

# **Allmänhetens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta**

**Resultat från en riksomfattande undersökning  
hösten 2004**

**Rapport 2005:6**



## Förord

Skatteverket genomför regelbundet två omfattande attitydundersökningar, regionenkäten och riksenkäten. Vartannat år riktas dessa till företagare och vartannat år till allmänheten.

Denna rapport bygger på regionenkäten till allmänheten som främst behandlar allmänhetens inställning till Skatteverkets sätt att arbeta.

Undersökningen har flera syften, bl. a.

- att ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas,
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänheten ser på skattemyndigheternas service- och processverksamhet,
- att ge underlag för jämförelser mellan regioner och anvisning om vad i deras arbete som kan förbättras.

Riksenkäten som redovisas i en särskild rapport (Rapport 2005:7) handlar om allmänhetens inställning till skattesystemet, skattefusk samt service och kontroll.

För genomförandet av denna undersökning, en postenkät med telefonuppföljning, anlätades Kinnmark Information AB och TNS Gallup AB.

Denna rapport har framtagits av Ali Bahrami på Utvärderingsenheten vid Skatteverkets huvudkontor (HK).

Resultaten från undersökning bör beaktas i planering och genomförande av verksamheten.

Solna i juni 2005

Katrin Westling Palm



## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>13</b>
1.1 Undersökningens bakgrund och syfte .....	13
1.2 Om den statistiska undersökningen .....	13
1.2.1 Urval, datainsamling och vägning .....	13
1.2.2 De svarandes sammansättning .....	14
1.2.3 Den nya regionindelningen .....	14
1.2.4 Redovisning i tabeller .....	14
1.2.5 Medelvärde och balansmått .....	15
1.2.6 Enkätformulärets konstruktion .....	16
1.2.6 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten .....	16
1.3 Orsak till skillnader i resultaten från riks- och regionenkäten .....	17
1.4 Skillnader från tidigare rapporter .....	17
1.5 Ingen uppfattning .....	18
<b>2 Allmänhetens kontakter med Skatteverket</b> .....	<b>19</b>
2.1 Konstant kontaktfrekvens .....	19
2.2 Typ av ärenden .....	19
2.3 Allt fler besöker Skatteverkets webbsida .....	20
2.4 En majoritet är nöjd med kontakten med Skatteverket .....	21
<b>3 Tillgänglighet</b> .....	<b>23</b>
3.1 Tillgängligheten får medelbetyg .....	23
3.2 Öppettider .....	24
3.3 Telefontider .....	25
3.4 Att komma fram på telefon ett kritiskt område .....	26
3.5 Osäkert om man får kontakt med rätt person .....	28
3.6 Sammanfattande jämförelse: Tillgänglighet .....	30
<b>4 Snabbhet och handläggning</b> .....	<b>31</b>
4.1 Hög andel utan åsikt .....	31
4.2 Snabba besked på frågor .....	32
4.3 Snabb handläggning av ärenden .....	34
4.4 Håller Skatteverket utlovade tider för besked eller beslut? .....	35
4.5 Rättar Skatteverket snabbt felet? .....	36
4.6 Sammanfattande jämförelse: Snabb handläggning .....	38
<b>5 Bemötande</b> .....	<b>39</b>
5.1 Bemötandet får bra betyg .....	39
5.2 Personalen upplevs som trevlig och hjälpsam .....	40
5.3 Intresserad och insatt personal .....	42
5.4 Ursäkt från Skatteverket .....	44
5.5 Sammanfattande jämförelse: Bemötande .....	45
<b>6 Personalens sakkunskap</b> .....	<b>47</b>
6.1 Bra betyg för sakkunskapen .....	47
6.2 Den man får kontakt med kan svara på frågor .....	48
6.3 Kunnig personal .....	49
6.4 De flesta litar på att svaren är korrekta .....	50

6.5	Sammanfattande jämförelse: Personalens sakkunskap .....	52
<b>7</b>	<b>Kommunikation .....</b>	<b>53</b>
7.1	Att kommunicera med Skatteverket .....	53
7.2	Beslutsmotivering.....	54
7.3	Skriftspråket inte enkelt och begripligt .....	56
7.4	Talspråket får bättre betyg.....	57
7.5	Bra förklaringar på frågor.....	59
7.6	Sammanfattande jämförelse: Kommunikation .....	60
<b>8</b>	<b>Skattekontrollen .....</b>	<b>61</b>
8.1	Frågor om deklarationen.....	61
8.2	Totalt betyg för kontrollen.....	62
8.3	Bekämpning av skattefusk ett kritiskt område .....	63
8.4	Kontroll av deklarationer.....	65
8.5	Kontroll av folkbokföring.....	66
8.6	Många tror att Skatteverket skulle upptäcka om de skattefuskade.....	67
8.7	Allvarliga konsekvenser av skattefusk? .....	68
8.8	Effektivare skattekontroll? .....	70
8.9	Sammanfattande jämförelse: Kontroll.....	71
<b>9</b>	<b>Skatteverkets sätt att arbeta .....</b>	<b>73</b>
9.1	Hyfsat betyg för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift .....	73
9.2	Bra betyg för Skatteverkets strävan att förenkla för deklaranterna .....	74
9.3	Bra betyg för informationsverksamhet.....	75
9.4	Man är nöjd med den hjälp man får.....	77
9.5	Likvärdig och rättvis behandling.....	78
9.6	Upptäcka fel.....	80
9.7	Upptäcka fusk.....	81
9.8	Korrekta beslut .....	82
9.9	Sammanfattande jämförelse: Skatteverkets sätt att arbeta och enskilda frågor .....	83
<b>10</b>	<b>Förtroendet: Oförändrad hög förtroende för Skatteverket.....</b>	<b>85</b>
<b>11</b>	<b>Skattetjänstemännens attityder (ABC-attityder)...</b>	<b>87</b>
11.1	A attityd: Tjänstemännen är inte nedlåtande och misstänksamma.....	87
11.2	B attityd: Tjänstemännen är ganska reserverade och strikta .....	89
11.3	C attityd: Tjänstemännen är empatiska och hjälpsamma .....	91
<b>12</b>	<b>Regressionsanalys .....</b>	<b>95</b>
12.1	Sammanfattning.....	95
12.2	De enskilda frågornas betydelse för förtroendet.....	96
12.2.1	Servicemyndighet och förtroendet.....	96
12.2.2	Kontroll och förtroende .....	98
12.2.3	”Attityd A och B” och förtroende.....	99
12.2.4	Öppettider och förtroende.....	100

## 13 Regionala skillnader ..... 101

13.1	Ny regionindelning.....	101
13.2	Befolkningens sammansättning i olika regioner .....	101
13.3	kontakten med Skatteverket .....	103
13.4	Regionala skillnader för olika kvalitetsområden.....	105
13.4.1	Tillgänglighet .....	105
13.4.1.1	Öppettider .....	105
13.4.1.2	Telefontider .....	105
13.4.1.3	Att komma fram på telefon.....	106
13.4.1.4	Att få kontakt med rätt person .....	106
13.4.2	Snabbhet och handläggning.....	107
13.4.2.1	Att få snabbt besked på frågor.....	107
13.4.2.2	Snabb handläggning .....	107
13.4.2.3	Att hålla utlovade tider för besked och beslut.....	108
13.4.2.4	Att snabbt rätta fel .....	108
13.4.3	Bemötande .....	109
13.4.3.1	Är personalen trevlig och hjälpsam? .....	109
13.4.3.2	Empatisk och intresserad personal?.....	109
13.4.3.3	Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?.....	110
13.4.4	Sakkunskap.....	110
13.4.4.1	Personalens kompetens.....	111
13.4.4.2	Är personalen kunnig?.....	111
13.4.4.3	Är de svar och besked medborgarna får korrekta?.....	111
13.4.5	Kommunikation.....	112
13.4.5.1	Att motiverar beslut på ett bra sätt.....	112
13.4.5.2	Är personalens skriftspråk enkelt och begripligt?.....	112
13.4.5.3	Är personalens talspråk enkelt och begripligt?.....	113
13.4.5.4	Får medborgarna bra förklaringar på sina frågor?.....	113
13.4.6	Skattekontroll i olika regioner .....	113
13.4.6.1	Frågor om deklaration .....	113
13.4.6.2	Ställer Skatteverket tillräckligt med frågor till deklareranter? .....	114
13.4.7	Kontroll av fusket.....	114
13.4.7.1	Är Skatteverket bra på att bekämpa skattefusket?.....	114
13.4.7.2	Att kontrollera deklarationer .....	115
13.4.7.3	Kontroll av fusket med folkbokföring.....	115
13.4.7.4	Upplevd risk för upptäckt av det egna skattefusket.....	115
13.4.7.5	Konsekvenser av eget skattefusk.....	116
13.4.7.6	Effektivare skattekontroll under senare år? .....	116
13.4.7.7	Fungerar kontrollen bra totalt sett?.....	117
13.4.8	Skatteverkets sätt att arbeta .....	117
13.4.8.1	Utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt? .....	117
13.4.8.2	Strävan efter att förenkla för skattebetalarna.....	117
13.4.8.3	Informationsverksamhet .....	118
13.4.8.4	Får man den hjälp man behöver?.....	118
13.4.8.5	Rättvis och likvärdig behandling .....	119
13.4.8.6	Att upptäcka fel .....	119
13.4.8.7	Att upptäcka fusk.....	120
13.4.8.8	Fattar Skatteverket korrekta beslut? .....	120
13.4.9	Förtroendet för Skatteverket.....	121

13.4.10	Tjänstemännens attityder (ABC-attityder) .....	121
13.4.10.1	Är tjänstemännen nedlåtande och misstänksamma? .....	121
13.4.10.2	Är tjänstemännen reserverade och strikta? .....	122
13.4.10.3	Är tjänstemännen empatiska och hjälpsamma? .....	122
<b>14</b>	<b>Invandrarnas syn på Skatteverket .....</b>	<b>123</b>
14.1	Är man nöjd med kontakterna med Skatteverket? .....	123
14.2	Invandrarnas syn på Skatteverket och dess tjänstemän .....	124
14.2.1	Tillgänglighet .....	124
14.2.2	Snabbhet och handläggning .....	124
14.2.3	Bemötande .....	124
14.2.4	Sakkunskap .....	125
14.2.5	Kommunikation .....	125
14.2.6	Kontrollen av fusket .....	126
14.2.7	Skatteverkets sätt att arbeta .....	127
14.3	Förtroendet för Skatteverket .....	127
14.4	Skattetjänstemännens attityder .....	129
14.4.1	Önskvärd attityd vanligast .....	129
14.4.2	Olika attityder mot personer med olika bakgrund? .....	130
14.4.3	Uppfattningen av vårt bemötande bland personer som inte haft någon kontakt .....	132
14.4.4	Förändrad attityd efter kontakt .....	134
14.5	Attitydskillnader mellan olika invandrargrupper .....	136
14.5.1	Attityder speglar behov och förväntningar .....	136
14.5.2	Personer som vuxit upp i annat nordiskt land .....	136
14.5.3	Personer som vuxit upp i Europa .....	137
14.5.4	Personer som vuxit upp i utomeuropeiskt land .....	137
14.6	Slutsatser .....	138
	<b>Tabellförteckning .....</b>	<b>141</b>
	<b>Diagramförteckning .....</b>	<b>145</b>

## Bilagor

1. Teknisk rapport
2. Enkätformulär
3. Grundtabeller



## Sammanfattning

### Allmänt

För att på ett bättre sätt fånga upp företagens och allmänhetens synpunkter på skattesystemet och skatteverkets sätt att arbeta genomför Skatteverket sedan 1997 årliga enkätundersökningar som vartannat år riktar sig till allmänheten och vartannat år till företagen. Denna rapport om *allmänhetens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta* (Regionenkäten) är en av två opinionsundersökningar som genomfördes hösten 2004. Riksenkäten (Rapport 2005:7) handlar om *allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll*.

Urvalet bestod av ca 20 000 individer, 1000 från var och en av de tio skatteregionerna och ytterligare totalt ca 10 000 individer i ett extraurval från regionerna Linköping, Växjö, Malmö och Göteborg. Undersökningsmetoden var en postenkät med bortfallsuppföljning i form av telefonintervjuer. Vägd svarsfrekvens var 65 procent.

Enkäten omfattar sex kvalitetsområden: Tillgänglighet, bemötande, snabb handläggning, personalens sakkunskap, kommunikation och Skatteverkets sätt att arbeta, samt tre övergripande frågor om allmänhetens förtroende för Skatteverket, kontroll och rättvisa.

### Fler besöker Skatteverkets hemsida

Skatteverkets hemsida har utvecklats till en viktig informationskanal för företag och allmänhet. Efter kontakt via telefon är hemsidan den viktigaste kontaktkanalen och följs av brevkontakt. I årets undersökning uppger 43 procent som varit i kontakt med förvaltningen att de har använt Skatteverkets hemsida minst en gång. Detta är en avsevärd ökning mot 34 procent som hade besökt verkets hemsida vid föregående mätning. Hemsidan har gått om verkets servicetelefon vilken utnyttjades av 22 procent av dem som har haft kontakt med förvaltningen. Andelen som varit i kontakt med Skatteverket i någon form är oförändrad jämfört med förra mätningen och ligger på 48 procent.

### En klar majoritet av medborgarna är nöjda med kontakten med Skatteverket

60 procent av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket är nöjda med kontakten. Endast 6 procent är missnöjda. Var tredje är varken nöjd eller missnöjd. Betyget har legat på samma nivå över åren.

### Oförändrat hög andel har förtroende för Skatteverket

Hälften av medborgarna har enligt årets mätning förtroende för Skatteverket. Endast 9 procent har inte förtroende för Skatteverket. 27 procent är neutrala. Resultatet är oförändrat jämfört med tidigare undersökningar. Andelen som har förtroende för Skatteverket är något högre bland medborgare som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (54 procent). Enligt årets riksenkät ligger förtroendet för myndigheter i allmänhet på 36 procent.

### Personalens attityder i kontakt med medborgarna får bra betyg

I årets undersökning har tre nya påståenden tillkommit vilka syftar till att belysa personalens attityder gentemot medborgarna. I påståendet att skattetjänstemän är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att medborgarna vill smita undan beskattning

(A-attityd) instämmer endast 12 procent av de som haft kontakt. Över hälften avvisar påståendet. I påståendet att tjänstemännen är reserverade, strikta och mekaniskt följer reglerna oavsett vad det leder till (B-attityd) instämmer däremot 27 procent. Andelen som inte tycker att detta stämmer är 30 procent. Attityd C vilken är den mest önskvärda innebärande att tjänstemännen lyssnar på medborgarna och är villiga att hjälpa dem att lösa sina problem får ett bra betyg. 44 procent av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket upplever att så är fallet, medan 17 procent inte tycker att detta stämmer.

En jämförelse av resultaten mellan de svarande som varit i kontakt med Skatteverket och alla svaranden visar att Skatteverket får bättre betyg av dem som haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. En rimlig slutsats är att kontakter med Skatteverkets tjänstemän tydligen förändrar attityderna varvid den önskade attityd C ökar och den negativa attityd A minskar.

### Ökande andel utan uppfattning

Återigen kan vi se att allt fler medborgare väljer att inte svara eller anser att de inte vet tillräckligt mycket för att kunna ta ställning till de ibland komplexa påståendena i enkäten. Jämfört med föregående undersökning har andelen tillfrågade utan åsikt ökat vid drygt hälften av påståendena.

### Kvalitetsområdena: Bra betyg för bl. a. förtroendet och Skatteverkets sätt att arbeta

Förtroende, information, bemötande och Skatteverkets sätt att arbeta är områden där Skatteverket får högst andel instämmande i årets mätning. Att andelen instämmande är lägre för de övriga områdena beror framför allt på att medborgarna saknar uppfattning. Särskilt hög är andelen som saknar åsikt inom områdena snabbhet och rättvisa. Andelen missnöjda är jämförelsevis något högre för rättvisa och kontroll. Resultatet är i stort oförändrat jämfört med föregående mätning. Jämfört med år 2001 minskar andelen instämmande inom vissa områden. En förklaring är som sagt var att andelen som saknar uppfattning har ökat avsevärt sedan dess.

Jämförelse och utveckling av olika kvalitetsområden 2001-2004, rangordnat efter andelen instämmande 2004, procent

Kvalitetsområde	2001				2002				2004			
	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Vet ej/svar
Förtroende	54	25	12	9	54	27	11	8	54	27	11	8
Information	45	26	13	16	48	26	12	15	47	26	12	15
Bemötande	48	20	10	21	41	20	7	32	41	17	7	35
SKV:s sätt att arbeta	37	26	9	27	37	28	8	27	37	27	7	29
Sakkunskap	42	18	9	31	37	17	7	38	36	15	7	42
Tillgänglighet	42	23	14	20	36	23	11	30	35	22	8	34
Kommunikation	39	23	14	24	34	21	12	33	34	20	11	36
Kontroll	28	18	15	38	27	21	14	38	29	20	13	38
Snabbhet	32	20	14	34	26	19	11	43	26	17	10	46
Rättvisa	22	14	20	45	22	16	17	45	22	15	15	47

Bas: Haft kontakt

Inom området **tillgänglighet** har andelen osäkra ökat när det gäller telefon-och öppettiderna. Andelen som tycker att *det är lätt att komma fram på telefon* samt att *det är enkelt att få kontakt med rätt person* är mycket låg och andelen missnöjda är högre i förhållande till andra påståenden. Samtidigt är andelen som inte har en åsikt mycket hög.

Inom områdena **snabbhet och handläggning** tycker 40 procent av medborgarna att de får snabbt besked på sina frågor. I övrigt saknar de i hög grad uppfattning. Andelen som saknar uppfattning har ökat kontinuerligt sedan 2001.

Inom området **bemötande** tycker drygt hälften av medborgarna att personalen är trevlig och hjälpsam. En tredjedel tycker att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i medborgarnas ärenden. Nästan tre av fyra saknar uppfattning i frågan om man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket. Andelen som inte tycker att man får en ursäkt ligger på 13 procent mot endast 9 procent som anser att man får en ursäkt.

Ganska bra betyg får alla delfrågorna inom området **personalens sakkunskap**. Andelen nöjda är som högst 37 procent och andelen missnöjda som högst 9 procent inom detta område.

Inom området **kommunikation** är medborgarna mest nöjda med personalens talspråk. Jämfört med andra delfrågor får skriftspråket ett sämre betyg. Andelen nöjda ligger på 26 procent och missnöjda på 18 procent. När det gäller frågan om Skatteverkets förmåga att motiverar sina beslut på ett bra sätt saknar varannan svarande en åsikt. Andelen missnöjda är 13 procent vilket efter skriftspråket är den högsta andelen missnöjda inom området kommunikation.

Inom området **kontroll** är medborgarna mest missnöjda när det gäller frågan om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Endast 15 procent tycker att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket mot 27 procent som inte tycker det. 38 procent saknar uppfattning. Mot bakgrund av att Skatteverket har som vision att alla ska vilja göra rätt för sig är det oroväckande att tilltron till Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusket är så pass låg.

När det gäller kontroll av fusket med folkbokföringen saknar en majoritet av medborgarna uppfattning (58 procent). Andelen instämmande ligger på 13 procent och andelen som inte instämmer ligger på 15 procent. Jämfört med tidigare undersökningar får Skatteverket ett något bättre betyg i år när det gäller påståendet *under senare år har kontrollen blivit effektivare så att skattefusket i högre grad upptäcks*. När det gäller frågan om sannolikheten att det egna skattefusket upptäcks och om konsekvenserna blir allvarliga är andelen som upplever det ganska hög.

Inom området **Skatteverkets sätt att arbeta** får Skatteverket bäst betyg för påståendet *Skatteverket strävar efter att förenkla för skattbetalarna*. Hela 54 procent instämmer i detta påstående, vilket är en markant förbättring jämfört med förgående undersökning.

Hälften av medborgarna upplever även att de får den hjälp de behöver. En hög andel saknar uppfattning om *Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling*. Endast 22 procent av medborgarna upplever att Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling medan 15 procent är av motsatt uppfattning. Även om många rimligtvis inte kan ha en uppfattning i denna fråga borde det finnas utrymme för förbättringar. Framför allt handlar det om att förbättra informationen om vad vi gör. Huruvida Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk har de flesta medborgarna ingen åsikt om även om man kan ana en viss skepsis, framförallt när det gäller Skatteverkets förmåga att upptäcka fusk.

Drygt hälften av medborgarna instämmer i påståendet att Skatteverket **informerar** bra. Andelen missnöjda med informationen är 15 procent.

#### **Återkommande svarsmönster**

Grupper som oftare än andra är nöjda i årets mätning är: Kvinnor, personer som haft kontakt i ett folkbokföringsärende, personer i åldern 65-74 år, offentliganställda, personer uppväxta utanför Sverige samt boende i hyresrätt. Jämförelsevis mindre nöjda grupper är: Män, personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr, villaägare, privatanställda, personer med ett skatteärende och boende på landsbygden.

#### **De regionala skillnaderna minskar**

De regionala skillnaderna minskar och Stockholmsregionen närmar sig de andra regionerna inom de flesta områdena. Region Växjö, men även Västerås och Linköping, får bättre betyg än övriga regioner inom flera områden. Storstadsregionerna (Stockholm, Malmö och Göteborg) får något sämre betyg inom en del områden men de får också bättre betyg vid några påståenden jämfört med de övriga regionerna. När det gäller förtroendet för Skatteverket totalt sett och om Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

# 1 Inledning

## 1.1 Undersökningens bakgrund och syfte

Skatteverket genomför varje år två enkätundersökningar. Den ena berör frågor om Skatteverkets sätt att arbeta (regionenkäten) och den andra ställer frågor om skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll (riksenkäten). Enkäterna riktas vartannat år till allmänheten och vartannat år till företagen. De aktuella undersökningarna genomfördes under hösten 2004 och var riktade till allmänheten. Denna rapport berör Skatteverkets sätt att arbeta och syftet med rapporten är att ge underlag för en bedömning av hur inställningen till Skatteverket utvecklas. Den syftar också till att ge underlag till en bedömning av hur allmänheten ser på Skatteverkets service, olika former av fusk samt kontrollens effekter. Slutligen syftar den till att ge underlag för jämförelser mellan regionerna och vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

## 1.2 Om den statistiska undersökningen

### 1.2.1 Urval, datainsamling och vägning

Enkäten skickades ut till 20 220 individer mellan 18-74 år bosatta i hela riket. Det stora antalet tillfrågade är ett måste om man vill kunna bryta ned resultatet inte bara på regionnivå utan även på kontorsnivå. Detta för att kunna säkerställa att de statistiska resultat som fås fram på kontorsnivå inte beror på slumpen i urvalet utan verkligen kan sägas representera befolkningen i kontorets upptagningsområde. Datainsamlingen har skett genom en postal enkät med två påminnelser. Enkäten besvarades av 10 204 personer. För att höja svarsfrekvensen ytterligare kontaktades ett antal av de individer som inte besvarat den postala enkäten via telefon. Med deras svar uppnåddes en vägd svarsfrekvens om 65 procent (12 017 individer). Att väga ett urval innebär att svaren i postenkäten vägs upp så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i riket. De telefonintervjuade vägs på samma sätt som de postala svaren men vägs också upp för att representera det totala telefonurvalet.

