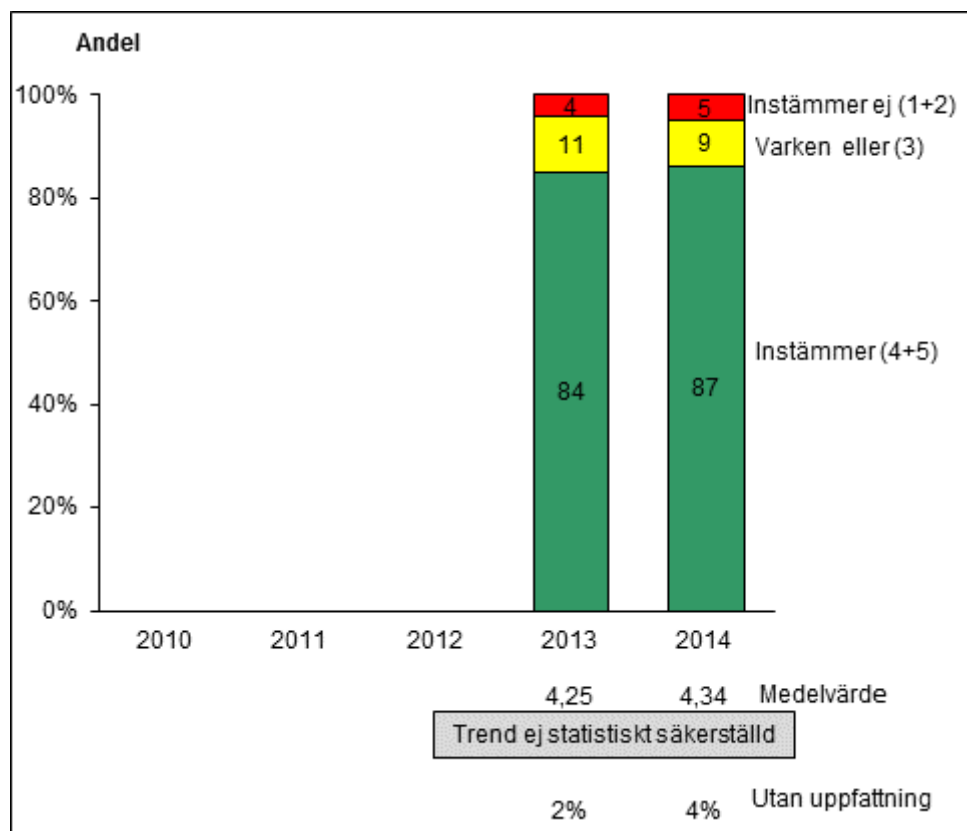


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Har minskat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	Har ökat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Har ökat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

I 2012 års stora brukarundersökning var det 79 procent som instämde i påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift” och 5 procent som inte instämde i påståendet. Här uppnår vi siffror fullt i paritet med brukarundersökningen, med endast 3 procent av företagen som svarade att de inte har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Då ska man även ha i åtanke att den här årliga undersökningen – till skillnad från brukarundersökningen – till stor del består av mer obekväma frågor av makroperspektivkaraktär, så detta resultat är exceptionellt bra.

**Motivation Skatteverket – förtroendet ur ett ”mikroperspektiv”**
**Nyinförd fråga fr.o.m. 2013**

”Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket”

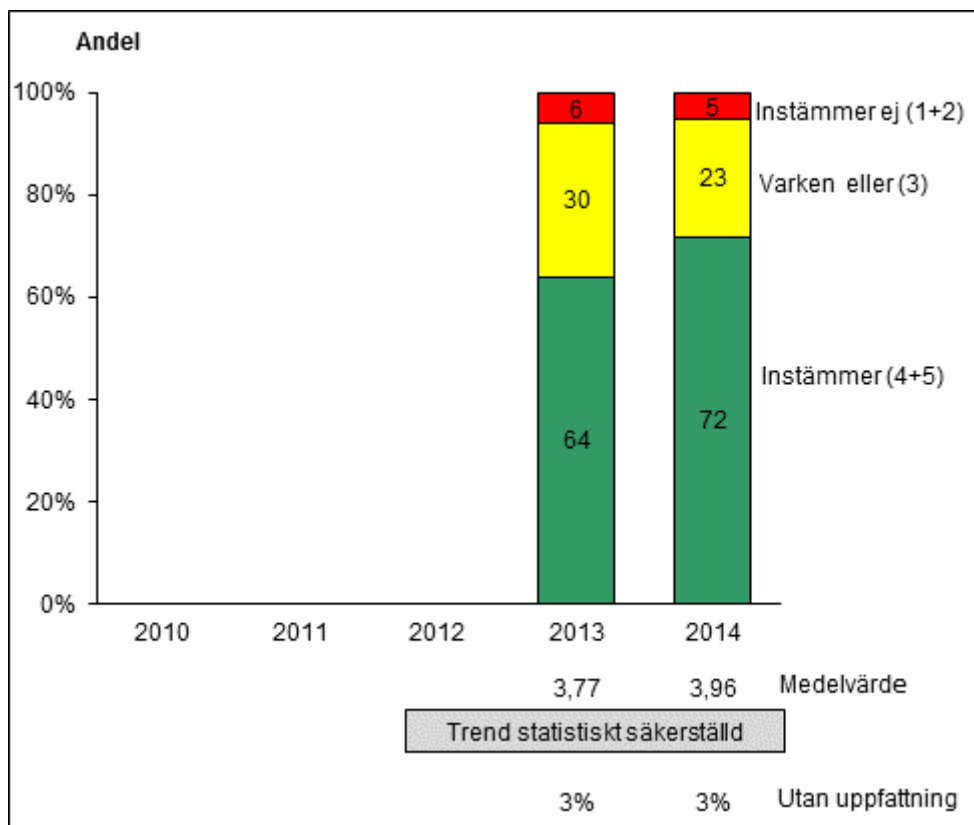


	Trend	Statistiskt test mot 2013
Andel instämmer ej	Ökat något jämfört med 2013	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat jämfört med 2013	Ej signifikant
Medelvärde	Ökat jämfört med 2013	Nästan signifikant (p=0,06)
Andel utan uppfattning	Ökat något jämfört med 2013 I stort sett alla företag har en uppfattning	Signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – förtroendet ur ett ”makroperspektiv”**
**Nyinförd fråga fr.o.m. 2013**

”Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag”

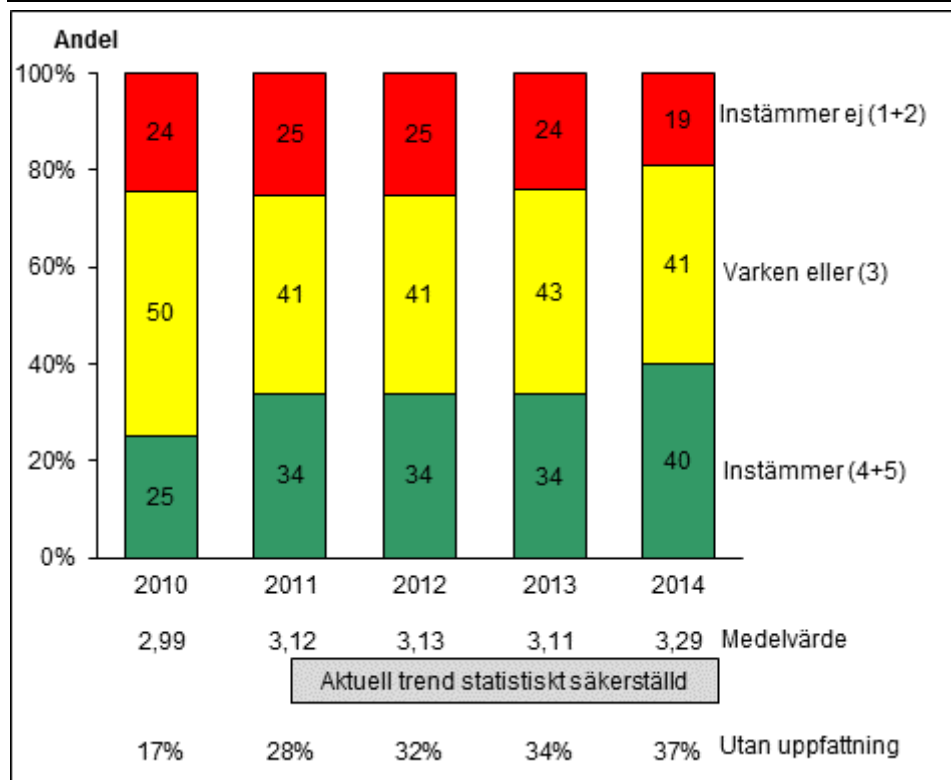


	Trend	Statistiskt test mot 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Ökat	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Oförändrat I stort sett alla företag har en uppfattning	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – kontrollen**

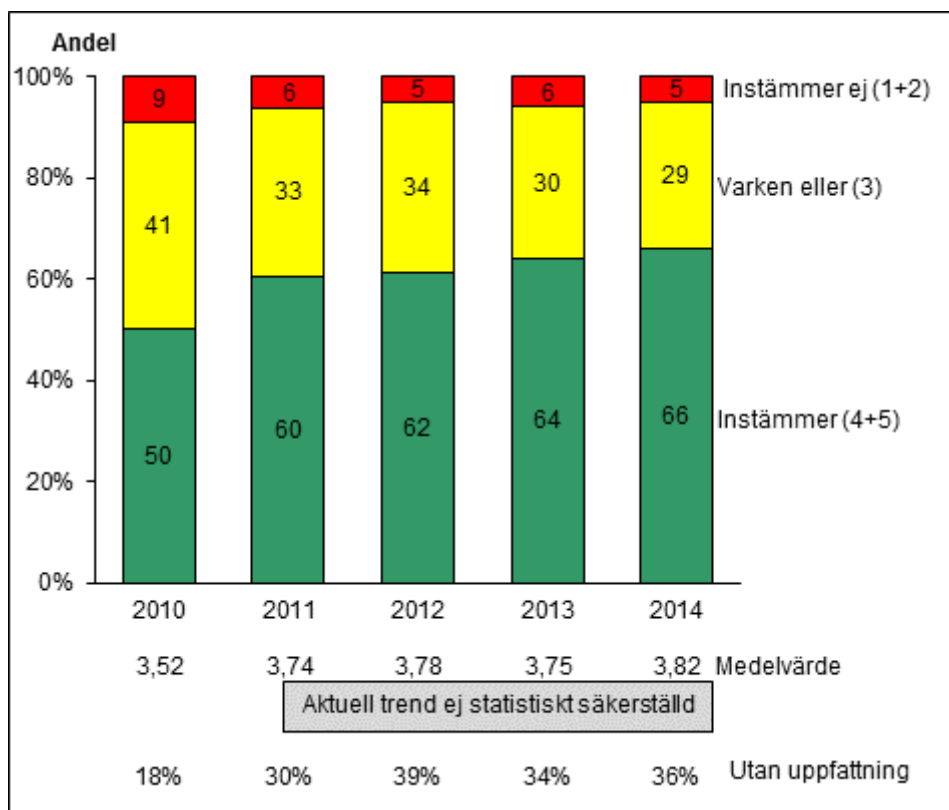
”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	Stor ökning mellan 2010 och 2011 Oförändrat mellan 2011 och 2013 Stor ökning mellan 2013 och 2014	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Stor ökning mellan 2010 och 2011 Fortsatt svag årlig ökning mellan 2011 och 2014	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

”Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen”



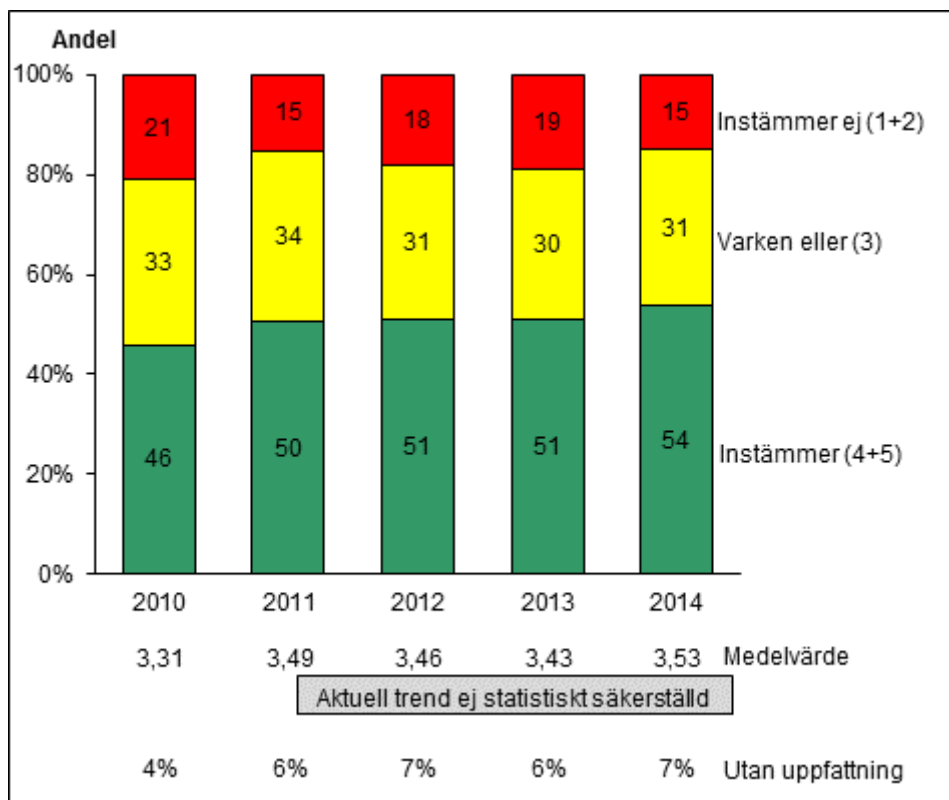
	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat sedan 2011	Ej signifikant
Andel instämmer	Stor ökning mellan 2010 och 2011 Fortsatt svag årlig ökning mellan 2011 och 2014	Ej signifikant
Medelvärde	I stort sett oförändrat mellan 2011-2013 Ökning mellan 2013 och 2014	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Varierat över åren Stor ökning mellan 2010 och 2012 Minskat något 2013 följt av liten ökning till 2014	Ej signifikant



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Motivation Skatteverket – handläggning

”Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt”

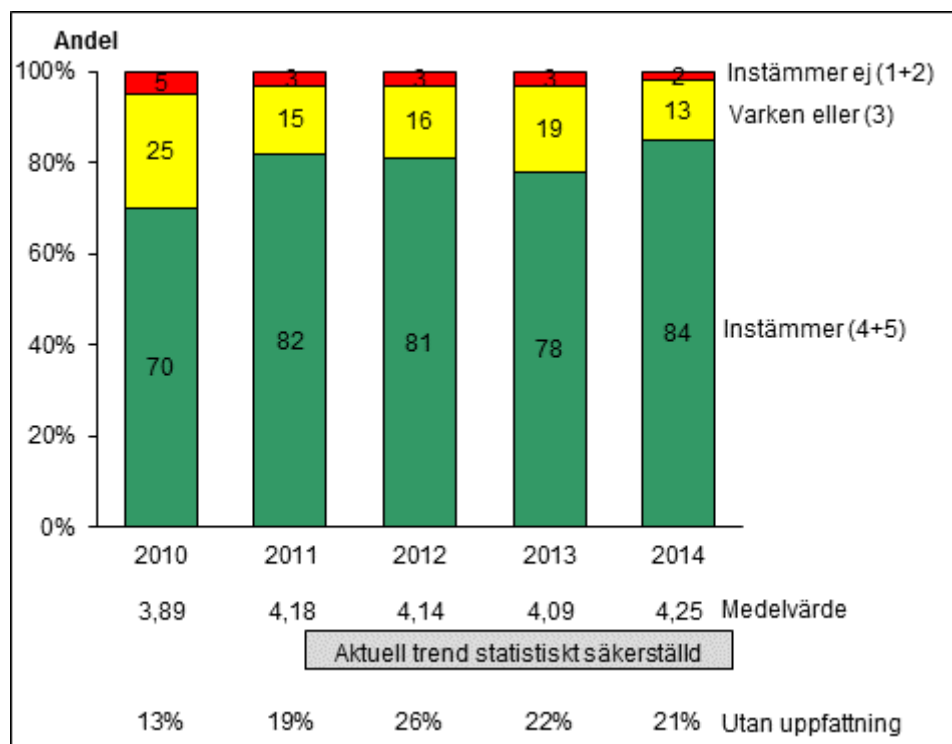


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskade mellan 2010 och 2011 Ökat något 2012 och 2013 Minskat 2014 och är tillbaka på nivån 2011	Signifikant (positivt)
Andel instämmer	I stort sett oförändrat 2011-2013 Ökat till 2014	Ej signifikant
Medelvärde	Ökat något jämfört med 2010-2013	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation Skatteverket – rättssäkerhet**

”Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt”

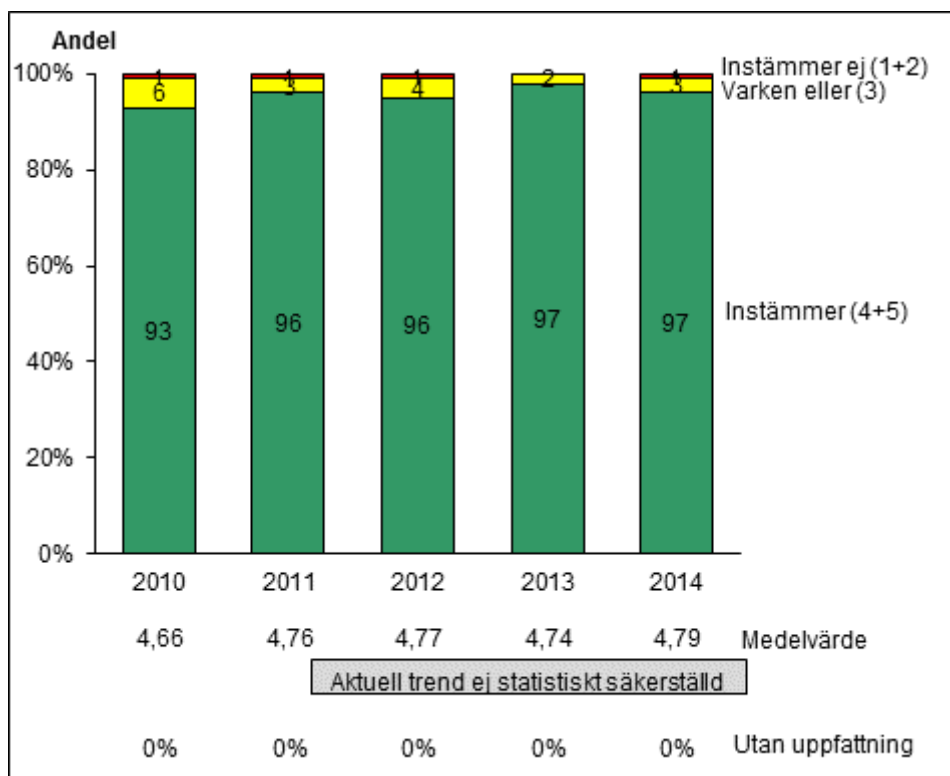


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Har varierat Nivån 2014 högre än 2010-2013	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Har varierat Nivån 2014 högre än 2010-2013	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökade kraftigt mellan 2010 och 2012 Minskat något mellan 2012 och 2014	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

**Motivation norm – egen moral**

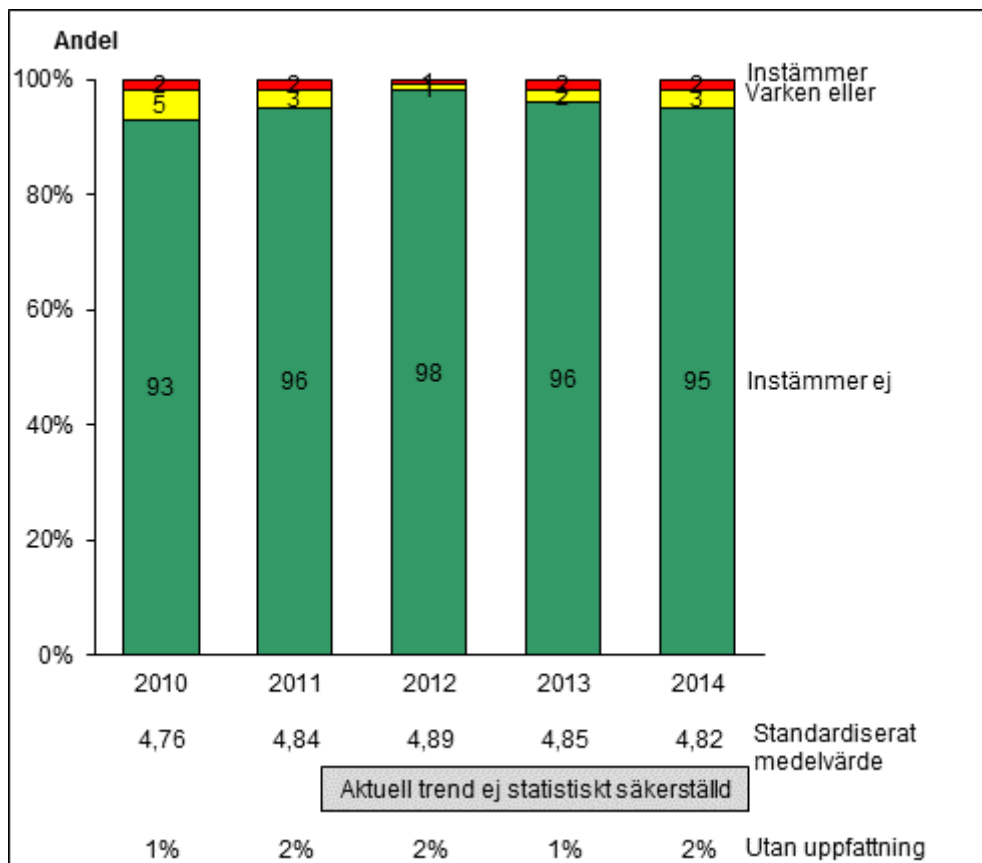
”Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	Oförändrat högt	Ej signifikant
Medelvärde	I stort sett oförändrat sedan 2011	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Oförändrat I stort sett alla företag har en uppfattning	Ej signifikant