Skatteverket har anlitat Kinnmark Information AB och TNS Gallup AB för genomförandet av undersökningarna.

**Tabell 1: Fältarbete regionenkät 2004**

	<b>Antal</b>
<b>Bruttourval</b>	20 220
<b>Inskickade ifyllda enkäter</b>	10 204
<b>Telefonurval</b>	6 459
<b>Genomförda telefonintervjuer</b>	1 813
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
<b>Totalt antal svarande</b>	12 017
<b>Vägd svarsfrekvens</b>	65%

### 1.2.2 De svarandes sammansättning

Enkäten inleddes med ett antal bakgrundsfrågor. I tabellen nedan redogörs för de svarandes sammansättning utifrån de olika bakgrundsvariablerna.

**Tabell 2: De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent**

<b>Kön</b>		<b>Boendeort</b>		<b>Sysselsättning</b>		<b>Månadsinkomst</b>	
Man	49	Storstad	30	Off. anst.	26	< 10'	20
Kvinna	51	Tätort	47	Priv. anst.	32	10'-20'	41
		Landsbygd	22	Egenftg.	7	20'-30'	28
				Annat	32	> 30'	9
<b>Åldersgrupp</b>		<b>Boendeform</b>		<b>Utbildning</b>			
18-24 år	10	Villa	52	Grundskola	24		
25-34 år	18	Bostadsrätt	17	Gymnasium	38		
35-44 år	19	Hysesrätt	28	Eftergymn. utb.< 3 år	15		
45-54 år	19	Annat	4	Eftergymn. utb.> 3 år	22		
55-64 år	20						
65-74 år	14						

### 1.2.3 Den nya regionindelningen

Från och med jan 2005 har vi en ny indelning av skatteregionerna. Den nya indelningen innebär förändringar såväl på regionnivå som inom skatteregionerna. Av större vikt för regionenkäten är förändringar på regionnivå. På regionnivå har Östersund och Luleå slagits ihop till en skatteregion "Norrlandsregionen". Kommunerna Nykvarn, Salem, Södertälje och Norrtälje har flyttats från skatteregion Stockholm till skatteregion Västerås och Gotland har slagits ihop med skatteregion Linköping. Enkätresultaten har anpassats till den nya regionindelningen med det undantaget att skatteregionerna Östersund och Luleå fortfarande behandlas som två separata regioner. Dessa förändringar kommer således att påverka enkätresultaten för de nämnda skatteregionerna vilket försvårar en jämförelse med föregående mätningar.

Skatteverkets generaldirektör har under 2005 tillsatt ett uppdrag som ska lämna förslag till en ny geografisk indelning med färre regioner, sex till sju, från den 1 januari 2007.

### 1.2.4 Redovisning i tabeller

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

**Tabell 3: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent**

	Totalt	45-54 år	55-64 år	Egenftg	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	26	26	25	33+	28+	34+
Varken eller (3)	19	19	18	21	22+	22
Instämmer inte alls (2+1)	11	13+	13+	18+	14+	20+
Vet ej/ej svar	43	41	43	28-	36-	23-

Bas: Haft kontakt

Nackdelen med denna metod är att delkolumnerna räknas *två gånger*, eftersom delgruppen även ingår i totalkolumnen, t.ex. egenföretagare 33+ procent ”instämmer”, ingår i beräkningen av samtliga företag (26 procent). Denna metod har därför efter övervägande frångåtts i årets undersökning. I år jämförs istället delgrupperna inom en kolumn med varandra. Statistiskt säkerställda skillnader markeras med kolumnbokstäver bakom resultaten, se exemplet nedan:

**Tabell 4: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent**

	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE			Månadsinkomst			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	20	31b	36b	27	32fh	26	29	27	26	23
Varken eller	14	19b	22b	19	20h	15	17	16	19m	15
Instämmer inte	7	12b	18bc	12g	7	12g	10	9	10	14mn
Vet ej/Ej svar	59cd	38d	23	42	40	47fg	44	48	45	47mn
Medelvärde	3,5	3,4	3,3	3,4	3,6fh	3,4	3,5o	3,5o	3,4	3,1
Balansmått	13	19b	18	15	25fh	14	18o	18o	16	9

Bas: Haft kontakt

I exemplet ovan kan man utläsa att personer med minst sex kontakter (eller 2-5 kontakter) med Skatteverket i högre utsträckning än personer med en kontakt upplever att Skatteverket arbetar snabbt på det hela taget. Bokstaven **b** i resultatet 36b markerar att kolumnresultatet är statistiskt säkerställt högre än b-kolumnens resultat (20 procent). I tidigare undersökningar hade signifikansen endast beräknats mot totalresultatet.

### 1.2.5 Medelvärde och balansmått

Andelen respondenter som inte har någon uppfattning eller inte vill svara har ökat stadigt över tiden. I måttet ”medelvärde” som hittills har använts som jämförelseparameter ingår dock inte andelen ”Vet ej/ej svar”.

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

### 1.2.6 Enkätformulärets konstruktion

I formuläret får de svarande först fylla ett antal bakgrundsvariabler, sedan ta ställning till olika påståenden som rör olika kvalitetsområden kring Skatteverkets service och slutligen ta ställning till påståenden som rör Skatteverkets kontroll. Svaren redovisas i en femgradig skala där 1 betyder ”Instämmer inte alls” och 5 betyder ”Instämmer helt”, dessutom finns svarsalternativet ”Ingen uppfattning”. I denna presentation har betygen 1 och 2 slagits ihop till omdömet ”Instämmer inte” och betygen 4 och 5 slagits ihop till betyget ”Instämmer”. Detta har gjorts för att förenkla för läsaren då en alltför detaljerad statistik kan leda till att de stora dragen försvinner.

### 1.2.6 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten

Man måste vara medveten om att fel ändå kan förekomma, trots ett omsorgsfullt draget urval:

*Urvalsfel:* slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen.

*Icke-urvalsfel,* som i sin tur består av:

*Täckningsfel:* fel som uppkommer om det använda urvalsregistret inte innehåller alla som ska undersöka eller sådana som inte ska undersökas,

*Bortfallsfel:* fel som beror på att en del personer av någon anledning inte vill eller inte kan svara på hela eller delar av enkäten,

*Mätfel:* fel som beror på att intervjupersonerna missuppfattar enkätens frågor vilket leder till att undersökningen inte mäter det den ska,

*Bearbetningsfel:* fel som uppkommer vid den manuella/maskinella bearbetningen av ett material, t.ex. felkodning.

Urvalsfelet tas hänsyn till genom att signifikansmärka de värden som med 95 procents säkerhet kan fastställas inte beror på slumpen. Eftersom undersökningen baseras på tillgängliga befolkningsregister, som regelbundet uppdateras, är täckningsfelet sannolikt litet. Man kan dock tänka sig att mätfelet och bortfallsfelet är större. Även om enkätformuläret kontinuerligt ses över kan man anta att formuläret kan innehålla oklart formulerade frågor och den svarande, avsiktligt eller oavsiktligt, väljer att svara fel på en fråga. Det stora svartsbortfallet manar dock till stor försiktighet vid tolkningen av undersökningsresultatet. Vi utgår självfallet från att bearbetnings- och redovisningsfelet är försumbara.



### **1.3 Orsak till skillnader i resultaten från riks- och regionenkäten**

Resultaten är inte exakt likadana för samma frågor i riks- respektive regionenkäten. I riksenkäten uppmäts t.ex. att 48 procent har förtroende för Skatteverket, medan i regionenkäten är motsvarande siffra 51 procent, och denna differens beror till mindre än fem procents sannolikhet på slumpen. Men skillnaden kan förmodligen förklaras bl.a. av olikheterna i frågeformulären: Frågorna i riksenkäten handlar till viss del om fusk med skatter och folkbokföring, vilket kan påverka när respondenterna ska svara på om man har förtroende för Skatteverket eller inte. Sammantaget betyder alltså detta inte att resultaten i enkäterna inte skulle vara robusta.

### **1.4 Skillnader från tidigare rapporter**

I denna rapport och till skillnad från tidigare enkät rapporter kommer medelbetyg i stort sett inte att förekomma. Detta beror på att andelen som saknar uppfattning har ökat markant jämfört med tidigare år. I vissa fall kan man kanske anta att en respondent vid osäkerhet kan se svarsalternativen 3 och ingen uppfattning som utbytbara, främst när det gäller frågor av icke-konkret art. När man räknar medelvärden får detta dock stor betydelse eftersom de som saknar uppfattning i frågan rensas bort från den mängd man

beräknar medelvärdet på medan betyg 3 räknas med. Har respondenten valt att svara ”ingen uppfattning” kan medelvärdet bli både högre och lägre än om han valt att ge området betyg 3 även om åsikten kan vara densamma. Detta medför att medelvärdet egentligen inte är ett bra mått. Ur statistisk synpunkt kan samma ståndpunkt motiveras eftersom man rent statistiskt inte kan utgå från att det mellan varje skalsteg i betygsskalan krävs lika mycket för att höja/sänka ett betyg. Man kan inte anta att alla individer i populationen kräver exakt lika mycket för att höja ett betyg från t.ex. 2 till 3 som de kräver för att höja betyget från 4 till 5. Idag används ofta medelvärden i liknande rapporter trots ovannämnda problem. I denna rapport har vi valt att inte kommentera medelvärdena utöver att de finns tillgängliga i tabellerna.

De bakgrundsvariabler som tas upp i tabellerna varierar mellan olika frågor. Syftet med att variera bakgrundsvariablerna är att visa på intressanta kontraster mellan t.ex. olika åldersgrupper eller inkomstklasser. Genomgående väljs att endast ta med de variabler där något värde avviker signifikant från inom respektive grupp. Alla värden finns dock att tillgå i bilagorna.

Det är viktigt att läsaren är medveten om att variabler kan samvariera med varandra. Det kan vara så att t.ex. ålder och utbildnings samvarierar dvs. att skillnader i attityd mellan olika utbildningslängd egentligen beror på att äldre ofta har en lägre utbildningsnivå än yngre och att svarsvariationen då snarare är att betrakta som åldersrelaterad än utbildningsrelaterad.

## **1.5        *Ingen uppfattning***

I 1998 års enkätundersökning fanns inte svarsalternativet ”Ingen uppfattning” med. Det var endast om man inte svarade på en fråga överhuvudtaget som man kunde bli registrerad i den kategorin. Detta får till följd att i jämförelserna mellan åren är siffrorna för år 1998 för kategorin ”Ingen uppfattning” inte är jämförbara med resultatet från senare år. Mot denna bakgrund är det inte helt oväntat att andelen som saknar uppfattning i en fråga ökat sedan 1998. Att andelen även har ökat från 2001 års undersökning är svårare att förklara. En möjlig förklaring kan vara att det i följbrevet då stod att de som inte önskade medverka i undersökningen kunde skicka tillbaka blanketten oifylld, dessa respondenter sorterades därmed bort ur materialet direkt. Fr.o.m. 2003 finns inte denna uppmaning med och följaktligen kan man tänka sig att respondenterna i högre utsträckning fyllde i blanketten.

En annan förklaring till varför andelen som saknar uppfattning ökat kan vara att kontaktsätten brev, servicetelefon och hemsida saknades i 2001 års undersökning. Detta kan ha medfört att de som haft kontakt på dessa sätt svarade att de inte haft kontakt och därmed inte ingick i basen för kvalitetsfrågorna där det bara är de som haft kontakt som redovisas.

## 2 Allmänhetens kontakter med Skatteverket

### 2.1 Konstant kontaktfrekvens

Under den senaste 12 månadersperioden har 48 procent av de tillfrågade haft kontakt med Skatteverket, vilket är oförändrat jämfört med föregående mätning. 23 procent har haft kontakt med Skatteverket en gång, 20 procent 2-5 gånger. Runt hälften har inte haft kontakt alls eller minns inte om de haft kontakt. Av dem som haft kontakt med Skatteverket har 90 procent varit i kontakt med förvaltningen mellan 1- 5 gånger, medan 10 procent uppger att de haft kontakt med Skatteverket fler än sex gånger.

**Tabell 5: Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? procent**

	2002	2004
En gång	22	23
2- 5 gånger	22	20
sex gånger eller fler	4	5
Ingen/minns ej/ej svar	52	52

Bas: Samtliga

Personer mellan 25 och 54 år tar oftast kontakt med Skatteverket. Åldersgruppen 65 till 74 år föredrar i första hand telefonen eller ett personligt besök för att kontakta Skatteverket. Åldersgruppen 18 till 24 år använder i lika hög grad telefonen som verkets hemsida för att kontakta Skatteverket. Invånare i storstäder har oftare kontakt med Skatteverket än personer som bor i tätort eller på landsbygden. Fler kvinnor uppger att de varit i kontakt med Skatteverket en gång medan män oftare har haft 2 till 5 kontakter med Skatteverket. Egenföretagare och personer med kapitalskatteärenden är också överrepresenterade bland dem som tar kontakt med Skatteverket 2-5 gånger.

### 2.2 Typ av ärenden

De flesta som tar kontakt med Skatteverket har frågor som rör skatteärenden (59 procent). Frågor kring folkbokföringsärenden är det näst vanligaste (25 procent).

Det är framför allt yngre personer som kontaktar Skatteverket i folkbokföringsärenden medan äldre kontaktar Skatteverket i skatteärenden och ”annat”. Frågor under rubriken ”annat” kan t.ex. innehålla bouppteckningsärenden samt frågor kring arv- och gåvobeskattningen. Personer med en eftergymnasial utbildning som är längre än tre år, privatanställda samt egenföretagare eller de som har inkomster från näringsverksamhet eller reavinster tar i högre utsträckning än andra grupper kontakt med Skatteverket i skatteärenden. Personer med låga månadsinkomster kontaktar Skatteverket i folkbokföringsärenden medan skatteärenden dominerar hos personer med inkomster över 20 000 kr per månad. Bland dem som haft fler än sex kontakter med Skatteverket dominerar skattefrågorna och ”annat” även om de också ställer fler folkbokföringsfrågor jämfört med genomsnittet.

**Tabell 6: I vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent**

Ärende	2001	2002	2004
Skatteärenden t.ex. jämkning eller frågor om deklarationen	59	61	59
Folkbokföringsärenden t. ex. för att få personbevis eller anmäla flyttning	33	28	25
Annat	26	26	28
Vet ej/Ej svar	1	4	4

Bas: Haft kontakt

### 2.3 *Allt fler besöker Skatteverkets webbsida*

Skatteverkets hemsida har utvecklats till en viktig informationskanal för företag och allmänhet. Efter kontakt via telefon är hemsidan den viktigaste kontaktkanalen och följs av brevkontakt. I årets undersökning uppger 43 procent som varit i kontakt med förvaltningen att de har använt Skatteverkets hemsida minst en gång (20 % av alla svaranden). Detta är en avsevärd ökning mot 34 procent som hade besökt verkets hemsida vid föregående mätning. Hemsidan har passerat verkets servicetelefon vilken utnyttjades av 22 procent av dem som har haft kontakt med Skatteverket vid årets mätning.

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

	Telefon	Hemsida	Brev	Servicetelefon	Pers. besök
En gång	25	18	19	13	12
2 till 5 gånger	21	19	13	8	7
sex gånger eller fler	3	6	2	1	1
Ingen kontakt/Minns ej/Ej svar	50	57	66	78	81

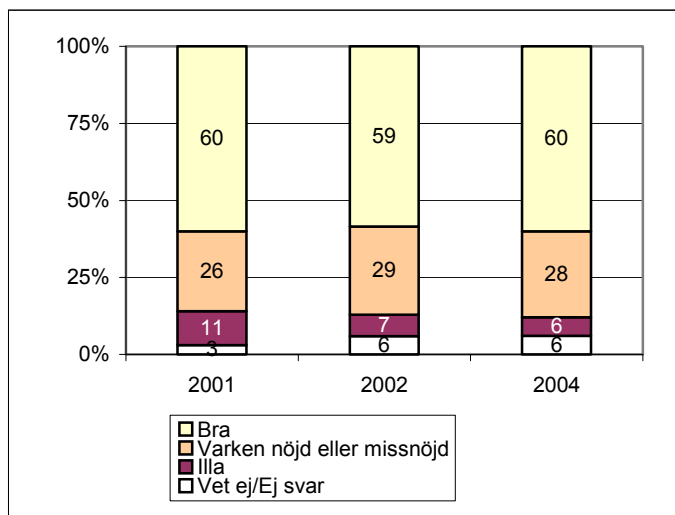
Bas: Haft kontakt

Den flitige besökaren är mellan 35 och 44 år, privatanställd, har kapitalbeskattning, har en månadsinkomst över 20 000 kr, har en eftergymnasial utbildning, bor i Stockholm och är totalt sett ganska nöjd med sina kontakter med Skatteverket.

## 2.4 En majoritet är nöjd med kontakten med Skatteverket

Av de medborgare som varit i kontakt med Skatteverket är 60 procent nöjda med sina kontakter. Endast sex procent är missnöjda. Var tredje är varken nöjd eller missnöjd. Betyget har legat på samma nivå över åren.

Diagram 1: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? procent



Bas: Haft kontakt

Tabell 8: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent

	KÖN		ORT			BOENDEFORM			
	Man	Kvinna	Storstad	Tätort	Landsbygd	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(b)	(c)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)
Bra	58	62b	61	61l	56	56	65m	64m	55
Varken nöjd eller missnöjd	29	27	28	28	30	31no	24	26	33
Illå	8c	4	5	6	7	7n	4	5	6
Vet ej/Ej svar	5	7	6	5	7	6	7	5	6
Medelvårde	3,8	3,9b	3,9l	3,9l	3,8	3,8	4,0m	3,9m	3,8
Balansmått	50	59b	56l	55l	49	50	61m	58m	49

Bas: Haft kontakt

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

	ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Off. anställd	Priv. anställd	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Bra	61f	59	52	63f	60	62	59	58
Varken nöjd eller missnöjd	28g	30g	33g	24	25	27	31lm	30
Illå	5	5	10deg	5	6	5	5	9mn
Vet ej/Ej svar	6	5	5	8e	9mno	6	5	4
Medelvårde	3,9f	3,8f	3,7	3,9ef	3,9	3,9o	3,8	3,8
Balansmått	56f	54f	43	58f	54	57o	54	49

Bas: Haft kontakt

**Tabell 10: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent**

	TYP AV ÄRENDE			TOTALT SETT FÖRTROENDE F. SKATTEVERKET		
	Skatt	Folkbokf.	Annat	Inst (4+5)	3	Inst. ej (1+2)
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
Bra	61	66bd	60	76fg	47g	26
Varken nöjd eller missnöjd	28	27	29	18	43eg	36e
Illa	7c	4	6	1	6e	30ef
Vet ej/Ej svar	3	3	5	5	4	8ef
Medelvärde	3,8	3,9b	3,9	4,2fg	3,6g	2,8
Balansmått	54	62b	54	75fg	41g	-4

Bas: Haft kontakt

**Mest nöjda:**

- kvinnor
- folkbokföringsärende
- 65-74 år

**Mindre nöjda:**

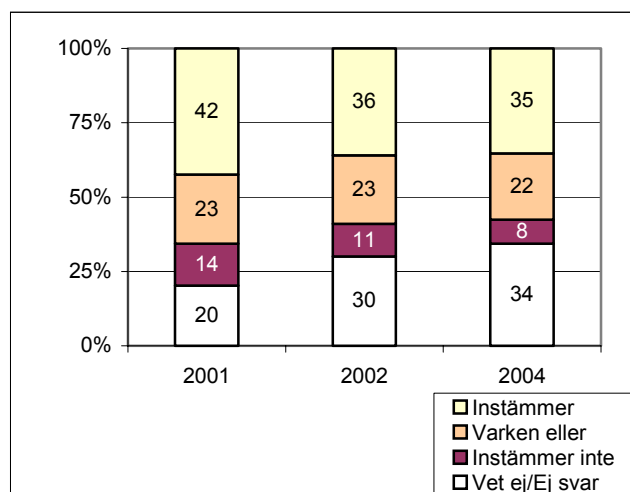
- egenföretagare
- villaägare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket

## 3 Tillgänglighet

### 3.1 Tillgängligheten får medelbetyg

Andelen missnöjda med tillgängligheten har minskat med tre procent sedan föregående mätning och uppgår nu till 8 procent. Andelen nöjda ligger stabilt på 35 procent. Var tredje svarande saknar uppfattning vid årets mätning. Andelen utan uppfattning har ökat successivt över tiden.

Diagram 2: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent



Bas: Haft kontakt

Landsortsbor är i något högre utsträckning än storstads- och tätortsbor missnöjda med tillgängligheten. Deras missnöjdhet beror troligen i första hand på att de i högre grad än andra upplever att det är besvärligt att få kontakt med rätt handläggare. Hela 20 procent är missnöjda när det gäller påståendet om att det är enkelt att få kontakt med rätt person. Andra grupper som är mindre nöjda med tillgängligheten är villaägare, egenföretagare och personer med minst 30 000 kr i månadsinkomst.

Tabell 11: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent

	KÖN		ARBETE				BOENDEFORM			
	Man	Kvinna	Ans.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(m)	(n)	(o)	(p)
Instämmer	34	36	34	35	33	38	33	34	39m	39
Varken eller	24c	21	22	22	33deg	19	21	25p	23p	14
Instämmer inte	10c	7	5	9d	13d	9d	10o	7	7	9
Vet ej/Ej svar	32	36b	39efg	34f	21	33f	35	34	32	38
Medelvärde	3,5	3,7b	3,7ef	3,5	3,3	3,7ef	3,5	3,6	3,7m	3,7
Balansmått	24	29b	29f	25	20	30f	24	26	32m	30

Bas: Haft kontakt

**Mest nöjda:**

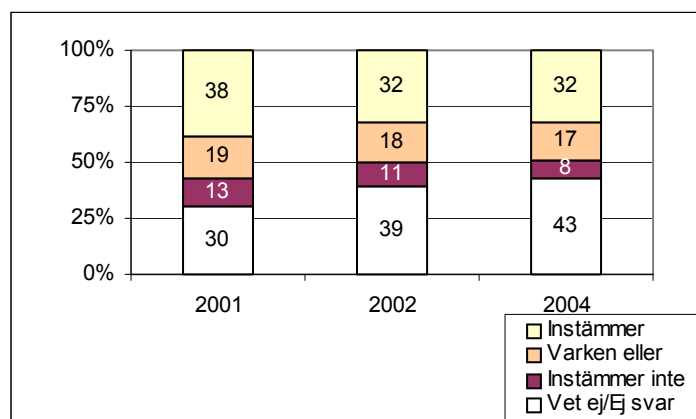
- tätortsbor
- kvinnor
- folkbokföringsärende
- 65-74 år

**Mindre nöjda:**

- landsortsbor
- egenföretagare
- privatanställd
- villaägare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- inte nöjd med kontakten med Skatteverket

### 3.2 Öppettider

Totalt sett är det fyra gånger så många som är nöjda som missnöjda med öppettiderna. Andelen missnöjda har minskat successivt över tiden och uppgick till 8 procent i årets undersökning. Andelen utan uppfattning har däremot ökat kontinuerligt sedan 2001.

**Diagram 3: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent**

Bas: Haft kontakt

Personer som är 45 år eller äldre är mest nöjda med öppettiderna. Personer i åldersintervallet 18 till 45 år är mer osäkra ifråga om öppettider. Andelen som inte instämmer i att öppettiderna passar bra är något högre hos ungdomar och avtar med stigande ålder. Resultatet visar dessutom att ju fler gånger de svarande haft kontakt med Skatteverket (sex eller fler kontakter) desto oftare har de tagit ställning till påståendet. Utöver dessa finns det inga nämnvärda signifikanta skillnader mellan de olika grupperna.

**Tabell 12: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent**

	ÅLDER					
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	25	27	29	33d	37def	48defgh
Varken eller	17	20hi	16	19i	15	11
Instämmer inte	10i	9i	8i	8i	7i	2
Vet ej/Ej svar	47i	44	47gi	41	42	38
Medelvärde	3,4	3,5	3,6	3,7de	3,8de	4,3defgh
Balansmätt	15	18	21	25de	30def	46defgh

Bas: Haft kontakt



**Mest nöjda:**

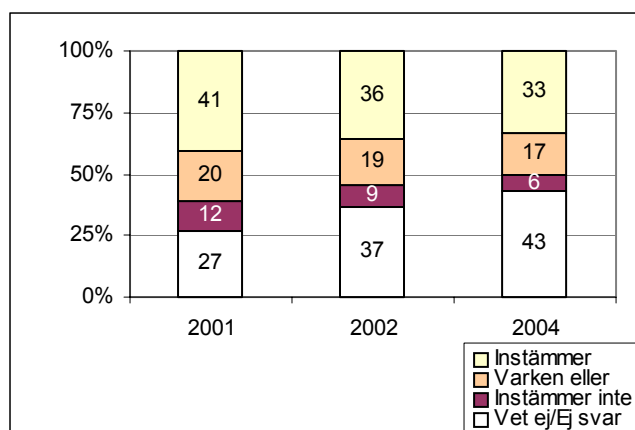
- 45-74 år
- ”annat” arbete
- ”annan” inkomst

**Mindre nöjda:**

- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- inte nöjd med kontakten med Skatteverket

**3.3 Telefontider**

En tredjedel av dem som varit i kontakt med Skatteverket är nöjda med telefontiderna. Både andelen nöjda och missnöjda har minskat successivt sedan 2001. Andelen som saknar uppfattning har däremot ökat avsevärt under samma period och uppgick till 43 procent vid årets mätning.

**Diagram 4: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent**

Bas: Haft kontakt

Personer som är 35 år och äldre är mest nöjda med telefontiderna. Varannan ungdom i åldersgruppen 18 till 25 år har inte någon uppfattning. Personer som oftare haft kontakt med Skatteverket är i mycket högre utsträckning nöjda med telefontiderna. Kvinnor är jämfört med män mer nöjda. Personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr är mindre nöjda jämfört med andra inkomstklasser i samma kategori. Även var tionde egenföretagare är missnöjd med telefontiderna.

**Tabell 13: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	31	35b	24	27	32d	36de	37de	44defg
Varken eller	18	16	17	21fhi	16	17	16	12
Instämmer inte	8c	5	7	7	6	6	6	5
Vet ej/Ej svar	43	44	51eghi	44	46	40	40	39
Medelvärde	3,6	3,9b	3,6	3,6	3,7	3,8e	3,8de	4,2defgh
Balansmätt	23	30b	17	20	26d	30de	31de	39defg

Bas: Haft kontakt

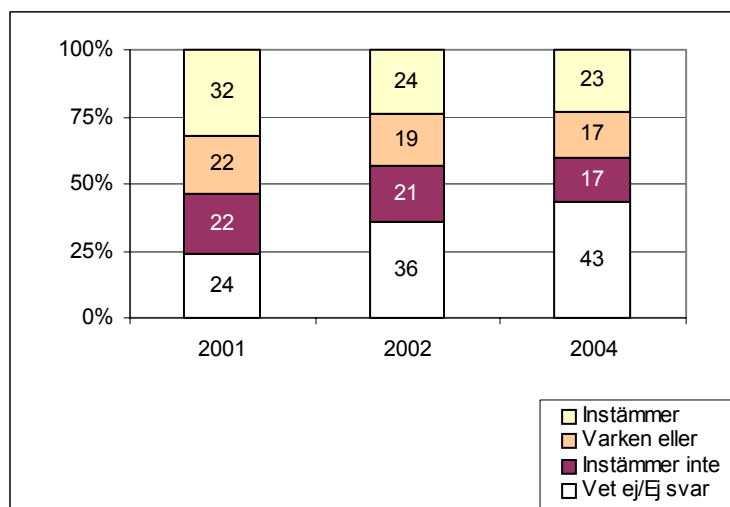
**Tabell 14: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent**

	ANTAL KONTAKTER			MÅNADSINKOMST			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	29	35b	43bc	33	34o	34	28
Varken eller	14	20b	22b	16	17	17	19
Instämmer inte	5	8b	7	8mn	5	5	8
Vet ej/Ej svar	52cd	37d	28	43	43	43	45
Medelvärde	3,8c	3,7	3,8	3,8o	3,8o	3,8o	3,5
Balansmätt	24	27	36bc	25	29o	29o	20

Bas: Haft kontakt

### 3.4 Att komma fram på telefon ett kritiskt område

Att komma fram på telefon är ett område där respondenterna är ganska kritiska. Även om andelen missnöjda har sjunkit sedan förra mätningen så är andelen missnöjda fortfarande hög och ligger på 17 procent. Andelen nöjda ligger på 23 och det kan anses som lågt. Andelen som inte delger oss sin åsikt har ökat fortlöpande sedan 2001 och når 43 procent i år.

**Diagram 5: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

Bas: Haft kontakt

Missnöjet finner vi i alla grupper särskilt bland storstadsbor, landsortsbor, egenföretagare och personer med grundskoleutbildning. Andelen missnöjda är även ganska hög i de två äldsta åldersgrupperna som oftast är positiva inom andra områden. Missnöjet ökar ju oftare den skatteskyldige har varit i kontakt med Skatteverket. Andelen missnöjda hos dem som haft kontakt med förvaltningen minst sex gånger under de senaste 12 månaderna uppgår till 28 procent.

Inom åldersintervallet 18 till 44 år är andelen utan uppfattning mycket hög. I åldersgruppen 18-2 år saknar varannan svarande åsikt. Andelen nöjda ligger på 23 procent i genomsnitt vilket kan anses som lågt. Årets resultat är i stort sett detsamma som föregående undersöknings resultat.

**Tabell 15: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	21	24b	14	21d	25d	26de	24d	23d
Varken eller	19	16	22f	18	14	18f	17	17
Instämmer inte	18	16	15	16	16	17	20	18
Vet ej/Ej svar	43	43	49gh	46gh	45g	39	39	42
Medelvärde	3,1	3,2b	3,0	3,1	3,2	3,2	3,1	3,2
Balansmått	3	8b	-1	5	9d	8d	4	5

Bas: Haft kontakt

**Tabell 16: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

	ARBETE				UTBILDNING			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	24	21	25	22	23	21	25i	23
Varken eller	17	15	24deg	18	16	18	17	18
Instämmer inte	14	17d	27deg	16	23ijjk	17	16	15
Vet ej/Ej svar	45f	46f	25	44f	39	44h	42	45h
Medelvärde	3,3ef	3,1	2,9	3,2f	3,0	3,1	3,3h	3,2h
Balansmått	10ef	4	-2	7	0	4	10h	8h

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- kvinnor
- folkbokföringsärende
- offentliganställd

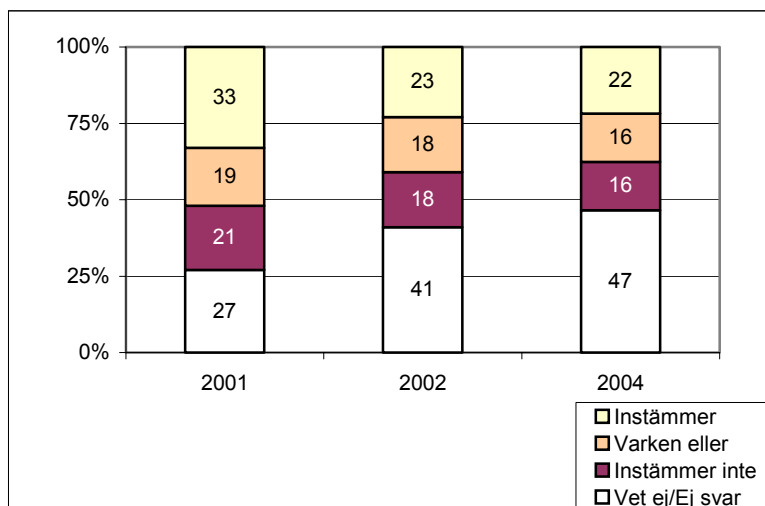
**Mindre nöjda:**

- 55-64 år
- storstadsbor
- egenföretagare
- privatanställd
- grundskoleutbildning
- 6 eller fler kontakter med Skatteverket
- skatteärende
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 3.5 Osäkert om man får kontakt med rätt person

Respondenterna är även kritiska när det gäller att få kontakt med rätt tjänsteman. Endast 22 procent tycker att det är lätt att få kontakt med rätt person. Andelen som inte instämmer i påståendet har sjunkit stegvis sedan 2001 men ligger fortfarande på 16 procent vilket kan anses vara högt. Andelen som saknar åsikt i frågan har ökat avsevärt över tiden och uppgick till 47 procent vid denna mätning.

Diagram 6: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent



Bas: Haft kontakt

Trots den höga andelen som saknar uppfattning kan man konstatera att andelen missnöjda är hög för detta påstående. 18 procent av männen som varit i kontakt med Skatteverket instämmer inte i att det är lätt att få kontakt med rätt tjänsteman. Hög andel missnöjdhet finner man också hos landsortsbor, åldersgruppen 55-64 år, villaägare, hyresgäster och privatanställda. Var fjärde egenföretagare uttrycker missnöjdhet i denna fråga. 30 procent av de skatteskyldiga som hade minst sex kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna tycker inte att det är lätt att få kontakt med rätt person. Andelen missnöjda uppgår till 51 procent respektive 66 procent hos tillfrågade som annars är ganska missnöjda eller mycket missnöjda med kontakten med Skatteverket. 41 procent av svaranden som inte har förtroende för Skatteverket på det hela taget tycker inte heller att det är lätt att få kontakt med rätt person. Här ser man tydligt sambandet mellan detta område och förtroendet för Skatteverket generellt.

Tabell 17: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

	KÖN		ÅLDER						ORT		
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	21	23	16	20	22d	25d	23d	21	20	23	22
Varken eller	16	15	15	14	15	16	16	16	15	14	18k
Instämmer inte	18c	14	15	17	15	16	19i	14	17	14	19k
Vet ej/Ej svar	45	48	54gh	49gh	47h	43	41	49h	47i	48i	41
Medelvärde	3,1	3,3b	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,3	3,0	3,3j	3,1
Balansmått	3	8b	1	3	8	8	4	7	2	9j	3

Bas: Haft kontakt

**Tabell 18: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent**

	ARBETE				ANTAL KONTAKTER			BOENDEFORM			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer	23	20	23	22	18	24h	28h	21	19	24	30kl
Varken eller	16	14	22deg	14	12	18h	18h	16	13	16	14
Instämmer inte	11	18d	26deg	15d	12	18h	30hi	17m	18	14	12
Vet ej/Ej svar	50f	48f	28	48f	58ij	39j	24	46	50	46	44
Medelvärde	3,4ef	3,0	2,9	3,2ef	3,2j	3,1	3,0	3,1	3,1	3,3k	3,4
Balansmätt	12ef	2	-3	7f	6	6	-2	3	1	10kl	18kl

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- kvinnor
- folkbokföringsärende

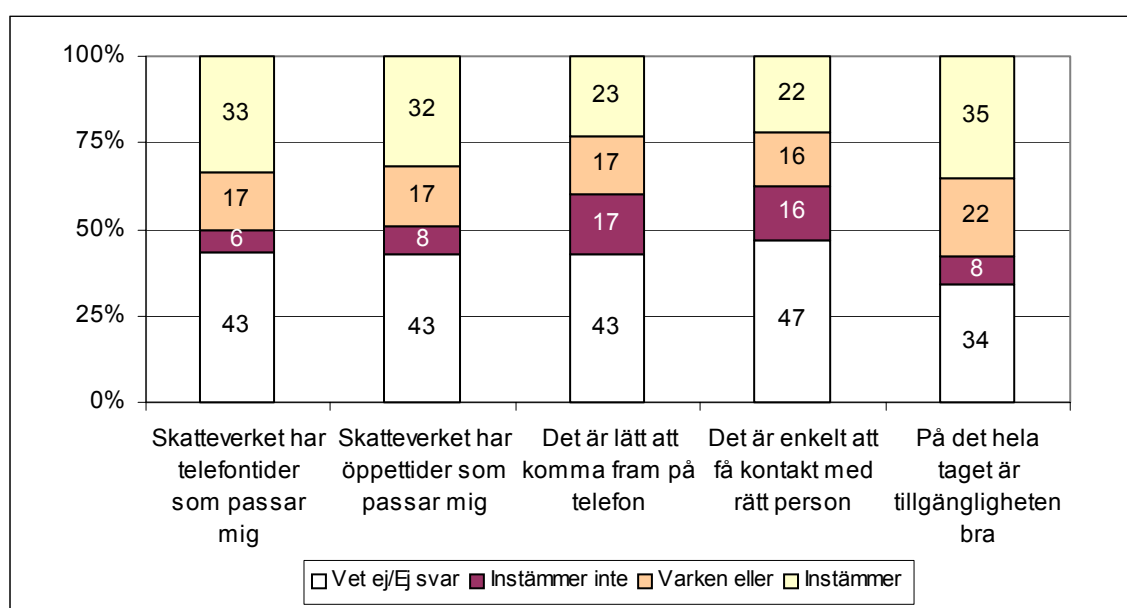
**Mindre nöjda:**

- män
- 55-64 år
- landsortsbor
- bostadsrätt och villaägare
- egenföretagare
- privatanställd
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- antal kontakter 6 eller fler
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 3.6 Sammanfattande jämförelse: Tillgänglighet

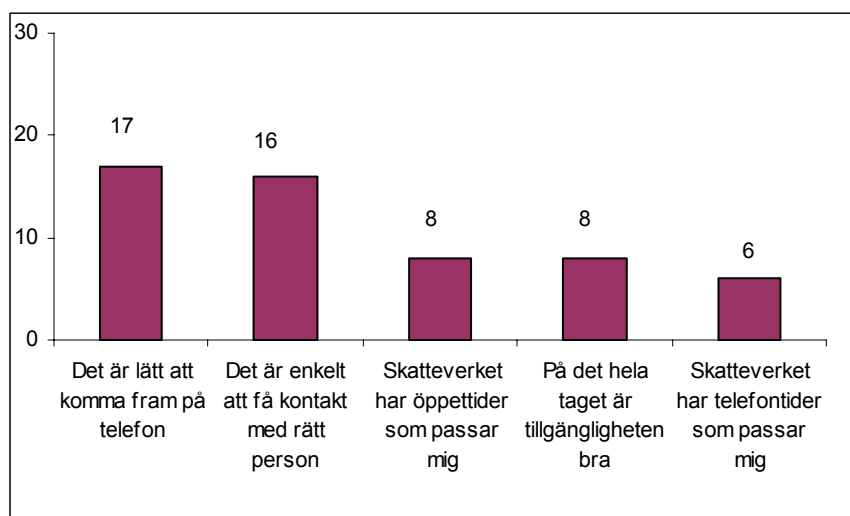
Jämför man delområdena inom området tillgänglighet så kan man konstatera att det finns två kritiska delområden. Många anser att det inte är lätt att komma fram på telefon och att det inte är enkelt att få kontakt med rätt handläggare. Vid båda dessa påståenden är andelen som inte instämmer hög och andelen nöjda låg. Det är också många som saknar uppfattning. Något bättre betyg får de två delområdena telefon- och öppettiderna. Det kan tyckas att totalbetyget för området tillgänglighet ligger på en acceptabel nivå. Eftersom vi har höga ambitioner att vara en serviceinriktad myndighet kan vi konstatera att det finns utrymme kvar till förbättringar inom detta område.

Diagram 7: Tillgänglighet: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent



Bas: Haft kontakt

Diagram 8: Tillgänglighet: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel "instämmer inte", procent



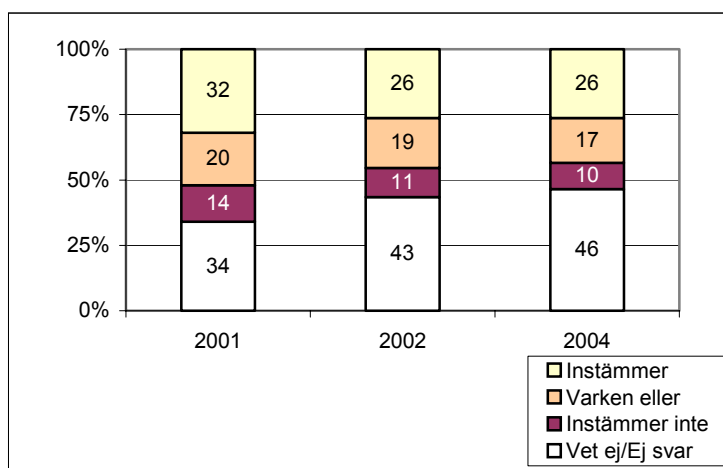
Bas: Haft kontakt

## 4 Snabbhet och handläggning

### 4.1 Hög andel utan åsikt

Allmänheten har ingen bestämd uppfattning om hur snabb handläggning Skatteverket har. Andelen nöjda uppgår till 26 procent och missnöjda till 10 procent. Åsikterna överensstämmer nästan exakt med föregående undersökning. Nästan varannan svarande saknar en åsikt vid årets mätning. Man kan inte se någon tydlig tendens om de är nöjda eller missnöjda. Således kan det tyckas att snabbheten på det hela taget inte har stor prioritet för medborgarna. Man kan även tolka den höga andelen utan uppfattning så att skatteskyldiga är nöjda med det som det är, annars hade missnöjet resulterat i en högre andel ”instämmer inte” som vi sett vid andra tidigare påståenden. Vid delpåståendet *Jag får snabbt besked på mina frågor* uppgår andelen nöjda till 40 procent vilket ytterligare bekräftar den ovan nämnda tolkningen.

Diagram 9: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent



Bas: Haft kontakt

Tabell 19: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent

	KÖN		ARBETE				ORT		
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	26	27	27	25	30	27	27	26	27
Varken eller	19c	15	17	17	23g	14	16	17	20j
Instämmer inte	13c	7	7	11d	22deg	10d	12k	9	11
Vet ej/Ej svar	43	51b	50f	47f	26	49f	45	49l	42
Medelvärde	3,3	3,6b	3,6f	3,4	3,2	3,5f	3,4	3,5	3,4
Balansmått	13	20b	20f	15	8	17	16	17	16

Bas: Haft kontakt

**Tabell 20: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent**

	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE			Månadsinkomst			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	20	31b	36b	27	32fh	26	29	27	26	23
Varken eller	14	19b	22b	19	20h	15	17	16	19m	15
Instämmer inte	7	12b	18bc	12g	7	12g	10	9	10	14mn
Vet ej/Ej svar	59cd	38d	23	42	40	47fg	44	48	45	47mn
Medelvärde	3,5	3,4	3,3	3,4	3,6fh	3,4	3,5o	3,5o	3,4	3,1
Balansmätt	13	19b	18	15	25fh	14	18o	18o	16	9

Bas: Haft kontakt

Något mer nöjda än andra grupper är kvinnor, medborgare som haft kontakt med Skatteverket minst två gånger och de som kontaktat förvaltningen i ett folkbokföringsärende. De nämnda grupperna, förutom kvinnor och individer med folkbokföringsärenden, uppvisar samtidigt den högsta andelen missnöjda. Andelen missnöjda hos egenföretagare och medborgare med minst sex kontakter uppgår till 22 procent respektive 18 procent. Andelen missnöjda är högst bland dem som är missnöjda med kontakten med Skatteverket och de som inte har förtroende för Skatteverket. Andelen missnöjda är även hög i åldersgruppen 25-34, storstadsbor och privatanställda.