**Motivation norm – inställning till andras fusk**

”För min egen del är det OK att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	I stort sett oförändrat över tiden	Ej signifikant
Andel instämmer ej	Ökade mellan 2010 och 2012 2012 tog nästan alla (98%) avstånd från påståendet Minskat mellan 2012 och 2014	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	Minskat något jämfört med 2011-2013 Högre än 2010	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

## 4.2 Skattebetalarperspektivet

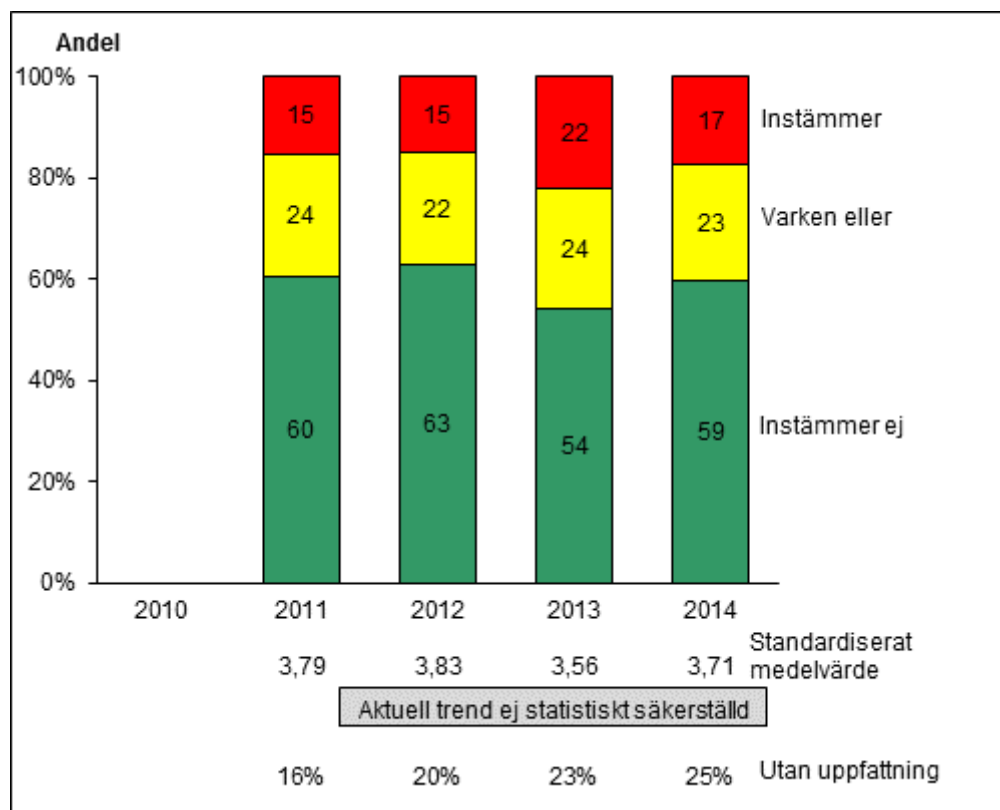
Skattebetalarperspektivet (mikronivån) fångar de enskilda företagens förutsättningar att medverka till att rätt skatt betalas. I årliga undersökningen ställs frågor som knyter an till företagens uppfattning om felutrymme och förutsättningarna att göra rätt:

- möjligheterna för företag att fuska med skatten
- hur lätt det är att få information från Skatteverket
- hur enkelt det är att lämna uppgifter om olika skatter
- hur man uppfattar bemötandet från Skatteverkets personal

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### 4.2.1 Felutrymme

”Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten”

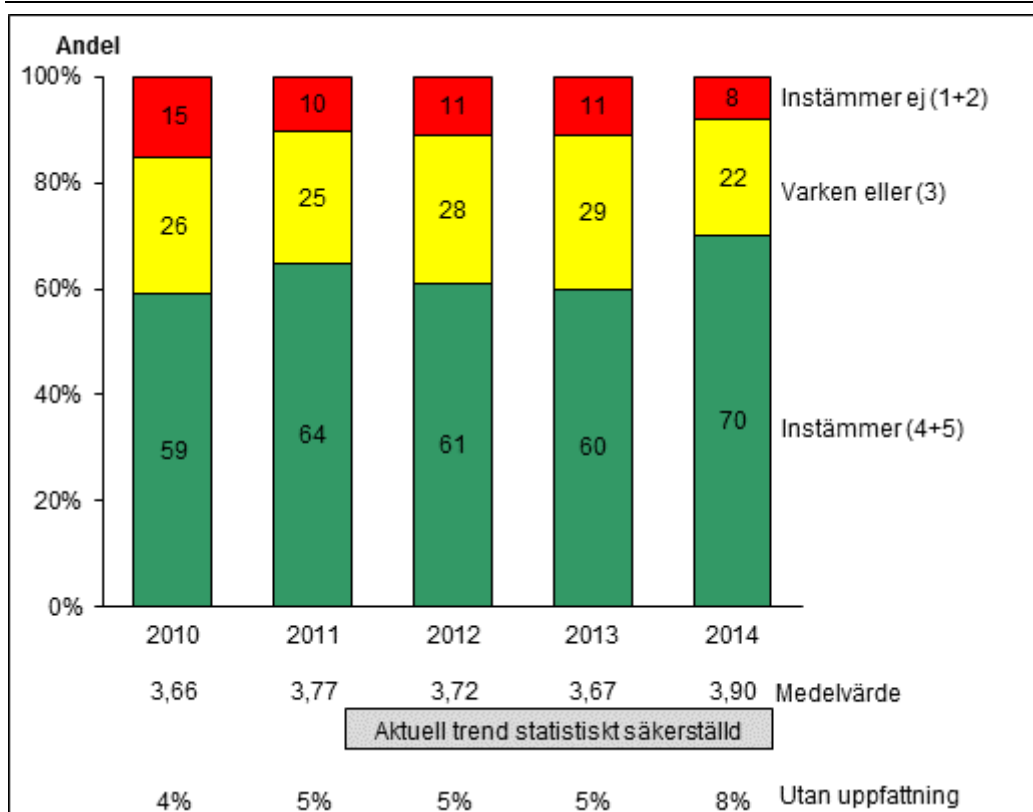


	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Varierat över åren Minskat jämfört med 2013 Ökat jämfört med 2011 och 2012	Ej signifikant
Andel instämmer ej	Varierat över åren Ökat jämfört med 2013 Minskat jämfört med 2011 och 2012	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	Varierat över åren Ökat jämfört med 2013 Minskat jämfört med 2011 och 2012	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Ökat	Ej signifikant

## 4.2.2 Förutsättningar att göra rätt

### Förutsättningar att göra rätt – information

”Det är lätt att få information från Skatteverket”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Minskat jämfört med 2013 och tidigare år	Nästan signifikant (p=0,06)
Andel instämmer	Ökat jämfört med 2013 och tidigare år	Signifikant (positivt)
Medelvärde	Ökat jämfört med 2013 och tidigare år	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat jämfört med tidigare år	Signifikant ökning (troligen mest beroende på att frågan flyttats från början till slutet av intervjun)

Årets resultat i förhållande till tidigare år måste tolkas med stor försiktighet då frågan flyttats från början av intervjun till slutet. Orsaken till att frågan flyttades är att ett antal följdfrågor om information ställdes i årets undersökning och då passade det bäst att flytta detta påstående till slutet av intervjun och för att sedan ställa följdfrågorna direkt därefter.

Sannolikt är det flytten av påståendet till slutet av intervjun som är den största

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

orsaken till ökningen av andelen utan uppfattning. Förmodligen är det så att fler och fler företag under intervjuens gång insett att detta svarsalternativ finns att tillgå. Vi ser att samtidigt som andelen som saknar uppfattning har ökat så har andelen som svarar ”Varken eller” minskat.

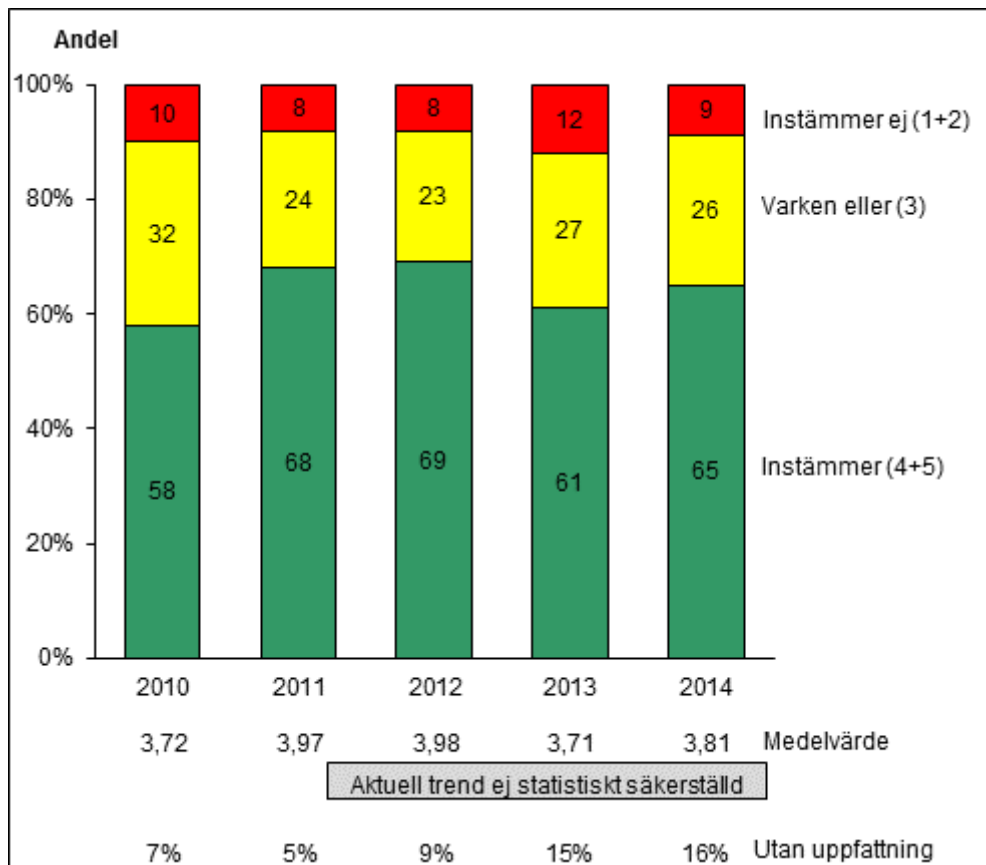
Den positiva trenden bland dem som tagit ställning kan också helt eller till viss del bero på flytten av påståendet, om det är så att bilden av Skatteverket för en majoritet av de svarande blir allt mer positiv allt eftersom man får tänka kring olika aspekter av vår verksamhet.



Henrik Franzon och Annika Persson,  
 Analysenheten

**Förutsättningar att göra rätt – allmänt**

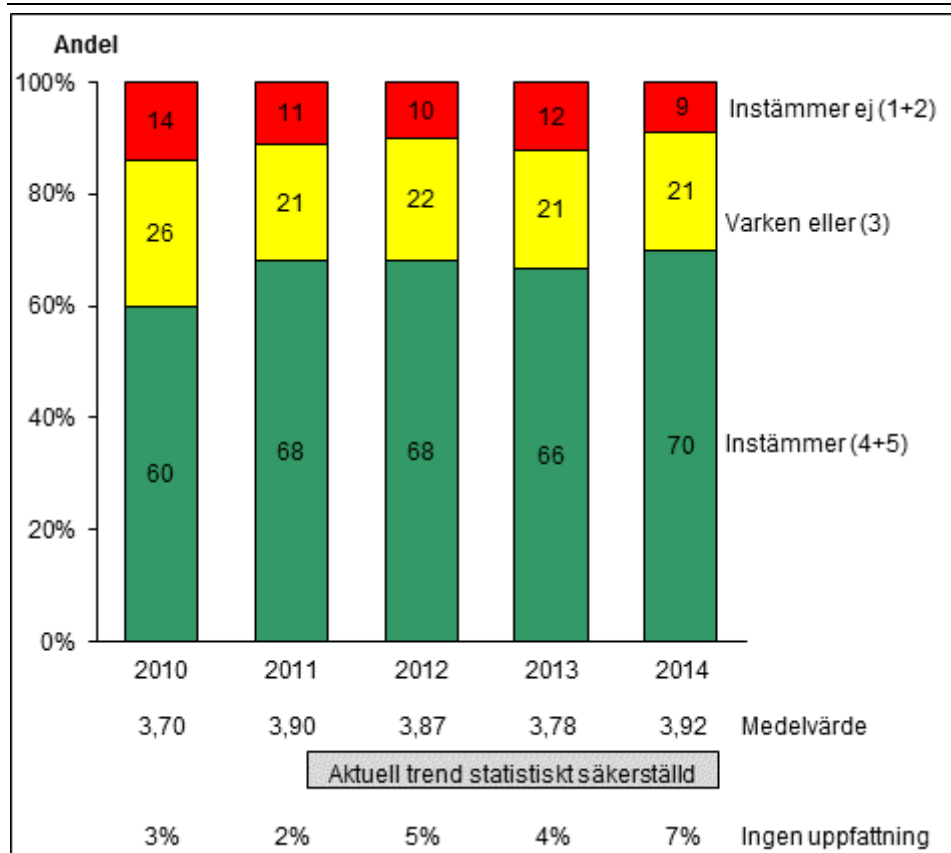
”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Har varierat över åren Lägre än 2013 Tillbaka på nivån 2010-2012	Ej signifikant
Andel instämmer	Har varierat över åren Ökat jämfört med 2013 och 2010 Lägre än nivån 2011 och 2012	Ej signifikant
Medelvärde	Ökat jämfört med 2013 och 2010 Minskat jämfört med 2011 och 2012	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Ungefär som 2013 Ökat jämfört med 2010-2012	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

”Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer ej	Varierat över åren Minskat mellan 2013 och 2014 till ny lägsta nivå	Ej signifikant
Andel instämmer	Varierat över åren Ökat mellan 2013 och 2014 till ny högsta nivå	Ej signifikant
Medelvärde	Varierat över åren Nivån 2014 högre än alla tidigare år	Signifikant (positivt)
Andel utan uppfattning	Ökat något jämfört med tidigare år	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### Förutsättningar att göra rätt – handläggning

”Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra”

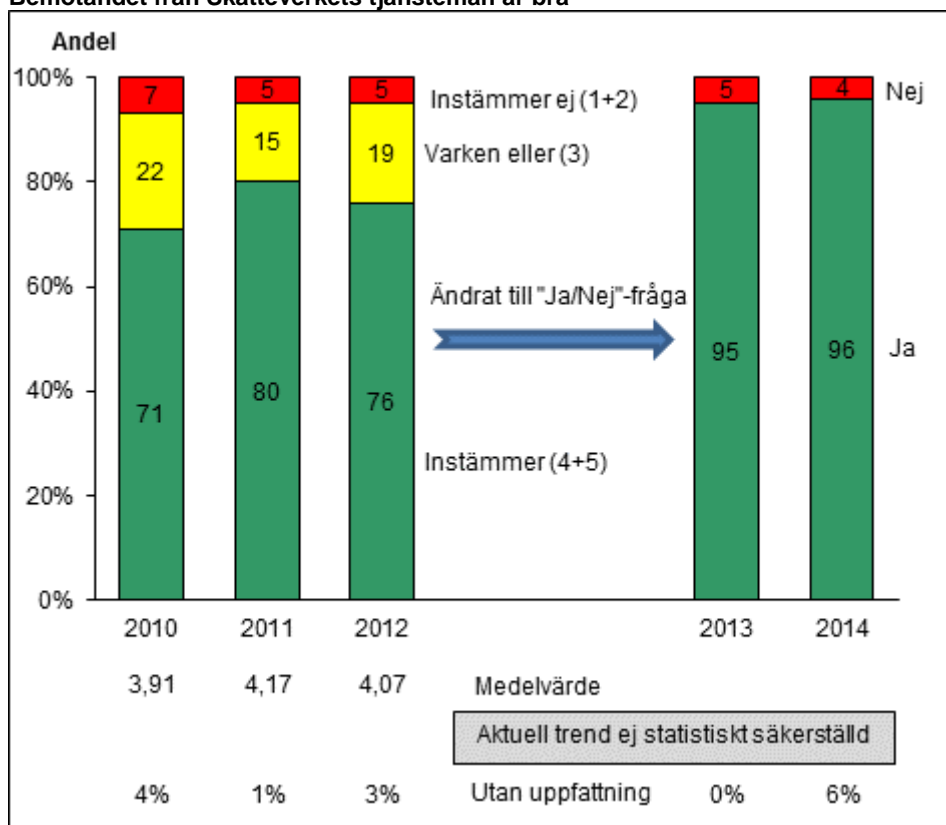
Bemötandefrågan ställs enbart till företag som uppger att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Denna andel var ungefär densamma i undersökningarna 2010-2012, men andelen minskade signifikant 2013. Minskningen till 2014 är inte statistiskt säkerställd.

**Andel företag som haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (via telefon, brev, e-post eller personligt möte)**

2010	2011	2012	2013	2014	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
54%	54%	56%	49%	47%	Ej signifikant

Hur de som haft kontakt svarat framgår av diagrammet nedan. I förra årets undersökning omformulerades bemötandefrågan till en ja/nej-fråga. Tidigare var den, liksom övriga frågor i undersökningen, formulerad som ett påstående där man tog ställning på skala 1-5. Den nya formuleringen gör att det uppkommer ett brott i tidsserien.

### Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

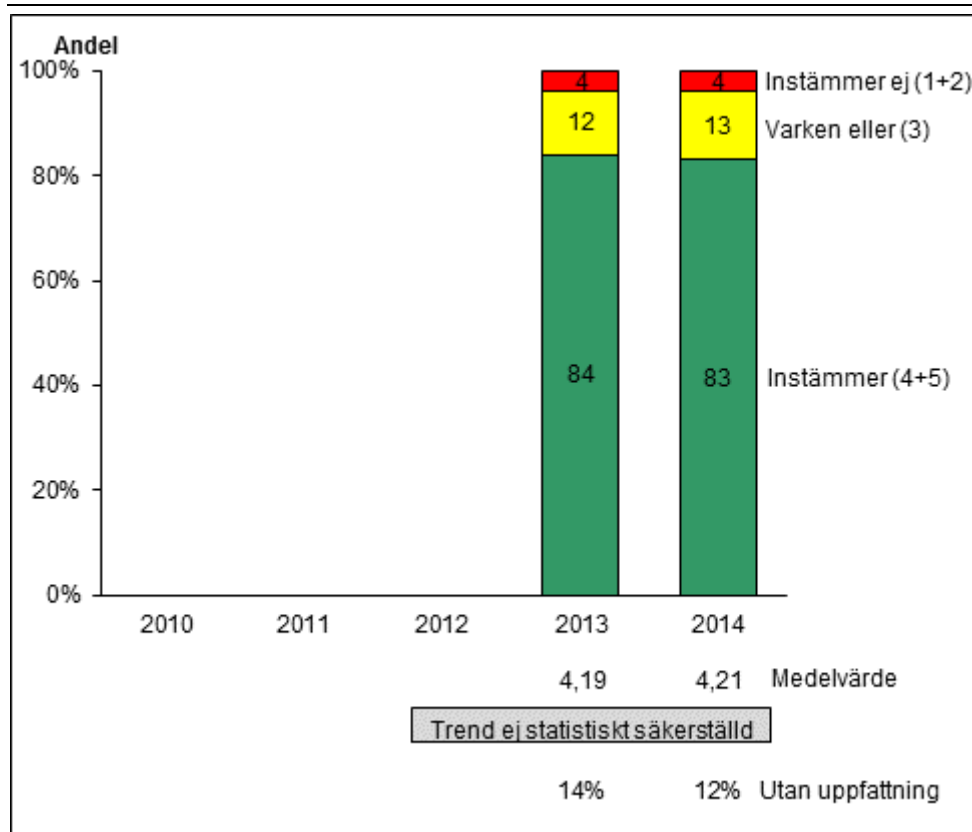
	Instämmandefråga (skala 1-5)			Ja/nej-fråga		Statistiskt test 2014 mot 2013
	Andel instämmer (svarat 4+5)			Andel ja-svar		
	2010	2011	2012	2013	2014	
Antal svarande	386	483	435	369	275	
Andel positiva av de som tagit ställning (1+2+4+5 eller ja+nej)	93%	95%	95%	95%	96%	Ej signifikant
Andel utan uppfattning bland dem som haft kontakt	4%	1%	3%	0%	6%	2014 visar signifikant ökning jämfört med 2013. 2013 avvek dock från det normala mönstret genom att andelen utan uppfattning låg på 0%

Andelen som svarar ja på bemötandefrågan ligger 2014 på liknande höga nivå som förra året. Andelen som saknar uppfattning har dock ökat jämfört med 2013. Emellertid avvek andelen utan uppfattning 2013 från det normala mönstret genom att andelen utan uppfattning låg på 0 procent.