**Mer nöjda:**

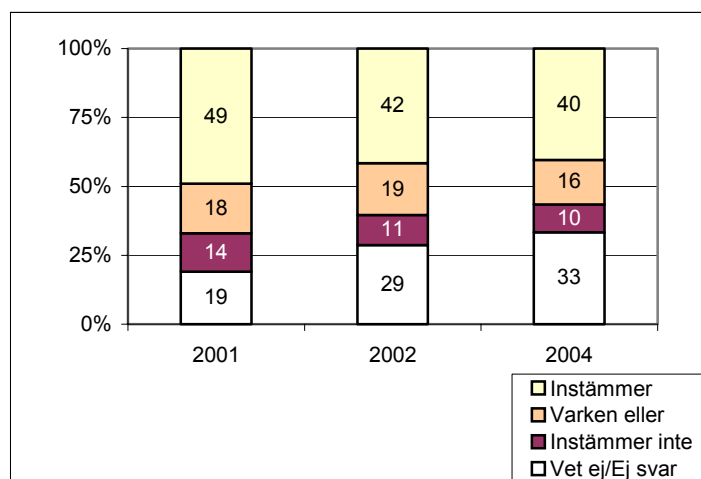
- kvinnor
- folkbokföringsärende

**Mindre nöjda:**

- villaägare
- antal kontakter 6 eller fler
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- skatteärende

**4.2 Snabba besked på frågor**

Fyra gånger så många är nöjda som missnöjda med hur snabbt frågor besvaras medan tre av elva saknar uppfattning. Resultatet ligger i linje med föregående undersökning förutom att andelen som saknar åsikt har ökat något.

**Diagram 10: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent**

Bas: Haft kontakt



Återigen är det kvinnor som jämfört med män i högre utsträckning upplever att de får snabbt besked på sina frågor. Även offentliganställda samt personer som kontaktade Skatteverket i ett folkbokföringsärende tillhör de mest nöjda. En del grupper uppvisar en lika hög andel instämmande som inte instämmande. Både andelen nöjda som missnöjda hos personer som haft kontakt med Skatteverket minst sex gånger är bland de högsta. Andelen nöjda bland företagare uppgår till 40 procent och andelen missnöjda uppgår till 18 procent. Dessa grupper har således låg andel som saknar uppfattning. Även höginkomsttagarna är relativt missnöjda.

**Tabell 21: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent**

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	38	43b	41	39	40	42	43o	41	40	36
Varken eller	18c	14	15	17	23deg	14	14	17	17	16
Instämmer inte	13c	8	8	11	18deg	10	12m	8	11	13m
Vet ej/Ej svar	31	35b	36f	34f	19	34f	32	33	32	35
Medelvärde	3,5	3,8b	3,8ef	3,6f	3,4	3,8ef	3,7o	3,8no	3,6o	3,4
Balansmått	25	35b	33f	29	21	32f	31	33o	30	23

Bas: Haft kontakt

**Tabell 22: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent**

	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE		
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)
Instämmer	36	44b	47b	43h	45h	38
Varken eller	14	18b	17	18	16	17
Instämmer inte	7	12b	20bc	12g	9	11
Vet ej/Ej svar	43cd	26d	16	27	30	34f
Medelvärde	3,8cd	3,6	3,5	3,6	3,8fh	3,6fh
Balansmått	29	32	27	31	35h	27

Bas: Haft kontakt

#### Mer nöjda:

- kvinnor
- folkbokföringsärende

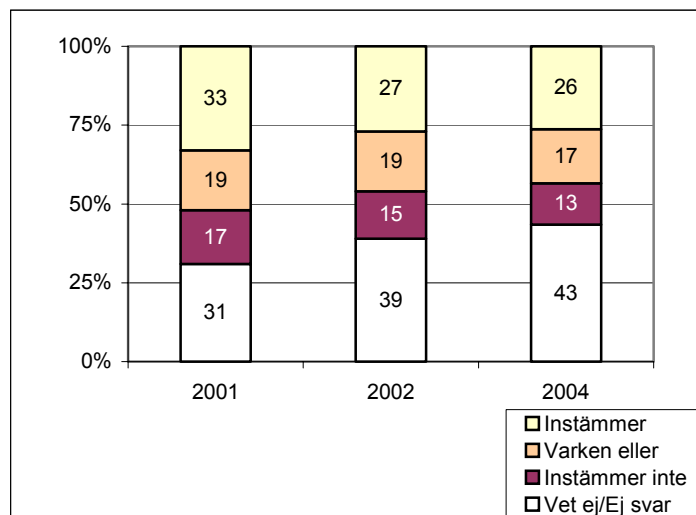
#### Mindre nöjda:

- män
- egenföretagare
- privatanställda
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- skatteärende

### 4.3 Snabb handläggning av ärenden

Dubbelt så många anser att Skatteverket handlägger ärenden snabbt jämfört med dem som inte tycker det. Resultaten är i stort desamma som vid föregående undersökning förutom att andelen som saknar uppfattning har ökat något.

Diagram 11: Skatteverket handlägger ärenden snabbt, procent



Bas: Haft kontakt

Grupper som i högre utsträckning än andra har en uppfattning är de som haft kontakt med Skatteverket minst sex gånger och egenföretagare. Andelen både nöjda och missnöjda är högst bland dessa två grupper. Andelen missnöjda är jämförelsevis högre även i åldersgruppen 25-34 år, storstadsbor, höginkomsttagare, de som hade ett skatteärende samt de som haft kontakt med Skattverket mellan 2 till 5 gånger.

Tabell 23: Skatteverket handlägger ärenden snabbt, procent

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	25	28	28	25	29	26	29o	27o	26	22
Varken eller	19c	15	15	18	25deg	16	17	17	18	17
Instämmer inte	16c	11	10	13	24deg	13	12	11	14	19lmn
Vet ej/Ej svar	40	47b	47f	44f	22	46f	42	44	43	43
Medelvärde	3,2	3,5	3,5ef	3,3f	3,1	3,4ef	3,5o	3,5no	3,3o	3,0
Balansmått	9	17	17f	11	5	13	16o	16o	12o	3

Bas: Haft kontakt

#### Mer nöjda:

- kvinnor
- folkbokföringsärende

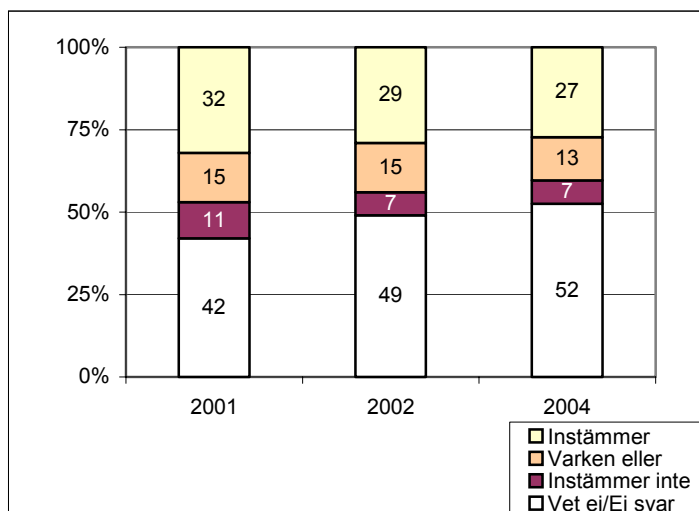
#### Mindre nöjda:

- egenföretagare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

#### 4.4 Håller Skatteverket utlovade tider för besked eller beslut?

Över hälften av svaranden saknar uppfattning om Skatteverket håller utlovade tider för besked och beslut. 27 procent instämmer och sju procent instämmer inte i påståendet. Resultatet är i stort sett detsamma som vid föregående undersökning förutom att andelen som saknar uppfattning har ökat något.

Diagram 9: Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent



Bas: Haft kontakt

Grupper som i något högre utsträckning än andra är missnöjda finns bland personer med högst grundskoleutbildning, egenföretagare samt personer som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger. Även de mest nöjda finns bland dem som oftare varit i kontakt med Skatteverket samt bland egenföretagare. Personer i pensionsålder är den grupp som oftast saknar åsikt i frågan.

Tabell 24: Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent

	ÅLDER						UTBILDNING			
	18-24 (d)	25-34 (e)	35-44 (f)	45-54 (g)	55-64 (h)	65-74 (i)	G-skolan (h)	Gym. (i)	Efter gym -3 (j)	Efter gym +3 (k)
Instämmer	24	28i	28i	31di	28i	21	25	26	28	29
Varken eller	11	14	16i	12	12	10	12	15k	12	11
Instämmer inte	11efi	7	6	7	9	5	11ik	7	8	6
Vet ej/Ej svar	54	51	50	50	52	64defgh	52	51	52	54
Medelvärde	3,4	3,7	3,6	3,7d	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7hi
Balansmått	13	21	22d	23di	19	16	14	20	20	23h

Bas: Haft kontakt

**Tabell 25: Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent**

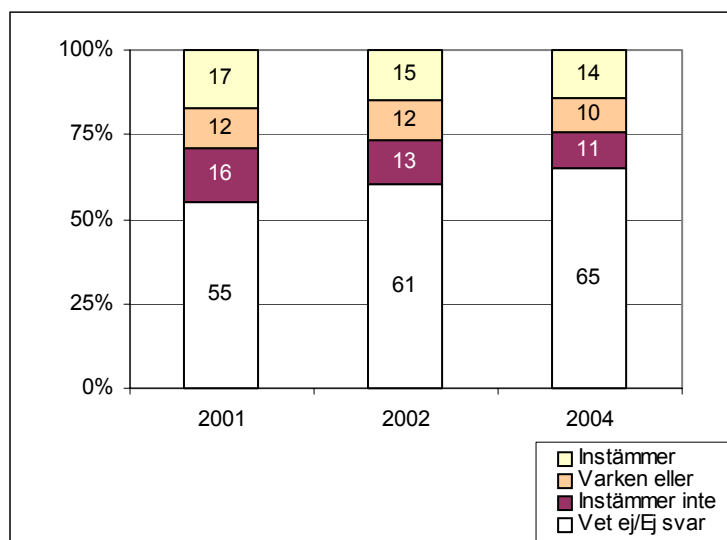
	ANTAL KONTAKTER			ARBETE			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer	22	32b	36b	27	28	30	26
Varken eller	10	15b	17b	12	14h	18eh	11
Instämmer inte	6	8b	12b	6	6	16efh	8
Vet ej/Ej svar	62cd	45d	36	54g	52g	36	55g
Medelvärde	3,6	3,6	3,6	3,7g	3,7g	3,3	3,6g
Balansmätt	16	23b	24b	21	22g	14	18

Bas: Haft kontakt

#### 4.5 Rättar Skatteverket snabbt felet?

Inom kvalitetsområdet snabbhet och handläggning är osäkerheten störst vid påståendet om Skatteverket snabbt åtgärdar felet ifall fel begåtts. Andelen som saknar uppfattning uppgår till hela 65 procent vilket är något högre än förra mätningen. I övrigt fördelar sig svarsresultaten relativt jämnt mellan grupperna nöjda, neutrala och missnöjda.

Slutsatsen är att folk helt enkelt inte vet om vi snabbt rättar begångna fel eller inte. Av dem som har en uppfattning tycker 11 procent inte att förvaltningen snabbt rättar felet. Andelen som inte tycker att Skatteverket snabbt rättar felet har minskat gradvis sedan 2001.

**Diagram 10: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent**

Bas: Haft kontakt

Andelen som saknar uppfattning är störst bland kvinnor samt i åldersgrupperna 18 till 34 år och 65-74 år. Jämförelsevis mer missnöjda är åldersgruppen 45-64 år, landsortsbor, inkomsttagare med en månadsinkomst på minst 30 000 kr och personer som hade ett skatteärende. Störst andel missnöjda finns dock bland egenföretagare och personer som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger.

**Tabell 26: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent**

	KÖN		ÅLDER						ORT		
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	14	14	11	11	15	15e	17de	13	12	14	17jk
Varken eller	10	9	11i	10i	13ghi	9	8	5	10	9	11
Instämmer inte	15c	7	8	10	10	13d	13d	11	11	10	14jk
Vet ej/Ej svar	61	70b	69fh	69fgh	62	63	62	71fgh	67l	68l	57
Medelvärde	2,9	3,4b	3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,1	3,0	3,2	3,1
Balansmått	-1	7b	3	1	4	2	4	3	1	4	3

Bas: Haft kontakt

**Tabell 27: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent**

	ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	14	12	16	15	17no	15o	13o	8
Varken eller	9	9	17deg	8	11k	10	9	10
Instämmer inte	9	11	23deg	10	9	10	11	16lm
Vet ej/Ej svar	68f	68f	44	68f	63	66	66	67
Medelvärde	3,3ef	3,0	2,8	3,2f	3,3no	3,2o	3,1o	2,6
Balansmått	5f	1f	-7	5f	9no	5o	2o	-8

Bas: Haft kontakt

**Tabell 28: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent**

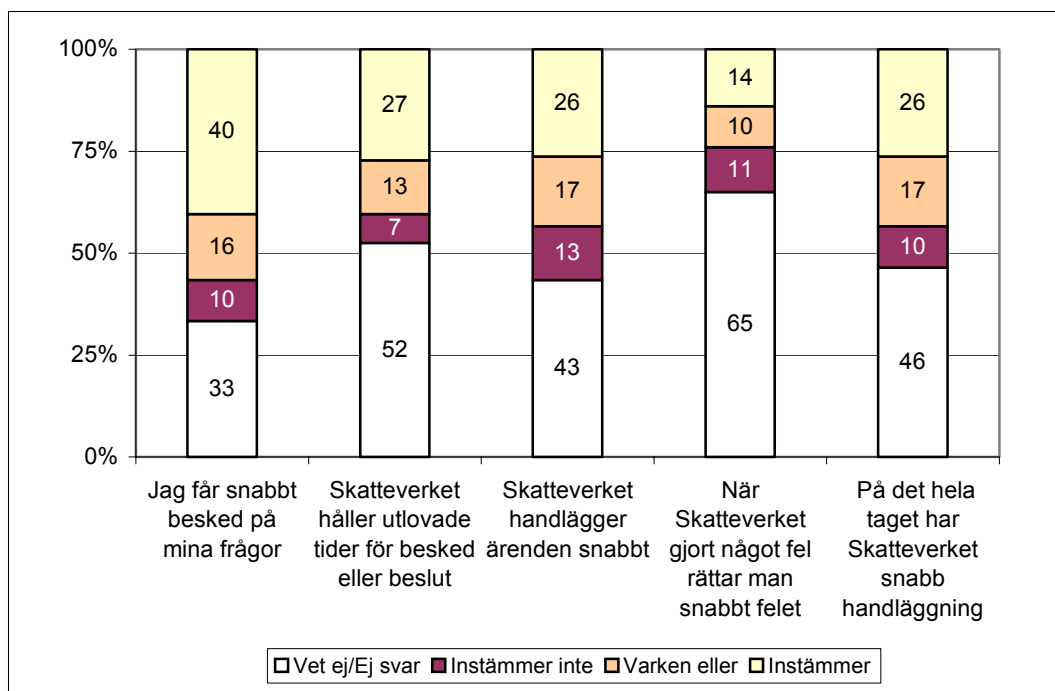
	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE		
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)
Instämmer	12	15b	19b	13	15	15
Varken eller	8	11b	14b	10	12	9
Instämmer inte	9	12b	18bc	13g	8	12g
Vet ej/Ej svar	72cd	63d	48	63	65	63
Medelvärde	3,2	3,1	3,0	3,0	3,3f	3,1
Balansmått	3	3	1	1	6f	3

Bas: Haft kontakt

#### 4.6 Sammanfattande jämförelse: Snabb handläggning

Av redovisningen nedan kan man se att graden av osäkerhet inom detta frågeblock är stor. Ett undantag är när det gäller om medborgarna upplever att de får snabbt besked på sina frågor. Här saknar en tredjedel uppfattning medan andelen nöjda uppgår till 40 procent vilket är högst inom området snabb handläggning. Det kan tyckas att det är förståeligt med tanke på att skatteärenden i regel inte är brådskande ärenden.

**Diagram 11: Snabb handläggning: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent**



Bas: Haft kontakt

## 5 Bemötande

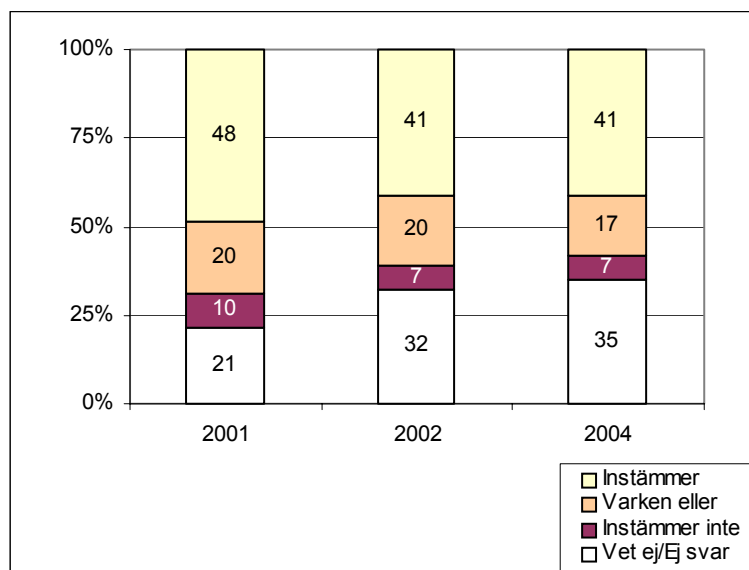
### 5.1 Bemötandet får bra betyg

Bemötande är det kvalitetsområde där Skatteverket får jämförelsevis mycket bra betyg. Totalt sett är nästan sex gånger så många nöjda som missnöjda samtidigt som ungefär en tredjedel saknar uppfattning. Resultatet överensstämmer nästan exakt med föregående undersökning.

Av dem som haft kontakt med Skatteverket via ett personligt besök minst en gång och har en uppfattning instämmer drygt 69 procent i påståendet att bemötandet är bra på det hela taget. Endast 9 procent instämmer inte i påståendet. Flest personer som besökt Skatteverket finner vi bland dem som haft kontakt 1-5 gånger. Av de som besök Skatteverket minst sex gånger är 74 procent nöjda med bemötandet på det hela taget.

Andelen instämmande hos dem som varit i kontakt med Skatteverket via telefon minst en gång och har en uppfattning uppgår till drygt 64 procent. Av dem som hade minst sex telefonkontakter med Skatteverket tycker 64 procent att bemötandet är bra på det hela taget.

**Diagram 12: På det hela taget är bemötandet bra, procent**



Bas: Haft kontakt

Medborgare som är 45 år eller äldre samt offentliganställda är mest nöjda med bemötandet på det hela taget. Andelen missnöjda är högst bland egenföretagare. Åldersgruppen 18-24 år är den grupp som oftast saknar uppfattning.

**Tabell 29: På det hela taget är bemötandet bra, procent**

	ÅLDER						ANTAL KONTAKTER		
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	36	35	40	45de	46de	50def	36	46j	47j
Varken eller	14	20dhi	20dhi	17i	14	11	14	18j	26jk
Instämmer inte	8	9	6	7	6	7	5	9j	11j
Vet ej/Ej svar	42fghi	37	34	31	34	32	44kl	28l	17
Medelvärde	3,7	3,6	3,8e	3,8e	3,9de	4,1defg	3,8kl	3,7	3,6
Balansmått	28	26	33e	38de	39de	43def	31	37j	36

Bas: Haft kontakt

**Tabell 30: På det hela taget är bemötandet bra, procent**

	ARBETE				UTBILDNING			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	42	37	42	45e	46i	38	43	42
Varken eller	14	19dg	27deg	13	11	21hjk	15	17h
Instämmer inte	5	7d	11d	8d	10k	7	7	7
Vet ej/Ej svar	39fg	37f	19	33f	33	35	35	35
Medelvärde	3,9ef	3,7	3,6	3,9ef	3,9i	3,7	3,8i	3,8
Balansmått	37e	30	31	37e	37	31	37	35

Bas: Haft kontakt

#### Mer nöjda:

- 45-74 år
- landsortsbor

#### Mindre nöjda:

- privatanställda
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 5.2 Personalen upplevs som trevlig och hjälpsam

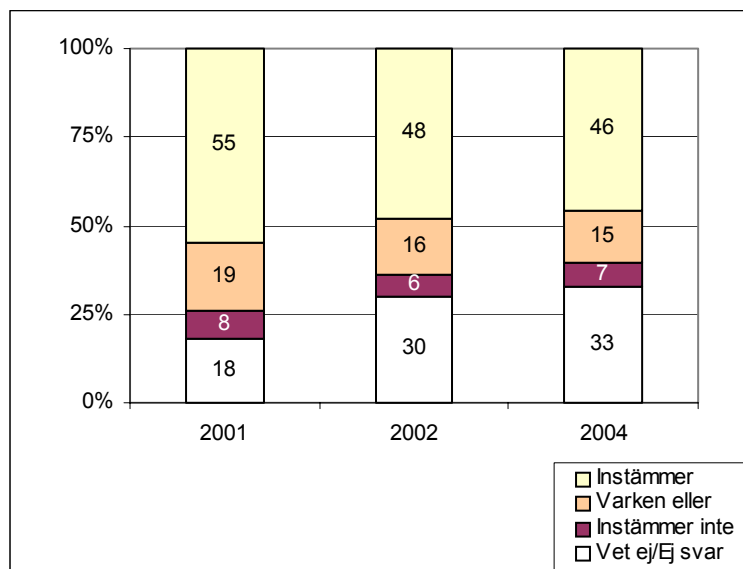
Andelen som tycker att personalen är trevlig och hjälpsam är mycket hög, hela 46 procent. Endast sju procent har en motsatt uppfattning. En tredjedel saknar uppfattning. Resultatet är signifikant oförändrat sedan föregående mätning förutom att andelen som saknar åsikt har ökat något.

Av dem som har besökt Skatteverket minst en gång personligen under de senaste 12 månaderna och har en åsikt anser ca 76 procent att personalen är trevlig och hjälpsam. Av dem som besökt Skatteverket minst sex gånger och har en åsikt anser 79 procent att personalen är trevlig och hjälpsam.



De som haft kontakt med Skatteverket per telefon minst en gång och har en uppfattning anser till 70 procent att personalen är hjälpsam och trevlig. De som har haft telefonkontakt minst sex gånger och har en åsikt instämmer till 75 procent i att personalen är trevlig och hjälpsam.

**Diagram 13: Personalen är trevlig och hjälpsam, procent**



Bas: Haft kontakt

Andelen nöjda är hög i de flesta grupperna. Mest nöjda är personer som är 45 år eller äldre, lägre inkomsttagare samt landsortsbor. Andelen missnöjda är högre bland egenföretagare och de med minst sex kontakter till Skatteverket. Samtidigt är andelen nöjda hos gruppen som haft kontakt med Skatteverket minst sex gånger bland de högsta.

**Tabell 31: Personalen är trevlig och hjälpsam, procent**

	ÅLDER						ORT		
	18-24 (d)	25-34 (e)	35-44 (f)	45-54 (g)	55-64 (h)	65-74 (i)	Storstad (j)	Tätort (k)	Landsbygd (l)
Instämmer	38	37	44e	51def	53def	57def	42	48j	50j
Varken eller	14	20dghi	17	13hi	11	12	17k	14	13
Instämmer inte	7	8i	7	7	6	4	7	6	7
Vet ej/Ej svar	42fghi	35gi	33	29	30	28	34	33	30
Medelvärde	3,8	3,6	3,9e	3,9e	4,1def	4,2dfgh	3,8	4,0j	3,9j
Balansmått	31	28	37e	44def	48def	53defg	34	42j	43

Bas: Haft kontakt

**Tabell 32: Personalen är trevlig och hjälpsam, procent**

	ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	46e	40	51e	50e	51no	48o	44	37	41	49p	53p
Varken eller	13	17dg	21dg	12	14	14	16	19lm	13	16p	19p
Instämmer inte	4	7d	10d	7d	7	6	7	6	5	7p	12pq
Vet ej/Ej svar	37fg	36fg	18	31f	28	32	34l	38l	41qr	27r	17
Medelvärde	4,0ef	3,8	3,8	4,0ef	4,0o	4,0no	3,8	3,7	4,0qr	3,9	3,7
Balansmått	42e	33	41	43e	44no	42o	37	32	36	42p	41

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

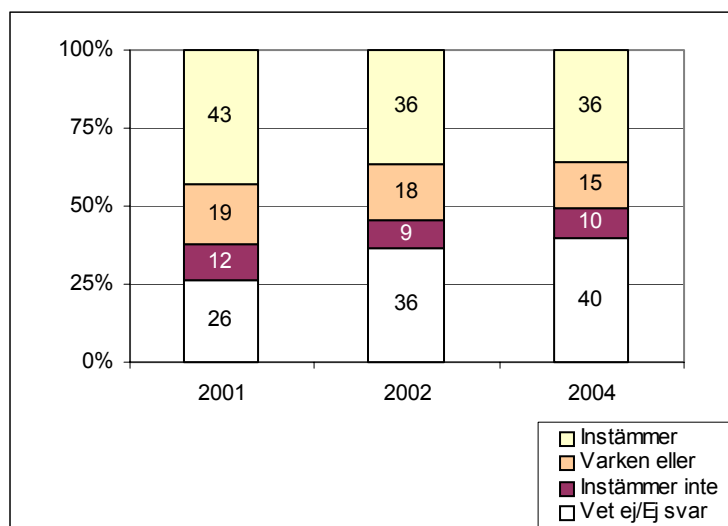
- 45-74 år
- landsortsbor
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr

**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**5.3 Intresserad och insatt personal**

Var tredje svarande upplever att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i deras ärenden. Var tionde är av motsatt uppfattning. 40 procent saknar uppfattning i denna fråga. Resultatet ligger i linje med föregående mätning.

**Diagram 14: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent**

Bas: Haft kontakt

De som saknar åsikt i högre utsträckning finns i åldersgruppen 18-24 år, personer i pensionsåldern samt medborgare som endast en gång har varit i kontakt med Skatteverket. Gruppen som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger samt egenföretagare tillhör grupperna där både andelen nöjda och missnöjda är bland de högsta. Anmärkningsvärt är att andelen nöjda bland egenföretagare, en grupp som annars är ganska kritisk, är allra högst.

**Tabell 33: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent**

	KÖN		ÅLDER						ORT		
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	35	36	23	29	36de	41de	42def	42de	32	37j	41j
Varken eller	16	14	17hi	17hi	18hi	16hi	12	8	17	14	15
Instämmer inte	11c	8	12i	13fhi	9i	9i	8	5	11k	8	10
Vet ej/Ej svar	38	42b	48efgh	41g	38	34	39	45fg	40l	41l	35
Medelvärde	3,6	3,8b	3,4	3,4	3,7de	3,7de	3,8de	4,1defgh	3,5	3,7j	3,7j
Balansmätt	24	28	12	17	27de	32de	34de	37def	20	29j	31j

Bas: Haft kontakt

**Tabell 34: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent**

	ARBETE				ANTAL KONTAKTER		
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer	35	32	47deg	37	32	39h	41h
Varken eller	14	17g	16	12	11	18h	21h
Instämmer inte	7	10	15de	11d	7	10h	17hi
Vet ej/Ej svar	44f	41f	21	40f	49ij	33j	21
Medelvärde	3,8e	3,5	3,6	3,7e	3,7ij	3,6	3,5
Balansmätt	28	22	32e	26	25	28	24

Bas: Haft kontakt

#### Mer nöjda:

- 45-74 år
- landsortsbor
- egenföretagare
- 6 eller fler kontakter

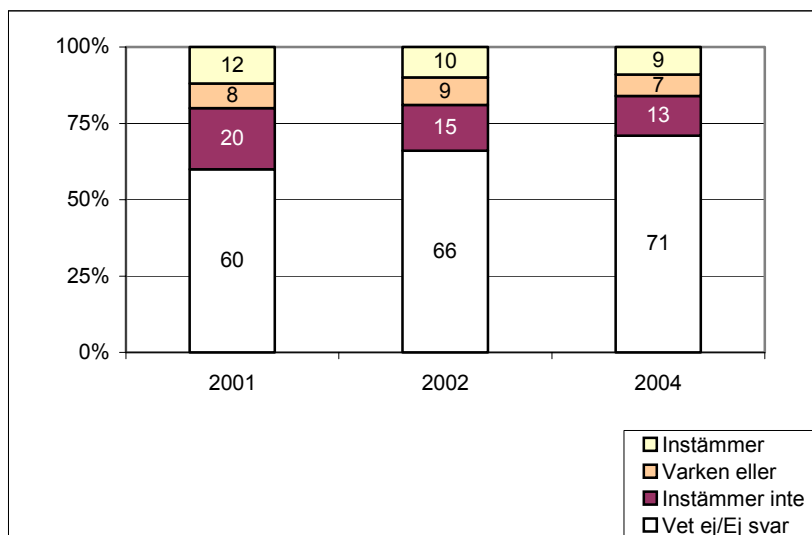
#### Mindre nöjda:

- män
- 18-34 år
- storstadsbor
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 5.4 Ursäkt från Skatteverket

Endast 9 procent instämmer i att de får en ursäkt när Skatteverket gör fel. 13 procent instämmer inte i påståendet. En klar majoritet saknar uppfattning. Det verkar som att relativt få befunnit sig i en situation där en ursäkt ansetts behövlig. Andelen som instämmer i påståendet har minskat något sedan förra mätningen och andelen som saknar uppfattning har ökat.

Diagram 15: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen som inte instämmer i påståendet är högre bland egenföretagare, män, personer som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger samt höginkomsttagare. De som i högre utsträckning instämmer är personer som varit minst sex gånger i kontakt med förvaltningen samt de lägre inkomsttagarna.

Tabell 35: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	9	10	11f	9	6	9	13n o	10o	9o	5	8	10	13p
Varken eller	8	6	7	5	14deg	7	9	7	6	6	5	8p	10p
Instämmer inte	16c	10	9	12	25deg	13d	12	12	13	16	10	14p	22pq
Vet ej/Ej svar	67	75b	73f	73f	54	71f	66	71	72l	73l	76qr	68r	54
Medelvärde	2,6	3,0b	3,1efg	2,7f	2,3	2,8f	3,0o	2,9o	2,8o	2,2	2,9	2,8	2,6
Balansmått	-7	0	2efg	-3f	-19	-3f	0	-2o	-3o	-11	-2r	-4	-9

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- månadsinkomst minst 30 000 kr
- offentliganställda

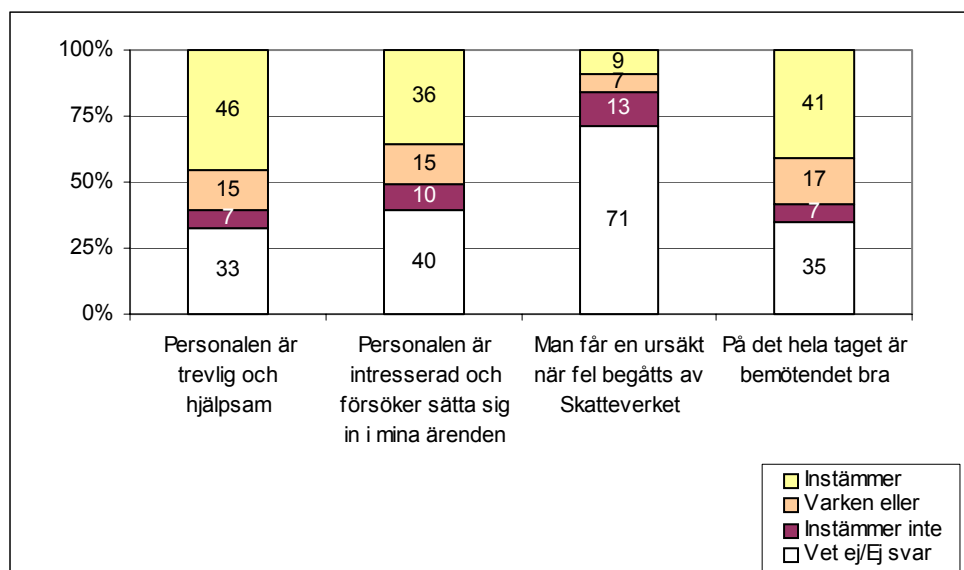
**Mindre nöjda:**

- män
- egenföretagare
- landsortsbor
- villaägare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**5.5 Sammanfattande jämförelse: Bemötande**

Medborgarna ger högst betyg till personalens trevlighet och hjälpsamhet samt att personalen är intresserad. En klar majoritet har ingen uppfattning om Skatteverket ber om ursäkt om ett fel har begåtts.

**Diagram 16 Bemötande: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent**



Bas: Haft kontakt

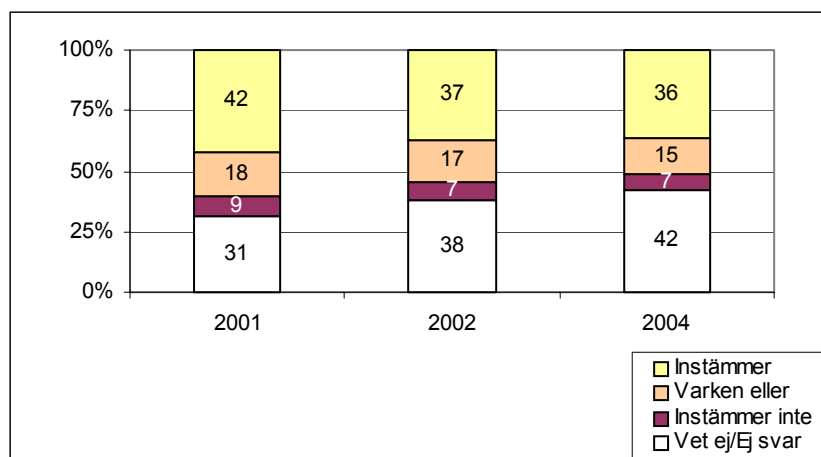


## 6 Personalens sakkunskap

### 6.1 Bra betyg för sakkunskapen

36 procent av de svarande tycker att Skatteverkets personal har bra sakkunskap jämfört med sju procent som inte tycker det. 42 procent har ingen uppfattning. Resultatet är jämförbart med de två föregående undersökningarna.

Diagram 17: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen som instämmer i påståendet är högst bland personer med grundskoleutbildning och låginkomstagare. Andelen som inte instämmer är högre bl.a. hos personer som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger, egenföretagare och höginkomstagare. Grupper som i högre utsträckning saknar åsikt är ungdomar, kvinnor, offentliganställda och personer som endast en gång varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Tabell 36: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent

	ANTAL KONTAKTER			ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	31	40b	40b	35	32	39	39e	41no	38o	33	29
Varken eller	12	18b	23b	14	17g	25deg	12	15	14	17	17
Instämmer inte	5	7b	14bc	5	7	11deg	6	6	6	7	10lm
Vet ej/Ej svar	53cd	35d	23	46	44	25	42	38	43	43	43
Medelvärde	3,8d	3,7d	3,5	3,8ef	3,6	3,5	3,9ef	3,8no	3,8no	3,7o	3,4
Balansmått	26	33d	26	30	25	27	33e	35no	32no	27	19

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- åldersgrupp 65-74 år
- hyresgäster
- grundskoleutbildning
- kontakt med Skatteverket 2-5 gånger

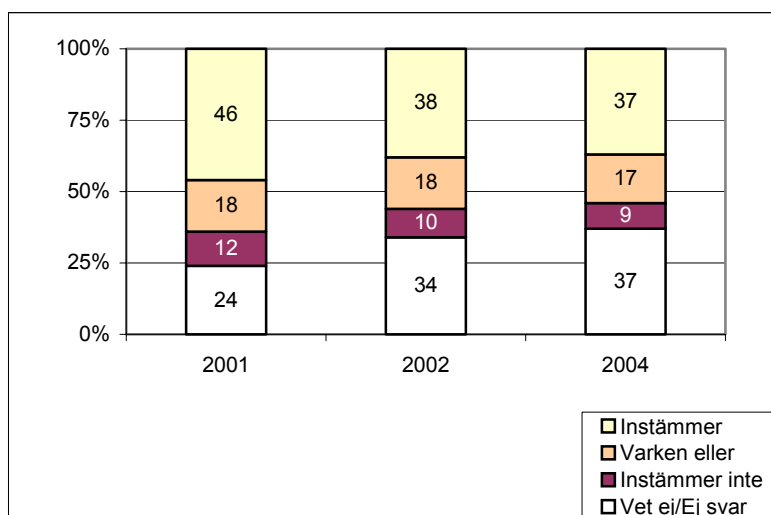
**Mindre nöjda:**

- privatanställda
- villaägare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 6.2 Den man får kontakt med kan svara på frågor

Medborgarna är nöjda när det gäller tjänstemännens förmåga att besvara deras frågor. Det är fyra gånger så många som är nöjda som missnöjda. 37 procent saknar uppfattning. Åsikterna överensstämmer nästan exakt med föregående undersökning.

**Diagram 18: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**



Bas: Haft kontakt

Andelen som inte instämmer är högst bland egenföretagare, individer med minst sex kontakter med Skatteverket samt personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr. Andelen nöjda är högst i åldersgruppen 65 till 74 år och personer med högst grundskoleutbildning. Grupper som i högre utsträckning saknar uppfattning finns i åldersgruppen 18 till 34 år och individer som varit i kontakt med Skatteverket endast en gång.



**Tabell 37: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	35	39b	36	34	34	42def	43no	39o	35o	28	33	41p	37
Varken eller	18c	15	17	15	27deg	14	14	17	18	19	14	19p	24p
Instämmer inte	11c	7	7	11dg	18deg	8	8	8	9	15lmn	6	11p	21pq
Vet ej/Ej svar	35	39	40f	40f	20	36f	35	37	38	37	48qr	30r	18
Medelvärde	3,6	3,8b	3,8ef	3,6f	3,3	3,9ef	3,8no	3,8no	3,6o	3,3	3,8qr	3,7r	3,4
Balansmätt	24	31b	29f	23	16	34ef	35no	31o	26o	13	27r	30r	16

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- åldersgrupp 65-74 år
- hyresgäster
- grundskoleutbildning
- folkbokföringsärende

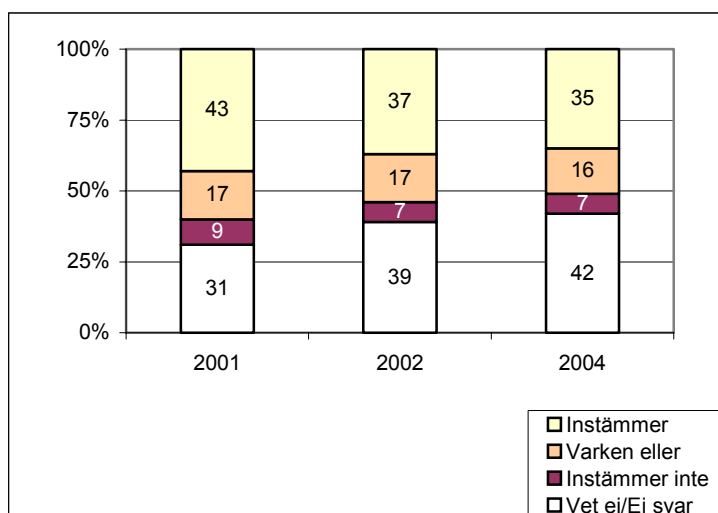
**Mindre nöjda:**

- män
- egenföretagare
- villaägare
- antal kontakter 6 eller fler
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- privatanställda
- storstadsbor
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 6.3 Kunnig personal

Var tredje svarande som varit i kontakt med förvaltningen under det senaste året tycker att personalen är kunnig medan sju procent inte tycker det. En stor andel, 42 procent, säger sig sakna uppfattning i frågan. Resultatet ligger i linje med föregående mätning.

**Diagram 19: Personalen är kunnig, procent**



Bas: Haft kontakt

Högre andel instämmande i påståendet att Skatteverkets personal är kunnig finner man hos hyresgäster, personer med grundskoleutbildning, individer som varit i kontakt med Skatteverket 2-5 gånger samt inkomsttagare med upp till 10 000 kr i månadsinkomst. Personer med en månadsinkomst på 30 000 kr och högre, egenföretagare och personer med minst sex kontakter med Skatteverket är grupper som i högre utsträckning inte instämmer i att personalen är kunnig. Grupper som i högre grad saknar uppfattning är åldersgrupperna 18-24 och 65-74 år samt individer som endast en gång haft kontakt med Skatteverket.

**Tabell 38: Personalen är kunnig, procent**

	ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Anst.off. (d)	Anst.priv. (e)	Egen ftg. (f)	Annat (g)	-10' (l)	10'-20' (m)	20'-30' (n)	30+ (o)	En gång (p)	2-5 ggr (q)	6+ ggr (r)
Instämmer	35	33	33	37	38o	36o	34o	28	29	40p	39p
Varken eller	14	14	30deg	14	16	15	16	18	13	18p	22p
Instämmer inte	5	8d	12deg	7	6	6	8	11lmn	5	8p	16pq
Vet ej/Ej svar	46f	45f	25	42f	40	43	42	42	53qr	35r	23
Medelvärde	3,8ef	3,6f	3,4	3,8ef	3,8o	3,8o	3,7o	3,04	3,8r	3,7r	3,5
Balansmätt	30f	24	21	30ef	33o	30o	27o	16	24	32p	23

Bas: Haft kontakt

#### Mer nöjda:

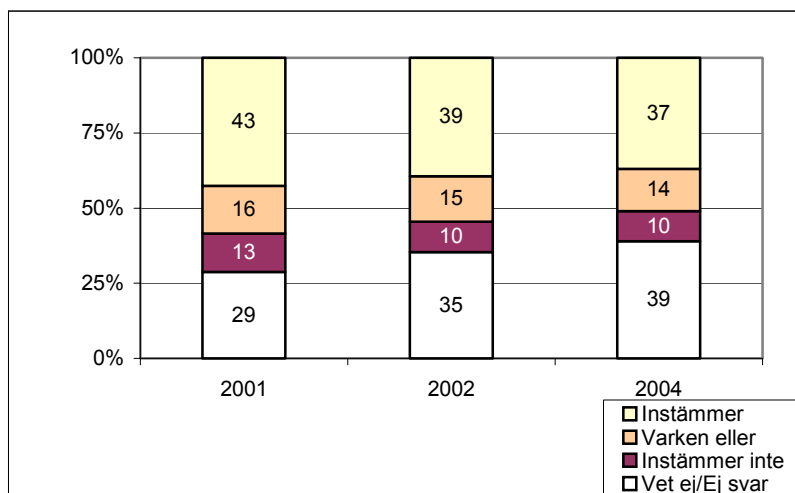
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- åldersgrupp 65-74 år
- hyresgäster
- grundskoleutbildning

#### Mindre nöjda:

- egenföretagare
- antal kontakter 6 eller fler
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 6.4 De flesta litar på att svaren är korrekta

Av de tillfrågade anser 37 procent att de kan lita på att de svar/besked de får från Skatteverket är korrekta, medan 10 procent inte kan det. Andelen som saknar åsikt uppgår till 39 procent. Jämfört med föregående undersökning finns ingen signifikant skillnad förutom att andelen som saknar uppfattning stigit något.

**Diagram 20: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent**

Bas: Haft kontakt

Jämförelsevis mer negativa är egenföretagare, höginkomsttagare och individer som minst sex gånger varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. De som i högre utsträckning litar på de svar och besked de får från Skatteverket är individer med grundskoleutbildning, de som haft 2-5 kontakter med Skatteverket och haft ett folkbokföringsärende. Personer som i högre omfattning saknar uppfattning är medborgare med högst en kontakt med Skatteverket, bostadsrättsinnehavare, ungdomar samt personer i pensionsålder.