### 4.2.3 Upplevd risk för upptäckt

#### Ny fråga från 2013

”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskade”



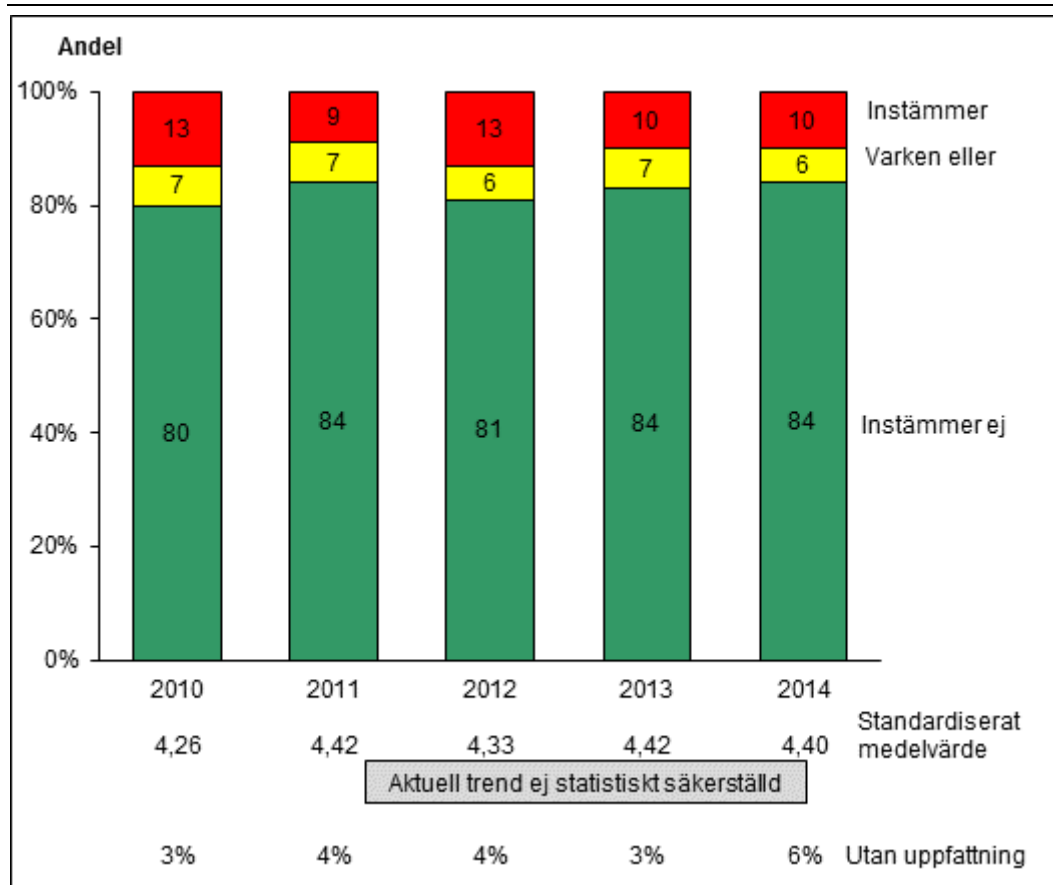
	Trend	Statistiskt test mot 2013
Andel instämmer ej	Oförändrat	Ej signifikant
Andel instämmer	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Medelvärde	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

### 4.3 Skattefelet

Som indikator direkt mot skattefelet ställs i den årliga enkäten till företagen dels en fråga om man personligen känner företagare som skattefuskar, och dels en fråga om det egna företaget är utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar.

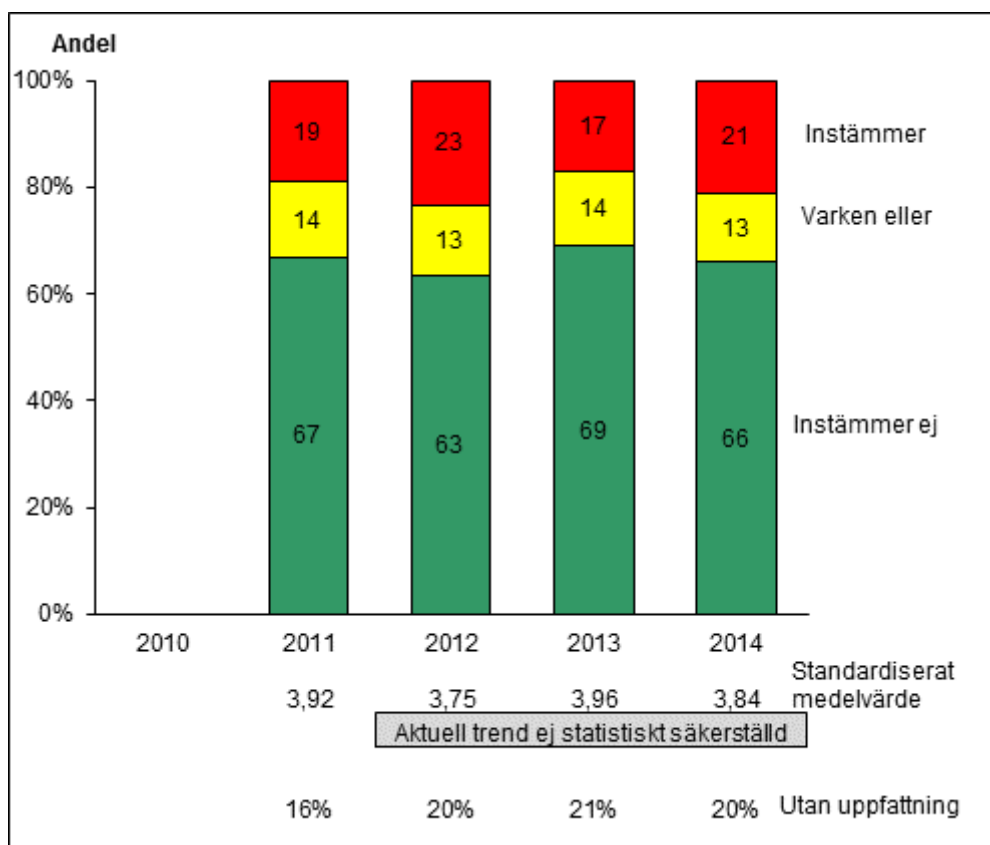
”Jag känner personligen företagare som skattefuskar”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Har varierat lite över åren På samma nivå som 2013 och ungefär som 2011 Lägre än 2010 och 2012	Ej signifikant
Andel instämmer ej	På samma nivå som 2013 och 2011. Högre än 2010 och 2012	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	I stort sett oförändrat	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	Något högre än tidigare år	Ej signifikant

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

”Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar”



	Trend	Statistiskt test mot viktat jämförelsedata från 2012 och 2013
Andel instämmer	Varierat över åren Högre än 2013 och 2011 Lägre än 2012	Ej signifikant
Andel instämmer ej	Varierat över åren Lägre än 2013 Högre än 2012	Ej signifikant
Standardiserat medelvärde	Varierat över åren Lägre än 2013 och 2011 Högre än 2012	Ej signifikant
Andel utan uppfattning	I stort sett oförändrat	Ej signifikant

## BILAGA 1. FRÅGOR I 2014 ÅRS ÅRLIGA ENKÄTER

### Allmänheten

	Fråga	Villkor	Svarsalternativ
A1	Är du anställd, företagare eller gör du något annat (om t.ex. barnledig så vad man brukar göra)?		1. Anställd 2. Företagare 3. Annat (studerande, pensionär, arbetslös m.m.)
A2	Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?		JA/NEJ
A3	Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra	om A2=JA	JA/NEJ
A4	Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning? <a href="#">Läs upp svarsalternativen</a>		1. Mycket bra 2. Ganska bra 3. Varken bra eller illa 4. Ganska illa 5. Mycket illa
<p>Jag kommer nu att läsa upp några påståenden och jag vill att du talar om i vilken utsträckning du instämmer i påståendet. Du svarar på en skala 1 till 5 där 1 betyder instämmer inte alls och 5 betyder instämmer helt och hållet.</p> <p>[Även alternativet "ingen uppfattning" finns men läses ej upp.]</p>			
A5	Det är enkelt att deklarera		1-5
A7	Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna		1-5
A8	Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna		1-5
A9	Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster <small>Om förklaring behövs: ekonomisk situation = anställningsform (företagare/anställd) och kapitalinnehav</small>		1-5
A10	Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag		1-5
A11	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefusade		1-5
A12	För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det		1-5
A13	Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar		1-5



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

A14	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket		1-5
A15	Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt		1-5
A16	Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift		1-5
A17	Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet		1-5
A18	Det är OK att folk arbetar svart		1-5
A19	Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart		1-5
A20	Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året		1-5
A21	Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året		1-5
A22	Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket		1-5
A23	Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag		1-5
A6	Det är lätt att få information från Skatteverket		1-5
A24	Vilken sorts information tänker du på i första hand?		Öppen
A25	Hur tar du del av denna information?		Öppen
A26 A	Brukar du hitta den information du letar efter på webbplatsen?	A25=Webbplats	Öppen
A26 B	Vad gör att du väljer kanal xxxxx och inte Skatteverkets webbplats?	A25≠Webbplats	Öppen

Svarsalternativet "Vet ej" finns för frågorna A3-A23, men läses ej upp.  
Frågorna A24-A26 är ej rapporterade i denna rapport.

**Företagen**

	Fråga	Villkor	Svarsalternativ
F1	Vilken befattning har du inom företaget?		1. Företagsägare 2. Företagsledare/VD 3. Ekonomiansvarig 4. Anställd på ekonomiafdelning 5. Ej 1-3 men "sköter den ekonomiska hanteringen"
F2	Får du din huvudsakliga försörjning från företaget?	om F1 = 1 eller 5	JA/NEJ
F3	Säljer ditt företag i huvudsak till privatpersoner eller till andra företag?		1. Privatpersoner 2. Andra företag 3. Ungefär hälften till privatpersoner och hälften till företag
F4	Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?		JA/NEJ
F5	Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra	om F4=JA	JA/NEJ
F6	Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter		1-5
F8	Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna		1-5
F9	Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna		1-5
F10	Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten		1-5
F11	Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar		1-5
F12	För min egen del är det OK att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det		1-5
F13	Jag känner personligen företagare som skattefuskar		1-5
F14	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen		1-5
F15	Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift		1-5
F16	Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet		1-5

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

F17	Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt		1-5
F18	Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt		1-5
F19	Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen		1-5
F20	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskade		1-5
F21	Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket		1-5
F22	Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag		1-5
F7	Det är lätt att få information från Skatteverket		1-5
F23	Vilken sorts information tänker du på i första hand?		Öppen
F24	Hur tar du del av denna information?		Öppen
F25 A	Brukar du hitta den information du letar efter på webbplatsen?	F24=Webbplats	Öppen
F25 B	Vad gör att du väljer kanal xxxxx och inte Skatteverkets webbplats?	F24≠Webbplats	Öppen

Svarsalternativet "Vet ej" finns för frågorna F5-F22, men läses ej upp.  
Frågorna F23-F25 är ej rapporterade i denna rapport.