**Tabell 39: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent**

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'- 30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	36	38	37	35	36	39	40o	37	37	33	31	42p	41p
Varken eller	15c	12	15g	13	21deg	10	13	13	14	14	11	15p	20p
Instämmer inte	12c	8	8	10	19deg	10	10	9	11	13m	8	11p	20pq
Vet ej/Ej svar	37	42b	40f	41f	23	41f	37	41	38	40	50qr	32r	20
Medelvärde	3,5	3,8b	3,7ef	3,6f	3,3	3,8ef	3,7o	3,7o	3,6o	3,4	3,7r	3,7r	3,4
Balansmätt	23	30b	29f	25	17	29f	30o	28o	26	20	23	32pr	21

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- hyresgäster
- folkbokföringsärende

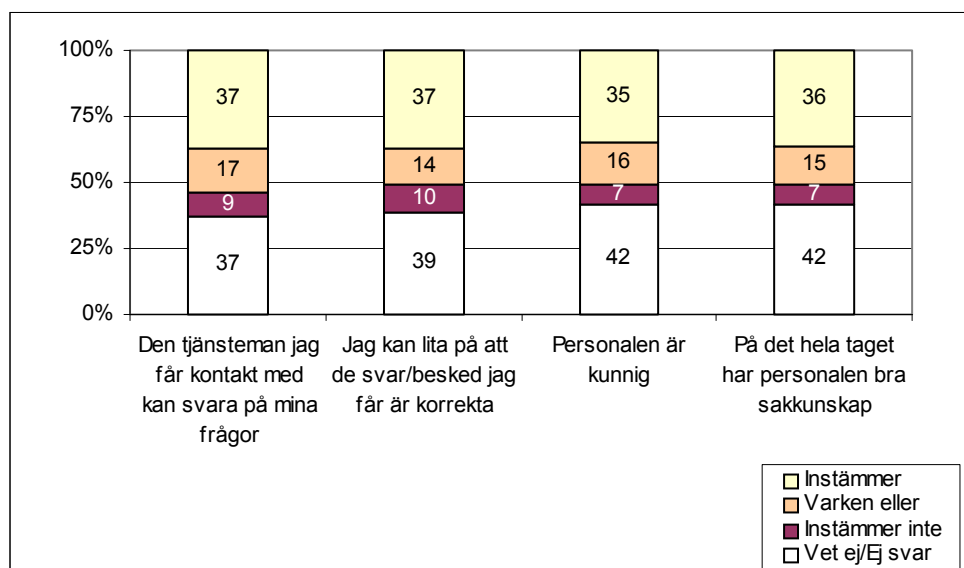
**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- män
- villaägare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 6.5 Sammanfattande jämförelse: Personalens sakkunskap

Resultatet från de olika svarsalternativen fördelar sig relativt lika mellan de olika delfrågorna. Man kan inte konstatera några nämnvärda skillnader mellan delområdena.

**Diagram 21: Sakkunskap: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel instämmande, procent**



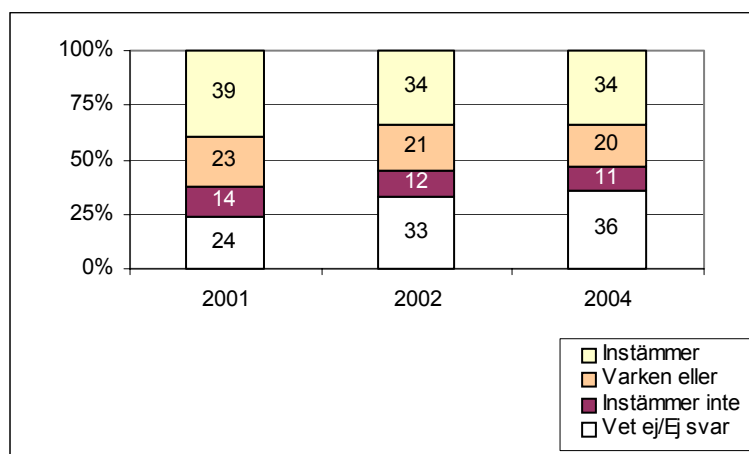
Bas: Haft kontakt

## 7 Kommunikation

### 7.1 Att kommunicera med Skatteverket

Var tredje respondent som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna instämmer i att det är lätt att kommunicera med Skatteverket medan var tionde inte tycker att detta stämmer. Ca en tredjedel saknar uppfattning i frågan. Resultatet är i stort sett oförändrat sedan föregående mätning.

Diagram 22: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent



Bas: Haft kontakt

Grupper som i jämförelsevis högre utsträckning inte instämmer i påståendet är män, landsortsbor, egenföretagare, höginkomsttagare och personer som minst sex gånger varit i kontakt med Skatteverket. Grupper som i högre grad instämmer i påståendet är personer i pensionsåldern, och medborgare som minst sex gånger varit i kontakt med förvaltningen. Kvinnor, ungdomar, offentliganställda samt individer med endast en kontakt med Skatteverket saknar i högre utsträckning åsikt.

Tabell 40: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent

	KÖN		BOENDEFORM				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)	(s)	(t)	(u)	(v)	(w)
Instämmer	33	35	30	35	38m	37	37st	36t	32	28	28	38u	40u
Varken eller	22c	17	20	18	19	17	18	19	21	21	16	21u	29uv
Instämmer inte	13c	8	12no	8	9	11	10	9	11	15qr	8	12u	18uv
Vet ej/Ej svar	32	40b	37o	39o	33	36	35t	36t	36t	36	48v w	29w	13
Medelvärde	3,4	3,7b	3,4	3,6m	3,6m	3,5	3,6t	3,6t	3,5t	3,2	3,6	3,5	3,4
Balansmått	19	27b	18	27m	29m	26	28st	26t	21	13	20	26u	22

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- 65-74 år
- hyresgäster

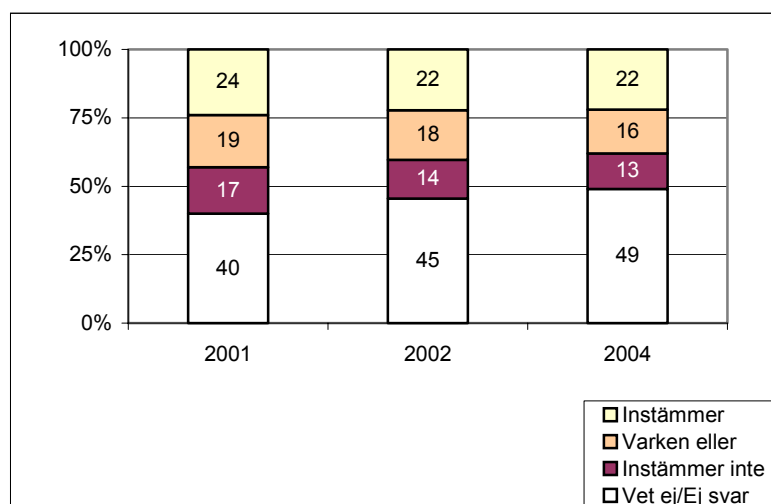
**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- män
- skatteärende
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 7.2 Beslutsmotivering

Drygt hälften av respondenter saknar uppfattning i frågan om Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt. Var femte svarande uttrycker en positiv uppfattning och 13 procent ställer sig negativ till påståendet. Resultatet ligger i linje med föregående undersökning. Andelen som saknar uppfattning har ökat något.

**Diagram 23: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**



Bas: Haft kontakt

En högre andel som inte instämmer finner man hos grupperna: Män, landsortsbor, villaägare, personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr, personer med minst sex kontakter med Skatteverket samt medborgare som kontaktat Skatteverket i ett skatteärende. Mest negativa är egenföretagare. Nästan var fjärde egenföretagare tycker inte att Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt. Ungdomar och kvinnor saknar oftast uppfattning i frågan och personer i pensionsåldern är i högre utsträckning positiva.

**Tabell 41: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	22	22	22	19	25e	24e	25o	23	21	18
Varken eller	18c	14	16	15	24deg	14	16	15	17	17
Instämmer inte	17c	9	10	14	24deg	11	11	12	13	19lmn
Vet ej/Ej svar	43	55b	52f	51	27	50f	48	50	49	45
Medelvärde	3,1	3,4b	3,4ef	3,1	3,0	3,4ef	3,4no	3,3o	3,2o	3,0
Balansmätt	6	13b	12ef	5	2	13ef	14o	10o	8o	-1

Bas: Haft kontakt

**Tabell 42: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**

	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE			BOENDEFORM			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(m)	(n)	(o)	(p)
Instämmer	19	25b	26b	23	22	21	20	22	25m	24
Varken eller	12	19b	23b	18h	19h	14	17	14	16	15
Instämmer inte	10	15b	21bc	16g	9	14g	16no	9	11	16n
Vet ej/Ej svar	59cd	42d	30	44	50f	50f	47	55mo	48	45
Medelvärde	3,3	3,2	3,2	3,2	3,4f	3,2	3,1	3,4m	3,4m	3,2
Balansmätt	9	9	6	8	13f	8	5	13m	14m	8

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- åldersgrupp 65-74 år
- hyresgäster

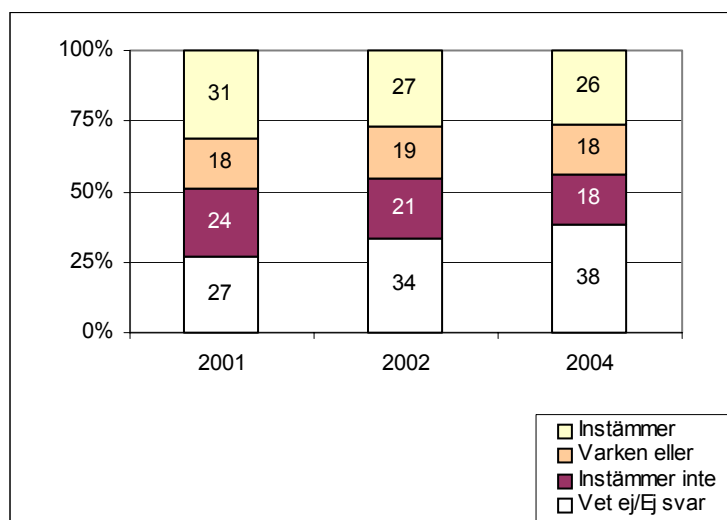
**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- män
- skatteärende
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 7.3 Skriftspråket inte enkelt och begripligt

Totalt sett är en fjärdedel av de tillfrågade nöjda med Skatteverkets skriftspråk medan 18 procent är missnöjda. Andelen missnöjda har statistiskt säkerställt minskat sedan föregående mätning. Andelen som saknar uppfattning uppgår till 38 procent vilket är något högre än vid föregående undersökning.

Diagram 24: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen instämmande är något högre bland kvinnor, åldersgrupperna 25-34 år och 65-74 år, hyresgäster, personer med eftergymnasial utbildning samt låginkomsttagare. Andelen missnöjda är högre bland män, 55-64 åldersgrupp, landsortsbor, villaägare, egenföretagare och höginkomsttagare. Både andelen nöjda och missnöjda bland individer som haft kontakt minst sex gånger med Skatteverket ligger på 30 procent, vilket är högre än hos andra grupper. Ungdomar, kvinnor, personer i pensionsåldern, offentliganställda samt personer med endast en kontakt med Skatteverket saknar i högre utsträckning uppfattning.

Tabell 43: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	24	28b	27	25	22	28f	30o	25	26	23
Varken eller	19	17	17	19g	24dg	15	16	18	18	18
Instämmer inte	23c	14	14	19d	33deg	17	17	17	19	24lm
Vet ej/Ej svar	34	42b	42f	38f	21	40f	37	39	37	35
Medelvärde	3,0	3,4b	3,4ef	3,1f	2,8	3,3ef	3,3o	3,3o	3,1	3,0
Balansmått	2	14b	14ef	6f	-12	11f	12o	9o	7	-1

Bas: Haft kontakt



**Tabell 44: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent**

	ANTAL KONTAKTER			TYP AV ÄRENDE			ORT		
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Skatt	Folkbokf.	Annat	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	23	29b	30b	28	29	25	27	27l	23
Varken eller	14	21b	21b	20h	19	15	18	17	20k
Instämmer inte	14	20b	30bc	21g	16	20g	18	17	22k
Vet ej/Ej svar	49cd	30d	19	32	36f	40f	38	39	35
Medelvärde	3,2d	3,2	3,0	3,2	3,4fh	3,1	3,2l	3,2l	3,0
Balansmätt	8	9	0	7	13fh	5	9l	9l	1

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

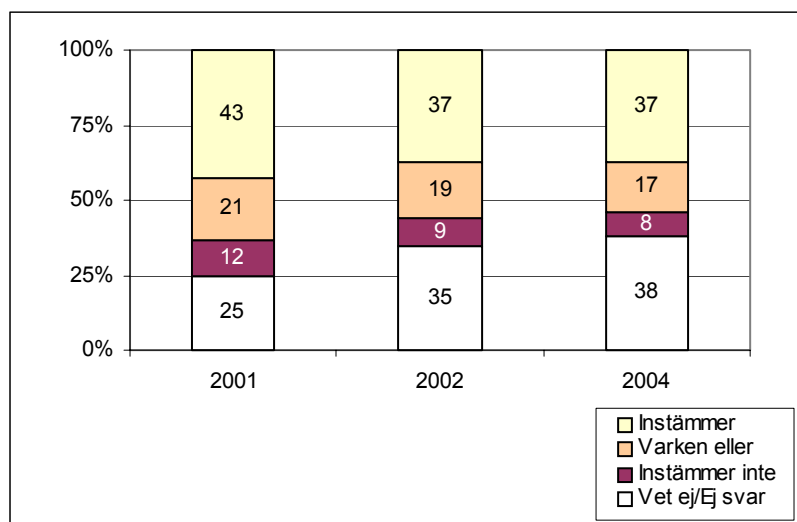
- 65-74 år
- kvinnor
- offentliganställda

**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- landsortsbor
- villaägare
- män
- skatteärende
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**7.4 Talspråket får bättre betyg**

Jämfört med skriftspråket är medborgarna mer nöjda med talspråket. I årets undersökning är 37 procent nöjda med talspråket. 8 procent är missnöjda och 38 procent saknar uppfattning. Resultatet är i stort sett oförändrat sedan förra mätningen.

**Diagram 25: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

Bas: Haft kontakt

Högre andel nöjda finner man hos grupperna som varit i kontakt med Skatteverket minst två gånger, personer med eftergymnasial utbildning, personer med en månadsinkomst mellan 10 000 och 20 000 kr samt åldersgruppen 65 till 74 år. Högre andel missnöjda hittar man bland män, egenföretagare, landsortsbor, individer som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger, åldersgruppen 45 till 54 år samt personer med en månadsinkomst på minst 30 000. Ungdomar, offentliganställda och personer med endast en kontakt med Skatteverket saknar oftast uppfattning.

**Tabell 45: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

	KÖN		ARBETE				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(b)	(c)	(d)
Instämmer	35	38	35	36	35	39	31	41b	46b
Varken eller	19c	16	17	17	28deg	15	14	19b	26bc
Instämmer inte	11c	6	6	9d	16deg	7	7	9b	12b
Vet ej/Ej svar	35	40b	42f	39f	21	38f	48cd	31d	16
Medelvärde	3,5	3,8b	3,7f	3,6f	3,4	3,8ef	3,7	3,6	3,6
Balansmått	24	32b	29f	27	19	32f	24	31b	33b

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- åldersgrupp 65-74 år
- kvinnor
- 6 eller fler kontakter

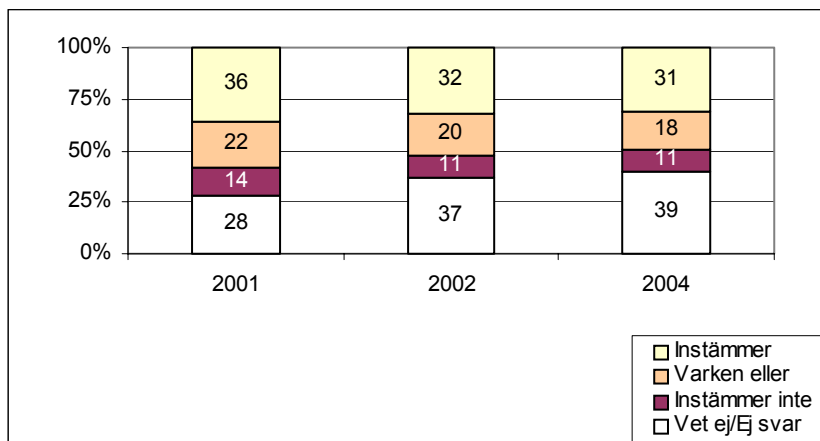
**Mindre nöjda:**

- egenföretagare
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 7.5 Bra förklaringar på frågor

31 procent av de intervjuade upplever att de får bra förklaringar på sina frågor, 11 procent tycker inte det. Ca 40 procent har ingen uppfattning. Resultatet är i stort sett detsamma som vid föregående undersökning.

Diagram 26: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen missnöjda är förhållandevis högre hos grupperna egenföretagare, höginkomsttagare, män, åldersgrupperna 25-34 år och 55-64 år, landsortsbor och personer med minst två kontakter med Skatteverket. Personer i pensionsåldern har högst andel instämmande. Ungdomar och personer med endast en kontakt med Skatteverket saknar i högre utsträckning en åsikt.

Tabell 46: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent

	ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER		
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	30	28	32	34e	35o	33o	30	26	26	36p	34p
Varken eller	18	18	28deg	16	17	19	18	19	16	19p	28pq
Instämmer inte	8	12d	19deg	10	9	10	11	17lmn	7	14p	21pq
Vet ej/Ej svar	43	42	22	40	39	39	40	38	51qr	32r	17
Medelvärde	3,6ef	3,4	3,2	3,6ef	3,6o	3,6o	3,5o	3,2	3,6qr	3,5r	3,3
Balansmätt	22	16	13	24ef	25o	24o	19o	9	20	22	13

Bas: Haft kontakt

### Mer nöjda:

- 65-74 år
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr

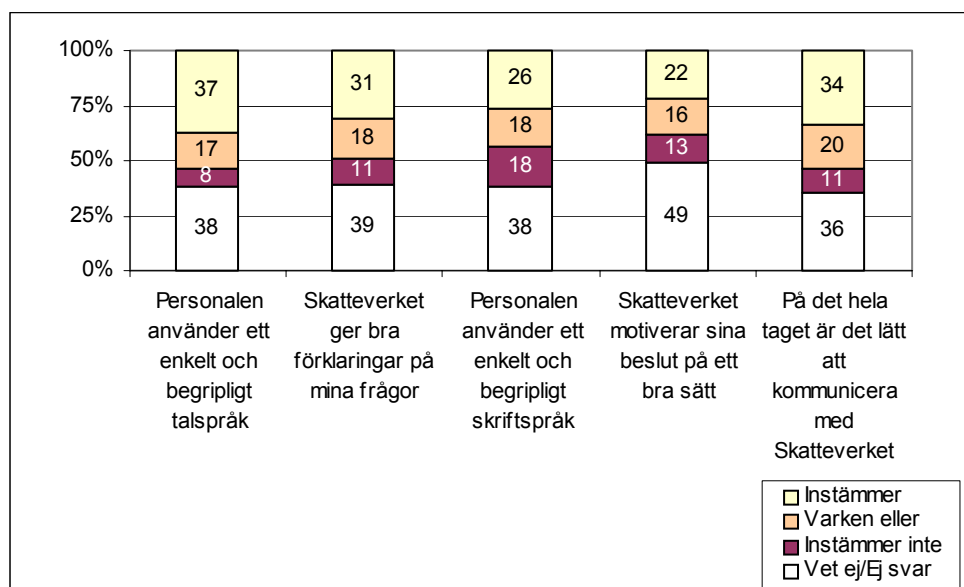
### Mindre nöjda:

- egenföretagare
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- privatanställda
- skatteärende
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 7.6 Sammanfattande jämförelse: Kommunikation

En jämförelse av delområdena inom kommunikation visar att mest nöjda är medborgarna med personalens talspråk följt av att Skatteverket ger bra förklaringar på frågor som ställs. Endast 22 procent instämmer i påståendet att Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt. Drygt hälften saknar dock uppfattning i frågan. Var fjärde svarande tycker att personalens skriftspråk är enkelt och begripligt. Andelen som förhåller sig neutrala i de olika frågeställningarna är relativt lika. Flest personer är missnöjda med skriftspråket.

**Diagram 27: Kommunikation: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent**



## 8 Skattekontrollen

### 8.1 Frågor om deklARATIONEN

Totalt har 14 procent fått frågor från Skatteverket om deklARATIONEN under de senaste två åren och 82 procent säger sig inte ha fått det. Av dem som varit i kontakt med Skatteverket har 21 procent fått frågor från Skatteverket om deklARATIONEN, vilket är något lägre än vid förra mätningstillfället. Egenföretagare, män, landsortsbor, villaägare och höginkomsttagare och personer med många kontakter till Skatteverket har oftare än andra fått frågor från Skatteverket.

**Tabell 47: Har du fått frågor från Skatteverket om din deklARATIONEN under de senaste två åren? Procent**

	2001	2002	2004
Ja	14	15	14
Nej	75	79	82
Vet ej/Ej svar	11	6	0
Bas: Alla svaranden			
Ja	26	24	21
Nej	63	70	74
Vet ej/Ej svar	11	6	4

Bas: Haft kontakt

**Tabell 48: Tror du att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till dem som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklARATIONENGRANSKNINGEN? Procent**

	2001	2002	2004
Ja, tillräckligt	34	37	36
Nej, otillräckligt	14	15	17
Ställer alldeles för många frågor	3	2	2
Vet ej/Känner ej till/Ej svar	49	46	45

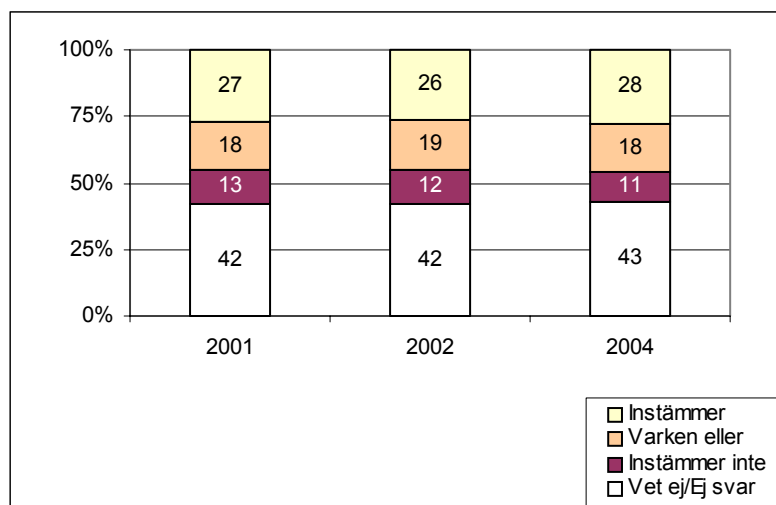
Bas: Alla svaranden

36 procent tycker att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till deklARANterna för att kunna utöva en effektiv kontroll i samband med deklARATIONENGRANSKNINGEN. Att Skatteverket ställer för få frågor tycker 17 procent medan endast två procent tycker att det ställs för många frågor. Det är dock många som är osäkra, hela 45 procent. Grupper som i högre utsträckning tror att Skatteverkets frågor till deklARANter är otillräckliga är män, åldersgruppen 25-34 år, privatanställda, individer med minst 3 års eftergymnasial utbildning, medborgare som hade ett skatteärende och personer med 2-5 kontakter med Skatteverket. Högre andel som inte tycker att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor återfinns i gruppen som varit i kontakt med Skatteverket minst sex gånger. Kvinnor och de äldsta svaranden saknar oftare än andra grupper uppfattning.