## BILAGA 2. ENKÄTSVAR FRÅN MEDBORGARE OCH FÖRETAG

**Förklaringar:**

+ = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

+/- = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), riktningen kan ej bedömas.

Statistiska tester av aktuell trend har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning. Det viktade jämförelsetalet är beräknat enligt (1/3 2012+2/3 2013), d.v.s. data från 2013 har givits dubbelt så hög vikt som data från 2012.

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Svarsfrekvens	43%	41%	34%	53%	51%	40%
Antal svarande	646	615	684	785	750	573
Antal svarande (bemötandefrågan)	179	145	130	435	369	275
Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup>	28%	25%	20% +/-	56%	49%	47%

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Den signifikanta trenden är positiv under förutsättningen att medborgarna ändå fått svar på sina frågor (t.ex. på Skatteverkets webbplats).

**Vad tycker du i stort om skattesystemet d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning? (enbart medborgare)<sup>2)</sup>**

Bra (4+5)	52%	47%	53%			
Varken eller (3)	32%	37%	30%			
Illa (1+2)	15%	16%	17%			
Medelvärde	3,36	3,33	3,39			

Not 2) Svartalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.

**Det är enkelt att deklarera (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter**

Instämmer (4+5)	87%	83%	82%	69%	61%	65%
Varken eller (3)	9%	9%	12%	23%	27%	26%
Instämmer ej (1+2)	4%	8%	6%	8%	12%	9%
Medelvärde	4,49	4,38	4,36	3,98	3,71	3,81
Andel utan uppfattning	3%	3%	4%	9%	15%	16%

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Det är lätt att få information från Skatteverket 3)</b>						
Instämmer (4+5)	59%	67%	74% +	61%	60%	70% +
Varken eller (3)	30%	26%	18%	28%	29%	22%
Instämmer ej (1+2)	11%	7%	8%	11%	11%	8%
Medelvärde	3,72	3,92	4,02 +	3,72	3,67	3,90 +
Andel utan uppfattning	12%	12%	26% +/-	5%	5%	8% +/-
Not 3) För 2014 års undersökningar flyttades detta påstående från början till slutet av intervjuerna, vilket kan vara orsaken till de tydliga trenderna.						
<b>Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna (medborgare)/Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna</b>						
Instämmer (4+5)	70%	77%	78%	68%	66%	70%
Varken eller (3)	22%	17%	13%	22%	21%	21%
Instämmer ej (1+2)	7%	6%	8%	10%	12%	9%
Medelvärde	4,02	4,14	4,18	3,87	3,78	3,92 +
Andel utan uppfattning	5%	5%	5%	5%	4%	7%
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>						
Instämmer (4+5)	92%	93%	93%	96%	97%	97%
Varken eller (3)	6%	5%	5%	4%	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	2%	2%	2%	1%	0%	1%
Medelvärde	4,60	4,65	4,68	4,77	4,74	4,79
Andel utan uppfattning	1%	0%	1%	0%	0%	0%
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	11%	11%	10%			
Varken eller (3)	14%	14%	10%			
Instämmer ej (1+2)	75%	75%	79%			
Medelvärde	1,82	1,78	1,66 +			
Andel utan uppfattning	12%	10%	14% +/-			

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	15%	16%	14%			
Varken eller (3)	22%	22%	16%			
Instämmer ej (1+2)	63%	63%	70%	+		
Medelvärde	2,10	2,07	1,97			
Andel utan uppfattning	9%	11%	16%	+/-		
<b>Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)				15%	22%	17%
Varken eller (3)				22%	24%	23%
Instämmer ej (1+2)				63%	54%	59%
Medelvärde				2,17	2,44	2,29
Andel utan uppfattning				20%	23%	25%
<b>Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)				23%	17%	21%
Varken eller (3)				13%	14%	13%
Instämmer ej (1+2)				63%	69%	66%
Medelvärde				2,25	2,04	2,16
Andel utan uppfattning				20%	21%	20%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuslade 4<sup>1</sup></b>						
Instämmer (4+5)	77%	77%	76%	84%	83%	
Varken eller (3)	19%	15%	12%	12%	13%	
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	11%	-	4%	4%
Medelvärde	4,24	4,20	4,09	-	4,19	4,21
Andel utan uppfattning	7%	7%	8%		4%	12%

Not 4): Frågan ställdes till företagen för första gången 2013.

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det</b>						
Instämmer (4+5)	3%	2%	3%	1%	2%	2%
Varken eller (3)	4%	4%	5%	1%	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	93%	94%	92%	98%	96%	95%
Medelvärde	1,28	1,23	1,27	1,11	1,15	1,18
Andel utan uppfattning	0%	1%	1%	2%	1%	2%
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar</b>						
Instämmer (4+5)	14%	13%	10%	13%	10%	10%
Varken eller (3)	7%	6%	7%	6%	7%	6%
Instämmer ej (1+2)	79%	81%	83%	81%	84%	84%
Medelvärde	1,71	1,65	1,55	1,67	1,58	1,60
Andel utan uppfattning	4%	5%	7% +/-	4%	3%	6%
<b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen</b>						
Instämmer (4+5)	31%	33%	39% +	34%	34%	40% +
Varken eller (3)	43%	44%	40%	41%	43%	41%
Instämmer ej (1+2)	26%	23%	21%	25%	24%	19% +
Medelvärde	3,07	3,13	3,25 +	3,13	3,11	3,29 +
Andel utan uppfattning	29%	28%	33% +/-	32%	34%	37%
<b>Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)				62%	64%	66%
Varken eller (3)				34%	30%	29%
Instämmer ej (1+2)				5%	6%	5%
Medelvärde				3,78	3,75	3,82
Andel utan uppfattning				39%	34%	36%

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)				51%	51%	54%
Varken eller (3)				31%	30%	31%
Instämmer ej (1+2)				18%	19%	15% +
Medelvärde				3,46	3,43	3,53
Andel utan uppfattning				7%	6%	7%
<b>Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)				81%	78%	84% +
Varken eller (3)				16%	19%	13%
Instämmer ej (1+2)				3%	3%	2%
Medelvärde				4,14	4,09	4,25 +
Andel utan uppfattning				26%	22%	21%
<b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	41%	46%	55% +			
Varken eller (3)	31%	31%	25%			
Instämmer ej (1+2)	28%	23%	20% +			
Medelvärde	3,16	3,32	3,51 +			
Andel utan uppfattning	18%	15%	17%			
<b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (Bas: haft personlig kontakt)<sup>5)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	73%			76%		
Varken eller (3)	20%			19%		
Instämmer ej (1+2)	8%			5%		
Medelvärde	4,01			4,07		
Ja		94%	91%		95%	96%
Nej		6%	9%		5%	4%
Andel utan uppfattning	8%	8%	6%	3%	0%	6% +/-

Not 5) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>						
Instämmer (4+5)	65%	71%	74% +	68%	70%	77% +
Varken eller (3)	26%	23%	20%	24%	24%	20%
Instämmer ej (1+2)	10%	6%	6%	7%	7%	3% +
Medelvärde	3,81	3,99	4,02	3,84	3,88	4,06 +
Andel utan uppfattning	1%	3%	3%	3%	2%	2%
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>						
Instämmer (4+5)	46%	49%	55% +	42%	43%	53% +
Varken eller (3)	34%	34%	32%	42%	40%	35%
Instämmer ej (1+2)	21%	18%	13% +	17%	17%	12% +
Medelvärde	3,33	3,44	3,58 +	3,33	3,34	3,56 +
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%	1%	1%	1%
<b>Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	6%	5%	5%			
Varken eller (3)	11%	14%	10%			
Instämmer ej (1+2)	83%	81%	84%			
Medelvärde	1,61	1,61	1,57			
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%			
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	59%	62%	64%			
Varken eller (3)	21%	20%	17%			
Instämmer ej (1+2)	20%	18%	20%			
Medelvärde	3,70	3,77	3,77			
Andel utan uppfattning	4%	6%	7%			

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	29%	30%	22% +			
Varken eller (3)	6%	4%	5%			
Instämmer ej (1+2)	65%	66%	73% +			
Medelvärde	2,30	2,28	1,98 +			
Andel utan uppfattning	2%	2%	6% +/-			
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	25%	24%	17% +			
Varken eller (3)	6%	2%	5%			
Instämmer ej (1+2)	69%	74%	78% +			
Medelvärde	2,13	1,99	1,81 +			
Andel utan uppfattning	3%	5%	8% +/-			
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket 6)</b>						
Instämmer (4+5)		81%	84%	84%	87%	
Varken eller (3)		14%	11%	11%	9%	
Instämmer ej (1+2)		4%	5%	4%	5%	
Medelvärde		4,26	4,26	4,25	4,34	
Andel utan uppfattning		5%	4%	2%	4% +/-	
Not 6) Frågan ställdes för första gången 2013.						
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag 7)</b>						
Instämmer (4+5)		66%	75% +	64%	72% +	
Varken eller (3)		27%	18%	30%	23%	
Instämmer ej (1+2)		7%	6%	6%	5%	
Medelvärde		3,92	3,98	3,77	3,96 +	
Andel utan uppfattning		3%	3%	3%	3%	
Not 7) Frågan ställdes för första gången 2013.						

## BILAGA 3. ENKÄTSVAR FRÅN MEDBORGARE, UPPDELADE PÅ KVINNOR OCH MÄN

### Svaren på enkätfrågorna uppdelat på kvinnor och män

I denna bilaga återfinns en sammanställning av hur kvinnor respektive män svarat på frågorna i den årliga enkätundersökningen riktad till medborgare åren 2012-2014. Nedan finns en kort verbal kommentar till hur man svarat.

Skattereglerna i Sverige är könsneutrala. Men skillnader i inkomststrukturen mellan könen innebär ändå att beskattningen kan te sig olika för män och kvinnor som grupp. Det gör att män och kvinnor som grupp möter delvis olika problem vilket kan bidra till att det finns skillnader mellan män och kvinnor i attityder till vissa av de frågor om skattesystemet, Skatteverkets kontroll och kännedom om skattefusk som ställs i de årliga undersökningarna. Män har högre inkomster och mer komplicerade inkomstförhållanden än kvinnor.<sup>5</sup> Det är dubbelt så vanligt att vara företagare bland män som bland kvinnor.<sup>6</sup>

### Allmänt om skillnaderna mellan kvinnor och män i undersökningen

De årliga undersökningarna är egentligen inte dimensionerade för att studera skillnader mellan grupper. Stora differenser krävs således för att skillnaderna ska bli statistiskt säkerställda. För att i någon mån minska osäkerheten i resultaten utökades urvalet i medborgarundersökningen från 1 500 i förra årets undersökning till 2 000 i undersökningen 2014 (+33 procent). Eftersom svarsfrekvensen samtidigt sjönk från 41 procent till 34 procent ökade dock antalet observationer endast med 11 procent (från 615 till 684) vilket gör att osäkerheten fortfarande är stor vid jämförelser mellan grupper. Det ökade bortfallet gör också att jämförelser med tidigare år bör ske med försiktighet.

Det generella mönstret är att kvinnor svarar mer positivt än män men skillnaderna är endast säkerställda för vissa av frågorna.

### Medborgarperspektivet

Svaren indikerar att männen har lite mer negativ *inställning till skattesystemet* än kvinnorna (signifikant för andelen som tycker illa om systemet, medelvärdet ej signifikant). Kvinnorna har högre *förtroende för myndigheter i allmänhet* än männen. Svaren pekar också på en något mer positiv inställning bland kvinnorna till *förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift* men skillnaden är inte säkerställd. Kvinnorna har också en mer positiv inställning till ”makroperspektivfrågan” om *förtroendet för Skatteverkets förmåga att ta in skatt*

<sup>5</sup> Enklare skatt för ökad jämställdhet? Rapport 2007:2. Skatteverket

<sup>6</sup> SCB:s undersökning av levnadsförhållanden (ULF), sysselsättning 2012-2013. Indelning i socioekonomiska grupper.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

*från medborgare och företag. Däremot är skillnaderna små i ”mikroperspektivfrågan” om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket.*

En högre andel av kvinnorna (37%) än männen (29%) har ingen uppfattning om hur Skatteverket är på att bekämpa skattefusket. Bland de kvinnor som tar ställning finns en mer positiv bild än bland männen. Även till påståendet ”Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt” är andelen utan uppfattning högre bland kvinnorna (21%) än männen (13%). Bland de som tar ställning har kvinnorna en mer positiv inställning än männen.

I medborgarperspektivet finns också fyra frågor som kopplar till egna normer och normer i omgivningen kring skattefusk:

- Påståendet som kopplar till den egna moralen (*”Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna”*) visar signifikant högre medelvärde bland kvinnorna än männen.
- Påståendet som kopplar till omgivningens acceptans för svartarbete (*”Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart”*) visar kvinnornas svar på en signifikant lägre acceptans i ens omgivning.
- Även när det gäller inställningen till att andra skattefuskar (*”För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det”*) visar kvinnorna en lägre acceptans för skattefusk än männen.
- För påståendet som kopplar till synen på att folk arbetar svart (*”Det är OK att folk arbetar svart”*) är acceptansen för svartarbete låg i båda grupperna och skillnaden är inte signifikant.

### **Skattebetalarperspektivet**

I den årliga undersökningen ställs frågor som knyter an till felutrymme, förutsättningarna att göra rätt och upplevd risk för upptäckt.

Påståendena *”Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster”* resp. *”göra felaktiga avdrag”* visade 2012 och 2013 på signifikant lägre felutrymme i svaren från kvinnorna än från männen. I årets undersökning ligger svaren från männen närmare kvinnornas och skillnaderna är inte signifikanta.

Inte heller i svaren på frågorna kring förutsättningarna att göra rätt finns statistiskt säkerställda skillnader mellan grupperna. Det gäller påståendena:

- det är enkelt att deklarera
- det är lätt att få information från Skatteverket
- det är lätt att göra rätt för sig med skatterna

Fler män än kvinnor uppger att de varit i personlig kontakt med Skatteverket de senaste 12 månaderna och en högre andel av männen har därför svarat på bemötandefrågan. Svaren på bemötandefrågan (*”Bemötandet från Skatteverkets*

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

*tjänsteman är bra*”) indikerar en något mer positiv syn på bemötandet bland kvinnorna än bland männen, men skillnaden är inte statistiskt säkerställd.

Åren 2012 och 2013 trodde kvinnorna i signifikant högre grad än männen att Skatteverket skulle upptäcka om de skattefuskade (*”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade”*). I årets undersökning finns inte någon säkerställd skillnad i svaren mellan grupperna.

### **Skattefelet**

Som indikatorer på förekomst av skattefel får de svarande ta ställning till tre påståenden kring om man personligen känner någon som skattefuskar, känner någon som arbetat svart under senaste året respektive känner någon som anlitat svart arbetskraft under senaste året. I samtliga tre frågor visar svaren från kvinnorna på en bekantskapskrets med signifikant lägre skattefusk/svartarbete än i svaren från männen. Det är minst 50 procent fler män än kvinnor som instämmer i dessa tre påståenden.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män (2012-2014)

### Förklaringar:

\* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ). Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärde och andelen utan uppfattning.

Inga statistiska tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över åren i skillnaderna mellan kvinnor och män. Det krävs större urval för att få tillräcklig styrka i sådana tester.

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal svarande	322	324	301	314	311	373
Antal svarande (bemötandefrågan)	93	86	61	84	49	81
Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup>	29%	26%	21%	28%	17%	23%

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

### Vad tycker du i stort om skattesystemet, d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning?<sup>2)</sup>

Bra (4+5)	52%	53%	45%	49%	54%	52%
Varken eller (3)	34%	31%	38%	35%	32%	28%
Illa (1+2)	13%	17%	16%	16%	14%	20% *
Medelvärde	3,38	3,34	3,31	3,34	3,45	3,34

Not 2) Svartalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.

### Det är enkelt att deklarerera

Instämmer (4+5)	86%	88%	84%	83%	81%	83%
Varken eller (3)	9%	9%	8%	9%	12%	12%
Instämmer ej (1+2)	5%	4%	8%	8%	7%	5%
Medelvärde	4,48	4,50	4,44	4,31	4,34	4,38
Andel utan uppfattning	4%	2%	2%	3%	5%	3%

**ÅRLIGA ATTITYDUNDERSÖKNINGAR 2014**

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Det är lätt att få information från Skatteverket</b>						
Instämmer (4+5)	63%	56%	65%	69%	75%	73%
Varken eller (3)	26%	34%	29%	23%	17%	18%
Instämmer ej (1+2)	11%	11%	6%	8%	7%	9%
Medelvärde	3,78	3,67	3,96	3,88	4,09	3,95
Andel utan uppfattning	13%	11%	15%	10%	26%	27%
<b>Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna</b>						
Instämmer (4+5)	76%	65% *	77%	76%	80%	76%
Varken eller (3)	19%	26%	16%	18%	12%	15%
Instämmer ej (1+2)	5%	9%	7%	5%	8%	9%
Medelvärde	4,16	3,89 *	4,19	4,10	4,23	4,14
Andel utan uppfattning	6%	5%	7%	3% *	6%	3%
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>						
Instämmer (4+5)	96%	87% *	96%	90% *	97%	88% *
Varken eller (3)	2%	10%	3%	6%	2%	8%
Instämmer ej (1+2)	2%	3%	0%	4% *	1%	4% *
Medelvärde	4,76	4,44 *	4,77	4,53 *	4,82	4,55 *
Andel utan uppfattning	1%	0%	0%	1%	1%	0%
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster</b>						
Instämmer (4+5)	11%	12%	8%	14% *	11%	10%
Varken eller (3)	10%	18%	9%	19%	8%	12%
Instämmer ej (1+2)	80%	69% *	84%	67% *	81%	78%
Medelvärde	1,67	1,97 *	1,53	2,01 *	1,60	1,71
Andel utan uppfattning	11%	12%	12%	8%	16%	13%

**ÅRLIGA ATTITYDUNDERSÖKNINGAR 2014**

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag</b>						
Instämmer (4+5)	12%	17%	14%	17%	16%	13%
Varken eller (3)	15%	28%	15%	28%	13%	19%
Instämmer ej (1+2)	73%	54% *	70%	56% *	71%	68%
Medelvärde	1,85	2,33 *	1,89	2,24 *	1,92	2,02
Andel utan uppfattning	11%	7%	13%	9%	17%	16%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade</b>						
Instämmer (4+5)	84%	70% *	86%	68% *	78%	74%
Varken eller (3)	13%	24%	9%	20%	10%	14%
Instämmer ej (1+2)	3%	6%	5%	12% *	11%	11%
Medelvärde	4,43	4,06 *	4,48	3,93 *	4,15	4,04
Andel utan uppfattning	7%	6%	8%	6%	9%	8%
<b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det</b>						
Instämmer (4+5)	3%	3%	1%	3%	2%	4%
Varken eller (3)	2%	6%	5%	3%	4%	7%
Instämmer ej (1+2)	95%	91% *	94%	94%	94%	89% *
Medelvärde	1,21	1,34 *	1,20	1,27	1,19	1,36 *
Andel utan uppfattning	1%	0%	1%	0%	1%	1%
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar</b>						
Instämmer (4+5)	12%	15%	10%	16% *	7%	14% *
Varken eller (3)	5%	9%	4%	7%	5%	8%
Instämmer ej (1+2)	83%	76% *	86%	77% *	89%	78% *
Medelvärde	1,60	1,83 *	1,51	1,78 *	1,38	1,72 *
Andel utan uppfattning	2%	5% *	4%	6%	8%	6%



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket</b>						
Instämmer (4+5)	33%	30%	37%	30%	45%	33% *
Varken eller (3)	45%	41%	47%	42%	37%	43%
Instämmer ej (1+2)	22%	29%	16%	29% *	17%	24%
Medelvärde	3,13	3,02	3,33	2,97 *	3,38	3,15 *
Andel utan uppfattning	32%	26%	35%	20% *	37%	29%
<b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt</b>						
Instämmer (4+5)	44%	38%	48%	43%	58%	52%
Varken eller (3)	31%	32%	29%	33%	28%	23%
Instämmer ej (1+2)	25%	30%	22%	24%	14%	25% *
Medelvärde	3,24	3,08	3,38	3,27	3,63	3,40 *
Andel utan uppfattning	23%	13% *	19%	11% *	21%	13% *
<b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. (Bas: haft personlig kontakt)<sup>3)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	76%	70%				
Varken eller (3)	18%	21%				
Instämmer ej (1+2)	6%	9%				
Medelvärde	4,06	3,95				
Ja			97%	92%	97%	86%
Nej			3%	8%	3%	14%
Andel utan uppfattning	9%	8%	11%	6%	2%	9%

Not 3) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>						
Instämmer (4+5)	66%	63%	73%	69%	76%	71%
Varken eller (3)	26%	26%	22%	24%	19%	22%
Instämmer ej (1+2)	8%	11%	5%	8%	5%	7%
Medelvärde	3,86	3,76	4,06	3,92	4,09	3,95
Andel utan uppfattning	1%	0%	3%	2%	3%	3%
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>						
Instämmer (4+5)	52%	40% *	49%	49%	61%	50% *
Varken eller (3)	33%	35%	37%	31%	30%	34%
Instämmer ej (1+2)	15%	26% *	15%	21% *	9%	16% *
Medelvärde	3,47	3,19 *	3,51	3,37	3,70	3,46 *
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%	1%	1%	2%
<b>Det är okej att folk arbetar svart</b>						
Instämmer (4+5)	5%	7%	6%	5%	4%	6%
Varken eller (3)	9%	12%	13%	15%	10%	10%
Instämmer ej (1+2)	86%	81%	82%	80%	86%	83%
Medelvärde	1,51	1,70 *	1,58	1,64	1,54	1,61
Andel utan uppfattning	2%	0%	1%	1%	3%	1%
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart</b>						
Instämmer (4+5)	67%	51% *	68%	57% *	69%	59% *
Varken eller (3)	17%	25%	18%	21%	15%	18%
Instämmer ej (1+2)	16%	24% *	14%	22% *	16%	24% *
Medelvärde	3,92	3,50 *	3,95	3,60 *	3,94	3,62 *
Andel utan uppfattning	5%	3%	7%	6%	8%	6%