## 8.2 Totalt betyg för kontrollen

28 procent tycker att kontrollen fungerar bra totalt sett, 11 procent instämmer inte och 43 procent saknar uppfattning. Detta överensstämmer väl med resultatet i föregående undersökning. Resultatet baserat på respondenter som varit i kontakt med Skatteverket ligger på samma nivå. I motsats till de flesta andra delområdena ökar inte andelen som saknar uppfattning för detta påstående. Man får vara medveten om att det är relativt svårt för individer utanför verksamheten att bedöma hur kontrollen fungerar. Attityden till kontrollområdet styrs också mycket av hur media rapporterar.

Diagram 28: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent



Bas: Alla svaranden

Andelen som inte instämmer i påståendet är förhållandevis något högre hos män, offentliganställda, individer med minst två kontakter med Skatteverket samt medborgare som haft ett skatteärende. Respondenter som instämmer i högre grad än andra är egenföretagare, individer med minst sex kontakter med Skatteverket, hyresgäster, personer som hade ett folkbokföringsärende och inkomsttagare med en månadsinkomst upp till 30 000 kr. Kvinnor och de äldsta medborgarna saknar i högre utsträckning uppfattning.

Tabell 49: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent

	ANTAL KONTAKTER				TYP AV ÄRENDE			MÅNADSINKOMST			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej	Skatt	Folkbokf.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	27	29	32	27	28	33fh	28	30no	30no	26	23
Varken eller	18	22be	23e	17	21h	20	18	15	16	23lm	23lm
Instämmer inte	11	16be	14e	10	15	13	13	9	10	14lm	17lm
Vet ej/Ej svar	44cd	33	31	46cd	36	33	41g	47no	44no	38	37
Medelvärde	3,4c	3,3	3,3	3,5c	3,3	3,4	3,4	3,6no	3,5no	3,3	3,1
Balansmått	16	14	17	18c	14	20f	15	21no	20no	12	6

Bas: Alla svaranden

**Tabell 50: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

	KÖN		ARBETE				UTBILDNING			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	28	28	27	27	33de	28	31ijk	28k	27	25
Varken eller	21c	15	18g	23dg	20dg	14	13	20h	19h	21h
Instämmer inte	14c	9	13g	12g	9	10	9	11h	11h	15hij
Vet ej/Ej svar	36	48b	42e	37	38	49def	47ijk	41	43	39
Medelvärde	3,3	3,5b	3,4	3,4	3,5	3,5de	3,7ijk	3,4k	3,4k	3,2
Balansmätt	14	19b	14	15	23de	18	22ijk	17k	16k	10

Bas: Alla svaranden

**Mer nöjda:**

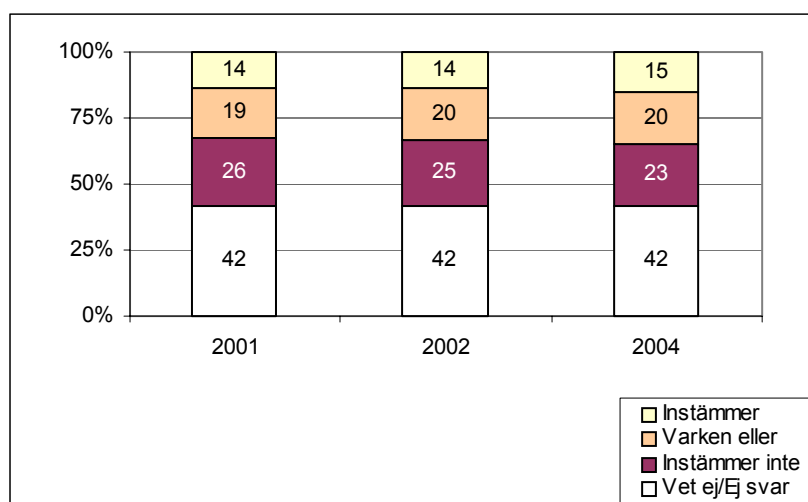
- hyresgäster
- månadsinkomst högst 20 000 kr
- egenföretagare
- folkbokföringsärende
- grundskoleutbildning

**Mindre nöjda:**

- män
- antal kontakter 2-5
- offentliganställda
- skatteärende
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**8.3 Bekämpning av skattefusk ett kritiskt område**

Det är relativt få, 15 procent, som anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk medan drygt en fjärdedel tycker att Skatteverket gör ett dåligt jobb. Osäkerheten är relativt hög då 42 procent inte anser sig ha en uppfattning. Resultatet är nästan exakt desamma som vid föregående mätningstillfälle.

**Diagram 29: Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent**

Bas: Alla svaranden

Överlag är andelen som inte tycker att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk stor hos alla grupper. Detta är det enda området där man ser att andelen missnöjda är högre än andelen nöjda hos samtliga grupper. Störst andel missnöjda finner man i grupperna män, åldersgrupp 45-54, personer med minst två kontakter med Skatteverket och personer som hade ett skatteärende samt individer med en månadsinkomst på minst 20 000 kr. Hos kvinnor och ungdomar finner vi en större andel som saknar uppfattning.

**Tabell 51: Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk, procent**

	KÖN		ÅLDER						ORT			BOENDEFORM			
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Storstad	Tätort	Landsbygd	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)
Instämmer	15	15	15	15	15	15	14	15	15	15	14	14	15	18mnp	13
Varken eller	21c	18	21i	22i	21i	20i	20i	13	20	20i	18	20	19	20	16
Instämmer inte	28c	19	19	23i	25di	28dehi	24di	19	23	24	24	25op	24	21	19
Vet ej/Ej svar	36	48b	45fg	40	39	37	41g	54defgh	42	41	44k	41	43	41	52mop
Medelvärde	2,7	2,9b	2,9g	2,8	2,8	2,7	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8	2,7	2,8	3,0m	2,8
Balansmätt	-13	-4b	-4gh	-8g	-9	-13	-10	-3fgh	-8	-8	-9	-11	-9	-3mn	-7

Bas: Alla svaranden

**Tabell 52: Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk, procent**

	ANTAL KONTAKTER			ARBETE				MÅNADSINKOMST				TYP AV ÄRENDE		
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20-30'	30'+	Skatt	Folkbokf.	Annat
	(b)	(c)	(d)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	14	15	17	15	14	19e	15	17no	16no	13	12	14	16	15
Varken eller	18	21	24b	21g	23g	20	16	17	18	23lm	24lm	21	21	18
Instämmer inte	24	30b	30b	24g	27dg	25	20	18	21l	28lm	33lmn	29q	25	28
Vet ej/Ej svar	44cd	34	28	40e	37	37	49def	48no	45no	36o	31	35	39	39
Medelvärde	2,8	2,7	2,7	2,8	2,7	2,9	2,9e	3,0no	2,9no	2,7	2,6	2,7	2,8	2,7
Balansmätt	-10c	-16	-13	-9	-13	-6e	-5e	-1mno	-5no	-15	-21	-15	-9	-13

Bas: Alla svaranden

#### Mer nöjda:

- hyresgäster
- månadsinkomst högst 20 000 kr
- åldersgrupp 65-74 år
- grundskoleutbildning

#### Mindre nöjda:

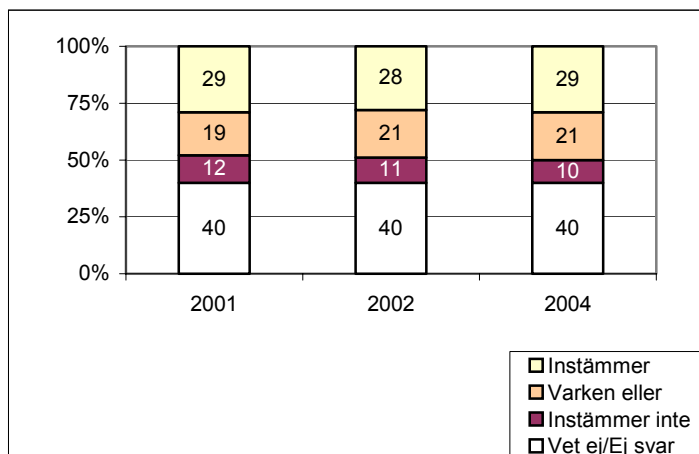
- män
- antal kontakter minst 2 gånger
- privatanställda
- 45-54 år
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- månadsinkomst minst 20 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket



## 8.4 Kontroll av deklaringer

Nästan 30 procent anser att Skatteverket är bra på att kontrollera deklaringer, 10 procent är av motsatt uppfattning och osäkerheten ligger på 40 procent. Resultatet ligger på samma nivå som vid föregående mätning.

Diagram 30: Skatteverket är bra på att kontrollera deklaringer, procent



Bas: Alla svaranden

Något fler missnöjda finns hos grupperna män, åldersgruppen 25-34 år, månadsinkomst minst 30 000 kr, antal kontakter minst två gånger, eftergymnasial utbildning på tre år eller längre samt personer med ett skatteärende. Kvinnor, ungdomar och pensionärer saknar oftare än andra uppfattning. Högst andel instämmande finner man hos personer med minst sex kontakter med Skatteverket samt egenföretagare.

Tabell 53: Skatteverket är bra på att kontrollera deklaringer, procent

	KÖN		ARBETE				MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER			
	Man	Kvinna	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)	(s)
Instämmer	31c	27	29	29	34g	27	29	30	29	26	28	29	36pq	29
Varken eller	23c	19	23g	24g	22g	16	16	19l	26lm	28lm	22s	25s	23	18
Instämmer inte	12c	9	10	11	9	10	10	9	11	14m	9	14ps	14s	9
Vet ej/Ej svar	35	45b	38	36	36	46def	45mno	42no	35	33	40qr	32	27	44pqr
Medelvärde	3,4	3,5b	3,4	3,4	3,6	3,5e	3,6no	3,5no	3,4o	3,2	3,5q	3,3	3,4	3,5q
Balansmått	18	19	19	18	25	17	18	21o	18	12	19	15	23	19q

Bas: Alla svaranden

### Mer nöjda:

- hyresgäster
- egenföretagare
- 10 000-20 000 kr i månadsinkomst

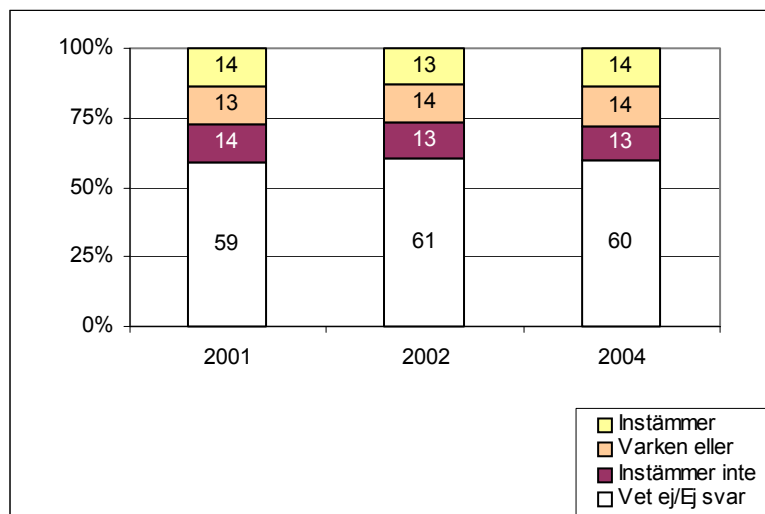
### Mindre nöjda:

- antal kontakter 2-5
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 8.5 Kontroll av folkbokföring

Osäkerheten inom detta område är stor, hela 60 procent saknar uppfattning. Andelen som tycker att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen är mycket låg och ligger på 14 procent. Lika många är av motsatt uppfattning. Andelen som inte instämmer är något högre hos dem som varit i kontakt med Skatteverket (15 procent).

Diagram 31: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring, procent



Bas: Alla svaranden

Bostadsrättsinnehavare, personer med en månadsinkomst på mindre än 10 000 kr och respondenter som varit i kontakt med Skatteverket i ett folkbokföringsärende instämmer i något högre utsträckning i att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen. Män, åldersgruppen 55-64 år, personer med en månadsinkomst på minst 20 000 kr och respondenter med två till fem kontakter med Skatteverket är i högre utsträckning negativa till påståendet. Kvinnor, pensionärer och bostadsrättsinnehavare saknar oftast uppfattning.

Tabell 54: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen, procent

	KÖN		ÅLDER						BOENDEFORM			
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(m)	(n)	(o)	(p)
Instämmer	14	14	16	13	15h	14	12	15h	12	12	19mnp	12
Varken eller	15c	12	16hi	15hi	14i	15i	12i	9	14np	12	14p	9
Instämmer inte	15c	10	10	11	14dei	14dei	15dei	10	13	14	12	14
Vet ej/Ej svar	56	63b	58	60	57	57	61	66defgh	61o	63o	55	65o
Medelvärde	3,0	3,1b	3,3fgh	3,1h	3,0	3,0	2,9	3,2fgh	3,0	2,9	3,3mnp	3,0
Balansmått	-2	3b	6gh	2h	1	0	-3	4h	-1	-2	7mnp	-2

Bas: Alla svaranden

**Tabell 55: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen, procent**

	ANTAL KONTAKTER				TYP AV ÄRENDE			MÅNADSINKOMST			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej	Skatt	Folkbokf.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	13	14	15	14	12	18fh	11	17no	15no	11o	8
Varken eller	13	13	19bce	14	14	12	14	12	13	15lm	16
Instämmer inte	14e	17be	15e	11	15	16	15	10	11	16lm	17lm
Vet ej/Ej svar	61cd	56	51	61cd	59g	53	59g	60	61n	58	59
Medelvärde	3,0	2,9	3,0	3,2bc	2,9	3,1fh	2,8	3,3mno	3,2no	2,8	2,7
Balansmätt	-1	-3	-1	4bc	-3	2fh	-4	7no	4no	-5	-9

Bas: Alla svaranden

**Mer nöjda:**

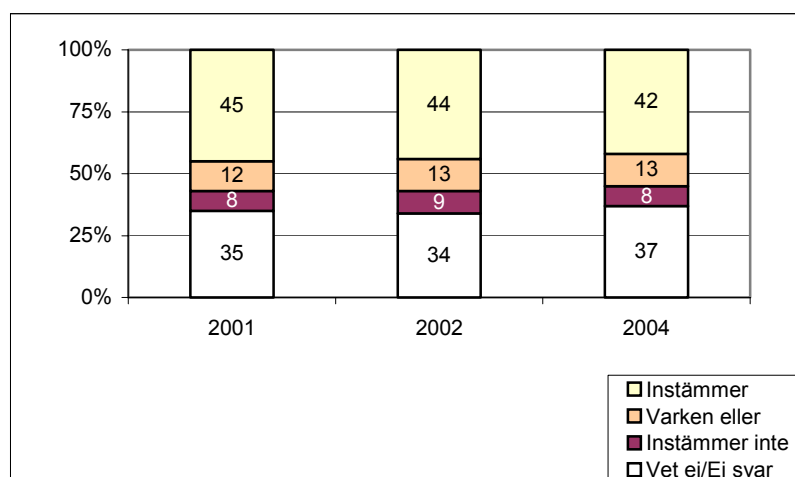
- hyresgäster
- ungdomar
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- åldersgrupp 65-74 år
- 6 eller fler kontakter

**Mindre nöjda:**

- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**8.6 Många tror att Skatteverket skulle upptäcka om de skattefuskade**

Det är få som tror att de skulle undgå upptäckt om de skattefuskade (8 procent). 37 procent är osäkra. Resultatet ligger på i stort sett samma nivå som vid föregående undersökning.

**Diagram 32: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent**

Bas: Alla svaranden

Grupper som i högre utsträckning än andra upplever det som troligt att bli upptäckta i fall de själva skulle skattefuska är personer med inkomst av handelsbolag/enskild firma, individer med reavinster, åldersgruppen 55-64 år, personer med en månadsinkomst mellan 10 000-20 000 kr, personer med 2-5 kontakter med Skatteverket och medborgare som har förtroende för Skatteverket i sin helhet samt de som är mycket nöjda med kontakten med Skatteverket på det hela taget. Åldersgruppen 25-34 år, inkomsttagare med minst 30 000 kr i månaden och personer med minst sex kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna är däremot mer skeptiska.

**Tabell 56: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuska, procent**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	42	42	36	39	42d	44de	47defi	41
Varken eller	15c	11	15hi	15hi	15hi	14hi	11i	7
Instämmer inte	11c	6	11ghi	15dfghi	9ghi	7i	5	4
Vet ej/Ej svar	32	41b	38e	31	34	36e	37e	48defgh
Medelvärde	3,7	4,1b	3,6	3,6	3,8de	3,9def	4,2defg	4,3defgh
Balansmätt	31	36b	25	24	33de	37de	42defgi	37de

Bas: Alla svaranden

**Tabell 57: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuska, procent**

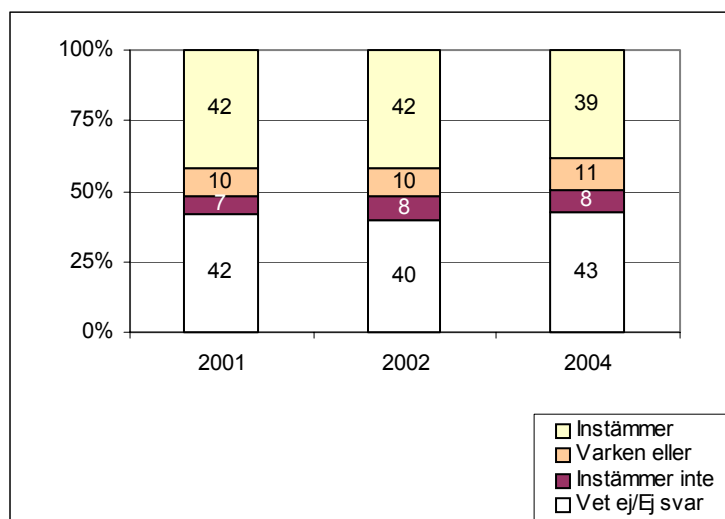
	SLAG AV INKOMST					MÅNADSINKOMST				ANTAL KONTAKTER			
	Lön eget ftg	Lön annan arb.	Ink. HB/ensk.	Rea-vinst	Annan inkomst	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)	(s)
Instämmer	42	42	49cf	51bcf	40	38	45lo	43l	39	41	45s	43	41
Varken eller	16f	15f	11	15	11	10	10	17lm	17lm	13	16ps	15	12
Instämmer inte	9	9	9	12	8	9m	7	9m	14lmn	9s	11ps	15ps	7
Vet ej/Ej svar	33e	34e	31e	22	40bcde	43mno	38no	31	31	37qr	28	26	41pqr
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9c	3,9o	4,0ln	3,8o	3,5	3,9	3,8	3,7	4,0pqr
Balansmätt	33	33	40f	39	32	29	38	34ln	25lo	33	34	28	35

Bas: Alla svaranden

## 8.7 Allvarliga konsekvenser av skattefuska?

Andelen svarande som tror att konsekvenserna av upptäckt skattefuska blir allvarliga uppgår till 39 procent vilket är något lägre än vid föregående mätningar. Andelen som inte har en uppfattning ligger på 43 procent. 8 procent tror inte att upptäckt av skattefuska leder till några allvarliga konsekvenser.

**Diagram 33: Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent**



Bas: Alla svaranden

Andelen som inte instämmer i påståendet är jämförelsevis något högre bland personer som haft reavinster, personer med eftergymnasial utbildning på minst tre år, män, inkomsttagare med en månadsinkomst på minst 30 000 kr samt personer med minst sex kontakter med Skatteverket. När det gäller personer med minst sex kontakter med Skatteverket så är samtidigt andelen som tror på allvarliga konsekvenser i fall av upptäckt mycket hög. Nästan varannan svarande instämmer i påståendet. Andra grupper där andelen instämmande är förhållandevis hög är individer med ett folkbokföringsärende, hyresgäster, egenföretagare, personer som har förtroende för Skatteverket och är mycket nöjda med kontakten med Skatteverket i sin helhet samt handelsbolag och enskild firma. Pensionärer, kvinnor och låginkomsttagare är de som är mest osäkra i frågan.

**Tabell 58: Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent**

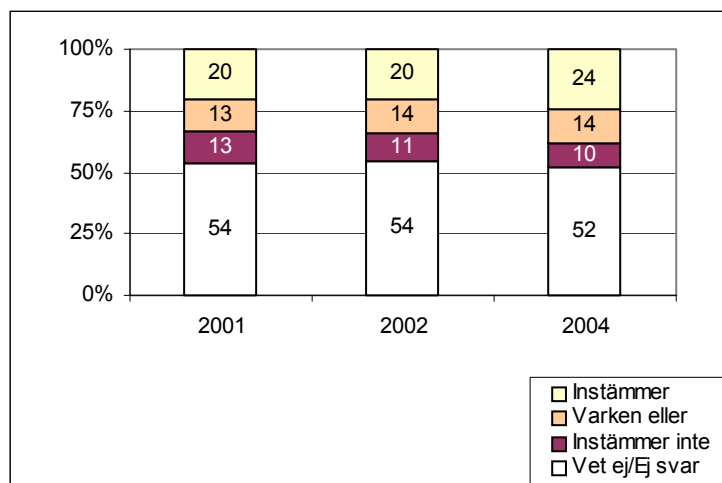
	ANTAL KONTAKTER				ARBETE				MÅNADSINKOMST			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	39	46be	49be	36	42i	38gi	46	37	39	40	40	39
Varken eller	11	12	11	10	12i	13i	10	7	7	9	14lm	14lm
Instämmer inte	8e	9e	11e	7	7i	10fi	7	6	6	6	9lm	14lmn
Vet ej/Ej svar	43cd	33	29	47bcd	39	38	37	50fgh	48mno	45no	37	33
Medelvärde	3,9	3,9	3,8	4,0	3,9g	3,8	4,0g	4,1fg	4,1no	4,0no	3,8o	3,6
Balansmått	30	37be	37e	30	34gi	28	39gi	31g	33o	34no	30o	25

Bas: Alla svaranden

## 8.8 Effektivare skattekontroll?

Vid årets mätning är det fler som tror att skattekontrollen på senare år har blivit effektivare. En fjärdedel instämmer i påståendet medan mer än hälften är osäkra. Andelen som inte instämmer uppgår till 10 procent vilket är oförändrad jämfört med föregående undersökning.