**ÅRLIGA ATTITYDUNDERSÖKNINGAR 2014**

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året</b>						
Instämmer (4+5)	21%	37% *	24%	37% *	17%	27% *
Varken eller (3)	4%	7%	4%	4%	3%	6%
Instämmer ej (1+2)	74%	56% *	72%	60% *	80%	67% *
Medelvärde	1,96	2,62 *	2,03	2,51 *	1,76	2,19 *
Andel utan uppfattning	4%	1% *	3%	2%	6%	6%
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året</b>						
Instämmer (4+5)	24%	26%	17%	30% *	14%	21% *
Varken eller (3)	6%	6%	2%	2%	5%	5%
Instämmer ej (1+2)	71%	67% *	80%	68% *	81%	74% *
Medelvärde	2,07	2,18	1,73	2,23 *	1,68	1,93
Andel utan uppfattning	4%	2%	7%	2%	8%	7%
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket 4)</b>						
Instämmer (4+5)			84%	78%	86%	82%
Varken eller (3)			13%	15%	10%	13%
Instämmer ej (1+2)			2%	6% *	4%	5%
Medelvärde			4,36	4,17 *	4,31	4,21
Andel utan uppfattning			5%	6%	3%	5%
Not 4) Frågan ställdes för första gången 2013.						
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag 5)</b>						
Instämmer (4+5)			67%	66%	79%	72%
Varken eller (3)			28%	26%	16%	21%
Instämmer ej (1+2)			5%	8%	6%	7%
Medelvärde			3,98	3,86	4,07	3,89 *
Andel utan uppfattning			4%	2%	3%	4%
Not 5) Frågan ställdes för första gången 2013.						

Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## **BILAGA 4. FÖRTROENDE OCH KUNDNÖJDHET I UNDERSÖKNINGAR INITIERADE AV EXTERNA AKTÖRER**

Undersökningar från 2014 som gjorts på initiativ av andra än Skatteverket visar genomgående att Skatteverket hör till de myndigheter som flest medborgare och företag har förtroende för.

I Medieakademiens förtroendebarmeter<sup>7</sup>, som 2014 baserades på 1 200 webbintervjuer med personer 15 år och äldre, svarade 50 procent av dem som hade en åsikt att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket. I undersökningarna 2012 och 2013 hade 54 respektive 53 procent förtroende för Skatteverket. Förtroendenivån har därmed sjunkit något och är betydligt lägre än i Skatteverkets egen undersökning, men Skatteverket fick ändå det nionde högsta förtroendet av de 60 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen omfattade. År 2013 hamnade Skatteverket på åttonde plats.

I TNS Sifos anseendemätning<sup>8</sup> av 26 svenska myndigheter blev Skatteverket för andra året i rad en av de tre högst rankade myndigheterna, och ökade anseendeindex från 45 till 48 (skalan går från -65 till 135). Ett riksrepresentativt urval om 5 657 personer valdes ut slumpmässigt och intervjuades.

I Demoskops undersökning Medierelationsbarometern<sup>9</sup> svarade 93 procent av de av 350 intervjuade journalister som haft kontakt med Skatteverket minst en gång per kvartal, att de har ett ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket som organisation.

I Svenskt kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet<sup>10</sup> presenteras betyg av myndigheter på en 0–100-skala. SKI beskriver skalan så här: ”Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund”. I förhållande till andra myndigheter placerar sig Skatteverket mycket bra i denna undersökning, med ett index på 70,0. Endast Tullverket placerar sig högre med ett index på 70,6.

### **Svenskt kvalitetsindex för Skatteverket**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Skatteverket	67,2	67,4	70,0
Samtliga myndigheter	61,3	63,5	63,2

<sup>7</sup> [http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/03/2014\\_MedieAkedemins\\_Fortroendebarmeter\\_140228.pdf](http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/03/2014_MedieAkedemins_Fortroendebarmeter_140228.pdf)

<sup>8</sup> <http://opinion.se/sakfragor/fortroende-sjunker-for-arbetsformedlingen-men-okar-for-polisen>

<sup>9</sup> Intranätlink:

<http://intranet.skatteverket.se/download/18.795f8f18147f4f84b21156a5/1409725739995/Rapport+Medierelationsbarometern+Skatteverket+2014.pdf>

<sup>10</sup> [http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Rapporter/Public\\_sector/press\\_samhalle\\_ski\\_14.pdf](http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Rapporter/Public_sector/press_samhalle_ski_14.pdf)

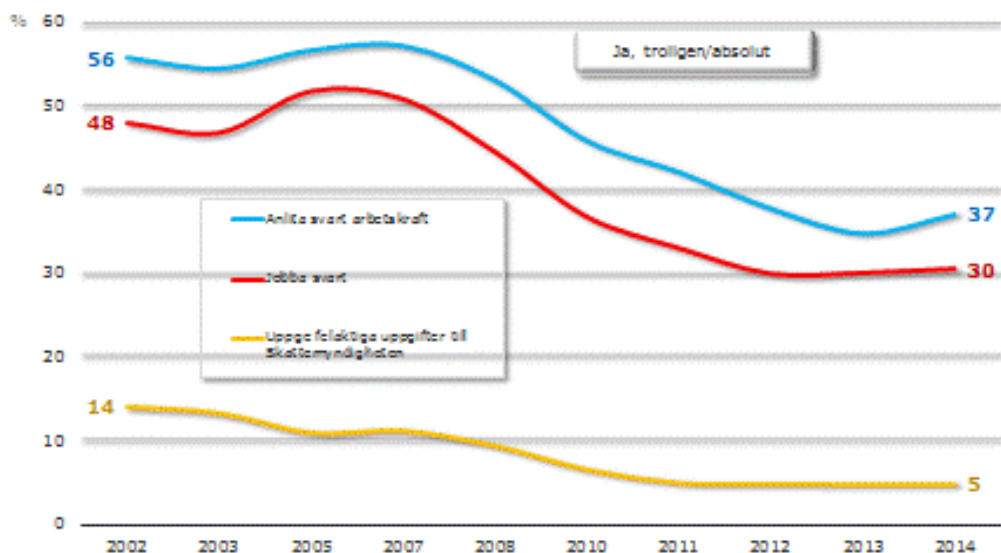
## BILAGA 5. DEMOSKOPANELEN. 3 FRÅGOR MED KOPPLING TILL MEDBORGARNAS EGNA NORMER KRING SVARTARBETE OCH SKATTEFUSK

Demoskop har inom ramen för den s.k. DemoskopPanelen under 2000-talet vid tio tillfällen ställt tre frågor som kopplar till egna normer kring att anlita svart arbetskraft, jobba svart och uppge felaktiga uppgifter till Skatteverket. Senaste mätningen gjordes våren 2014. Mätningarna visar att förhållningssättet kontinuerligt förbättrades mellan 2007 och 2012 men att förbättringen därefter har avstannat och planat ut.

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

### Sammanfattning

*Skulle du kunna tänka dig att göra något av följande om du visste att du inte skulle få någon påföljd?*



Henrik Franzon och Annika Persson,  
Analysenheten

## BILAGA 6. VÄRLDSEKONOMISKT FORUMS GCI. SVERIGES RANKING PÅ GCI:S 12 PELARE ÅREN 2006-2015

### Sveriges ranking på GCI:s 12 pelare åren 2006-2015

Pelare	Ranking									Poäng (1-7)								
	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007
<b>Global konkurrenskraft. Index (totalt sammanvägt)</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5,41</b>	<b>5,48</b>	<b>5,53</b>	<b>5,61</b>	<b>5,56</b>	<b>5,51</b>	<b>5,53</b>	<b>5,54</b>	<b>5,44</b>
<b>Grupp 1: Baskrav</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5,86</b>	<b>5,95</b>	<b>6,01</b>	<b>6,06</b>	<b>5,98</b>	<b>5,96</b>	<b>6,00</b>	<b>5,94</b>	<b>5,96</b>
1 Institutioner	13	5	6	2	2	2	4	6	13	5,43	5,72	5,73	6,06	6,12	6,10	6,05	5,86	5,48
2 Infrastruktur	22	20	19	13	10	14	13	12	15	5,55	5,60	5,69	5,74	5,76	5,82	5,71	5,71	5,57
3 Makroekonomisk miljö	17	14	13	13	14	15	15	17	17	6,06	6,05	6,16	6,08	5,61	5,70	5,88	5,76	5,84
4 Hälsa och grundutbildning	23	13	14	18	18	12	8	5	1	6,39	6,45	6,46	6,35	6,41	6,22	6,35	6,44	6,94
<b>Grupp 2: Effektivitetsförstärkare</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5,25</b>	<b>5,31</b>	<b>5,32</b>	<b>5,33</b>	<b>5,32</b>	<b>5,31</b>	<b>5,35</b>	<b>5,34</b>	<b>5,24</b>
5 Högre utbildning och vidareutbildning	14	8	7	2	2	3	3	2	3	5,59	5,69	5,75	5,81	5,90	5,76	5,83	5,98	5,90
6 Varumarknadens effektivitet	17	12	12	7	5	4	7	7	18	5,04	5,10	5,14	5,21	5,30	5,27	5,34	5,37	5,22
7 Arbetsmarknadens effektivitet	20	18	25	25	18	19	26	37	39	4,79	4,88	4,81	4,82	4,89	4,91	4,74	4,61	4,47
8 Finansmarknadens utveckling	12	8	10	11	13	12	8	9	20	5,25	5,32	5,29	5,24	5,15	5,17	5,65	5,73	5,29
9 Teknologiska färdigheter	3	1	1	2	1	1	2	1	1	6,19	6,22	6,29	6,29	6,12	6,15	5,99	5,87	5,89
10 Marknadens storlek (inhemsk+export)	36	35	34	31	34	32	30	34	35	4,62	4,64	4,62	4,59	4,58	4,63	4,57	4,47	4,64
<b>Grupp 3: Innovationer och sofistikerad</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5,38</b>	<b>5,46</b>	<b>5,56</b>	<b>5,79</b>	<b>5,67</b>	<b>5,53</b>	<b>5,53</b>	<b>5,62</b>	<b>5,44</b>
11 Affärssofistikerad	8	7	5	2	2	4	7	4	7	5,38	5,48	5,56	5,83	5,88	5,66	5,64	5,70	5,62
12 Innovation	7	6	4	2	5	5	5	6	8	5,37	5,43	5,56	5,76	5,45	5,39	5,42	5,53	5,27