**Diagram 34: Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, procent**



Bas: Alla svaranden

Män, åldersgruppen 45-54 år och personer med minst sex kontakter med Skatteverket uppvisar en förhållandevis högre andel som inte instämmer i att skattekontrollen blivit effektivare under senare år. Kvinnor, ungdomar och pensionärer saknar uppfattning i högre utsträckning än andra.

**Tabell 59: Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, procent**

	ANTAL KONTAKTER				MÅNADSINKOMST				KÖN	
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	Man	Kvinna
	(b)	(c)	(d)	(e)	(l)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)
Instämmer	22	24	28b	24	25	25	23	21	25	23
Varken eller	12	18be	19be	14	12	13	17lm	20lm	17q	12
Instämmer inte	10	11e	14e	9	8	9	12lm	12lm	12q	8
Vet ej/Ej svar	56cd	46	40	54cd	56no	53no	49	47	46	5p8
Medelvärde	3,4	3,3	3,4	3,5c	3,6no	3,5no	3,3	3,2	3,3	3,5p
Balansmått	12	13	15	15	17no	16no	11	9	13	15

Bas: Alla svaranden

### Mer nöjda:

- hyresgäster
- grundskoleutbildning

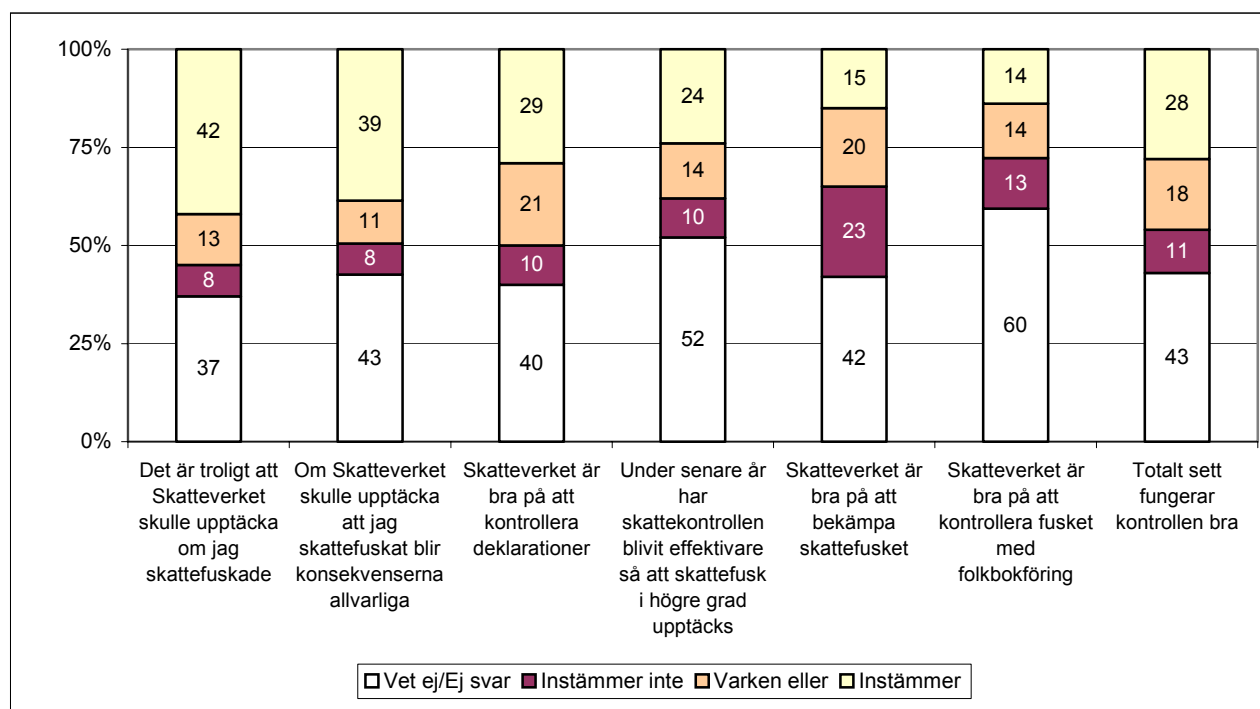
### Mindre nöjda:

- åldersgrupp 45-54 år
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- Ej förtroende för Skatteverket
- Missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 8.9 Sammanfattande jämförelse: Kontroll

Medborgarna har högre tilltro till att Skatteverket skulle upptäcka om de skattefuskade samt att konsekvenserna skulle bli allvarliga. 42 respektive 39 procent instämmer i påståendena. På frågor om Skatteverket är bra på att kontrollera deklarationer och om skattekontrollen effektiviserats på senare år är graden av instämmande 29 respektive 24 procent. Få individer har någon större tilltro till Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusk samt att kontrollera fusk med folkbokföringen, endast 15 respektive 14 procent instämmer i dessa påståenden. Många är osäkra på Skatteverkets kontroll av fusk med folkbokföringen, 60 procent saknar uppfattning. Andelen som misstror Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusket är ganska hög, 23 procent. Totalt sett är medborgarna ambivalenta när det gäller om kontrollen fungerar bra på det hela taget. Tilltron att kontrollen fungerar bra är ganska svag. Det är intressant att notera att andelen som tror att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk hos dem själva är avsevärt högre än tilltron till kontrollen generellt.

**Diagram 35: Kontroll: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel instämmande, procent**



Bas: Alla svaranden



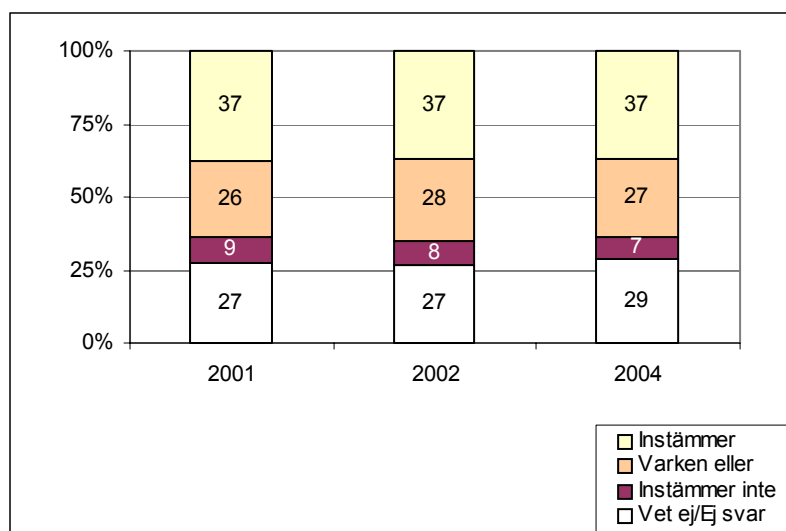


## 9 Skatteverkets sätt att arbeta

### 9.1 Hyfsat betyg för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Andelen som tycker att Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt ligger stabilt över åren på 37 procent. Endast sju procent är missnöjda vilket ligger på samma nivå som vid föregående undersökning. Andelen som saknar åsikt är relativt låg i jämförelse till en del andra områden. De som haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna är i högre utsträckning nöjda med hur Skatteverket sköter sin uppgift jämfört med alla svaranden.

Diagram 36: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent



Bas: Haft kontakt

Högst andel nöjda (42 procent) liksom missnöjda (11 procent) finns i gruppen som minst sex gånger har varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Något högre andel missnöjda hittar man även bland män, landsortsbor och åldersgruppen 55-64 år. I övrigt skiljer sig inte svarsmonstret mycket mellan grupperna.

Tabell 60: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent

	ANTAL KONTAKTER			BOENDEFORM				KÖN	
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat	Man	Kvinna
	(b)	(c)	(d)	(m)	(n)	(o)	(p)	(q)	(r)
Instämmer	34	39b	42b	34	38	41m	35	36	37
Varken eller	24	31b	29	29	28	26	22	32r	23
Instämmer inte	6	7	11b	8	5	6	8	9r	5
Vet ej/Ej svar	37cd	23	18	30	29	27	36	23	35q
Medelvärde	3,6	3,5	3,5	3,5	3,6m	3,7m	3,6	3,5	3,7q
Balansmått	28	31	31	26	33m	35m	27	27	32q

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- hyresgäster
- månadsinkomst 10 000-20 000
- deklaranter med reavinst

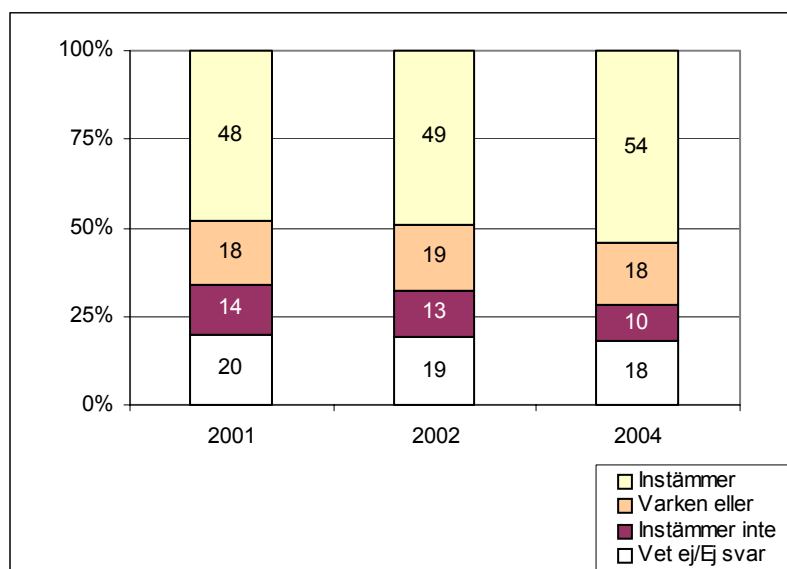
**Mindre nöjda:**

- män
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 9.2 Bra betyg för Skatteverkets strävan att förenkla för deklaranterna

En majoritet av medborgarna anser att Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna. Jämfört med förgående undersökning ökade andelen instämmande från 49 procent till 54 procent vid årets mätning vilket är det bästa betyget hittills. Andelen missnöjda minskade samtidigt från 13 procent till 10 procent. Betyget vi får av dem som haft kontakt med Skatteverket är något bättre jämfört med samtliga svarandes betyg.

Diagram 37: Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen som i högre utsträckning instämmer i påståendet är högre i åldersgrupperna 45-54 år och 55-64 år, offentliganställda, medborgare med en eftergymnasial utbildning på minst tre år samt inkomsttagare med minst 20 000 kr i månadsinkomst. Högre andel missnöjda finns bland ungdomar, landsortsbor, egenföretagare och personer med inkomst från handelsbolag/enskild firma. Ungdomar som kännetecknats av att ofta saknar uppfattning visar här en tydlig missnöjdhet.

**Tabell 61: Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent**

	SLAG AV INKOMST				ÅLDER					
	Lön eget ftg	Lön annan arbg.	Ink. HB/ensk.	Reavinst	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	49	58bd	48	55	39	52f	55f	61fghk	59fg	52f
Varken eller	16	18	23	19	20	21j	17	16	15	17
Instämmer inte	19c	9	19c	15c	14ik	11k	11k	9	10	6
Vet ej/Ej svar	17e	15	10	10	27ghij	17	16	14	16	25ghij
Medelvärde	3,5	3,8bde	3,5	3,6cde	3,5	3,7f	3,8f	3,8f	3,9fg	4,0fgh
Balansmått	30	49bd	29	40	25	41f	44f	52fgh	49fg	46f

Bas: Haft kontakt

**Tabell 62: Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent**

	ARBETE				MÅNADSINKOMST				ORT		
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	Storstad	Tätort	Landsbygd
	(d)	(e)	(f)	(g)	(l)	(m)	(n)	(o)	(j)	(k)	(l)
Instämmer	61fg	57fg	45	48	43	54 l	59lm	61lm	53	56	53
Varken eller	17	18	20	17	17	16	19	20	18	18	17
Instämmer inte	7	10d	21deg	10d	12	10	10	9	10	9	14jk
Vet ej/Ej svar	15	15	15	25def	27mno	20no	12	10	19	18	16
Medelvärde	3,9efg	3,8f	3,4	3,8f	3,6	3,8 l	3,8 l	3,8	3,8	3,8 l	3,7
Balansmått	54efg	47fg	24	38f	31	44 l	50 l	52 l	43	47 l	40

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

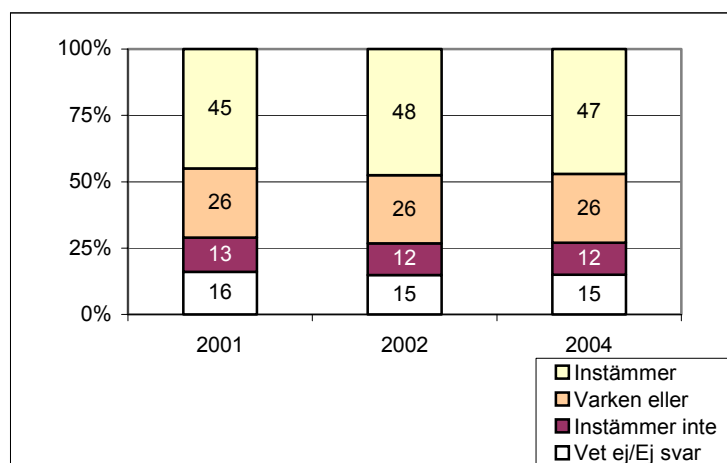
- åldersgrupp 45-64 år
- offentliganställda
- eftergymnasial utbildning 3 år och längre
- månadsinkomst minst 30 000 kr

**Mindre nöjda:**

- 18-24 år
- landsortsbor
- egenföretagare
- inkomst av handelsbolag/enskild firma
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**9.3 Bra betyg för informationsverksamhet**

Nästan varannan svarande som varit i kontakt med Skatteverket upplever att förvaltningen informerar bra. De som haft kontakt med Skatteverket tycker i högre utsträckning än samtliga svaranden att Skatteverkets informerar bra. 12 procent är av motsatt uppfattning och andelen som saknar uppfattning är låg. Resultatet överensstämmer med det från föregående undersökning.

**Diagram 38: Skatteverket informerar bra, procent**

Bas: Haft kontakt

Högre andel nöjda finns i åldersgruppen 35-64 år, offentliganställda, individer med eftergymnasial utbildning på minst tre år samt inkomsttagare med minst 30 000 kr i månadsinkomst. Högre andel som inte instämmer i påståendet finns bland egenföretagare, ungdomar, personer i åldersgruppen 25-34 år, personer med minst sex kontakter med Skatteverket samt personer med inkomst från handelsbolag/enskild firma.

**Tabell 63: Skatteverket informerar bra, procent**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	46	48	33	45d	50d	51de	51de	47d
Varken eller	29c	24	27	27	27	28	23	24
Instämmer inte	14c	9	18fghi	14gi	10	9	11	8
Vet ej/Ej svar	11	19b	23efgh	15	12	12	15	22efgh
Medelvärde	3,5	3,7b	3,3	3,5d	3,6d	3,6d	3,7de	3,8deg
Balansmått	32	40b	15	31d	40de	41de	40de	39d

Bas: Haft kontakt

**Tabell 64: Skatteverket informerar bra, procent**

	ARBETE				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Anst. off.	Anst. priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	52fg	48g	43	42	45	44	49	51hi	39	48 l	50 l	52 l
Varken eller	26	28g	31g	23	20	29h	30h	26h	25	24	30m	30m
Instämmer inte	8	12d	18deg	13d	12	12	10	12	13	11	11	11
Vet ej/Ej svar	14f	12	8	22def	23ijk	16jk	11	11	23mno	17no	10	7
Medelvärde	3,7efg	3,6f	3,4	3,6f	3,7i	3,5	3,6	3,6	3,5	3,7 l	3,6	3,6
Balansmått	44efg	37fg	25	29	33	32	39i	40i	26	36 l	39 l	42 l

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

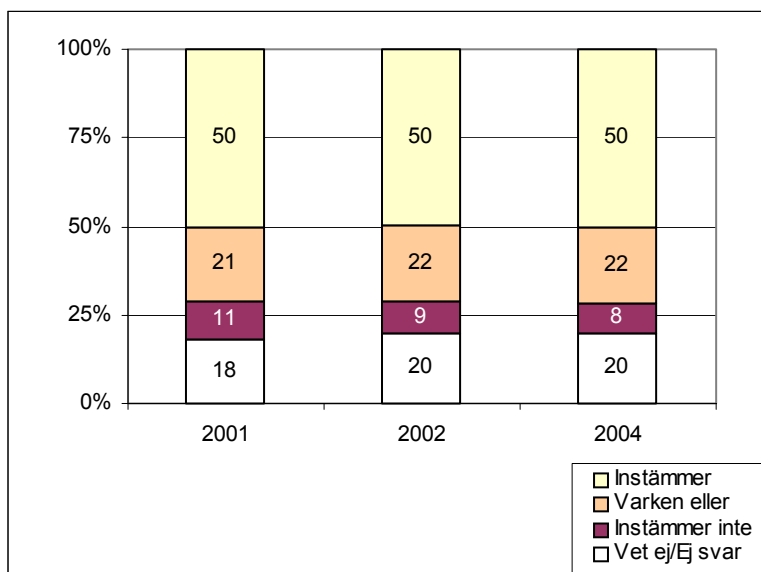
- åldersgrupp 45-64 år
- offentliganställda
- månadsinkomst minst 20 000 kr

**Mindre nöjda:**

- åldersgrupp 18-24 år
- gymnasieutbildning
- egenföretagare
- inkomst av handelsbolag/enskild firma
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**9.4 Man är nöjd med den hjälp man får**

Varannan svarande som varit i kontakt med Skatteverket är nöjd med den hjälp han/hon får. Endast 8 procent är missnöjda. Drygt en fjärdedel är neutrala och 20 procent saknar uppfattning. Resultatet är oförändrat sedan förra mätningen. Andelen nöjda hos dem som varit i kontakt med Skatteverket är högre jämfört med samtliga svarande.

**Diagram 39: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

Bas: Haft kontakt

Flest nöjda finner vi bland individer med en eftergymnasial utbildning på minst tre år, kvinnor, offentliganställda, pensionärer, personer i åldersgruppen 35-44 år, personer med minst 20 000 kr i månadsinkomst och medborgare med 2-5 kontakter med Skatteverket. Flest missnöjda finner vi bland egenföretagare, män och deklareranter med minst sex kontakter med Skatteverket.

**Tabell 65: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer	48	51	40	49d	53d	49d	51d	53d
Varken eller	25c	20	22i	26hi	22i	23i	20	16
Instämmer inte	10c	6	9i	8	8	8i	9i	4
Vet ej/Ej svar	17	23b	28efgh	17	17	20	20	26efgh
Medelvärde	3,6b	3,9	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8	4,0defgh
Balansmått	39	45b	31	42d	46d	41d	42d	49d

Bas: Haft kontakt

**Tabell 66: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

	ARBETE				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Anst. off.	Anst. priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	53	50	48	48	49	47	50	54i	46	49	52 l	52
Varken eller	21	24g	30dg	19	15	24h	25h	23h	20	22	23	27 l
Instämmer inte	6	8	12dg	7	9	8	8	8	8	7	8	9
Vet ej/Ej svar	20f	18f	10	26def	27ijk	21k	17	16	27mno	21no	17o	12
Medelvärde	3,8ef	3,7f	3,5ef	3,8i	3,9	3,7	3,7	3,8	3,8o	3,8o	3,7	3,6
Balansmått	47f	41	36	41	40	39	42	46i	39	42	44	43

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

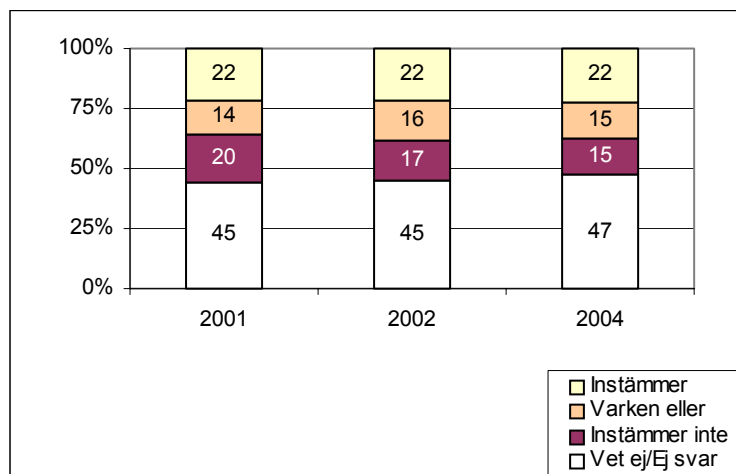
- åldersgrupp 65-74 år
- offentliganställda
- månadsinkomst minst 20 000 kr
- kvinnor
- inkomst av handelsbolag/enskild firma
- antal kontakter 2-5
- eftergymnasial utbildning 3 år och längre

**Mindre nöjda:**

- åldersgrupp 18-24 år
- egenföretagare
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**9.5 Likvärdig och rättvis behandling**

En övervägande andel svarande saknar uppfattning när det gäller frågan om Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling. Andelen som inte tycker att Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling är ganska hög särskilt i relation till andelen som instämmer i påståendet. I årets mätning uppgår andelen missnöjda till 15 procent mot 22 procent som instämmer i påståendet. Resultatet är oförändrat jämfört med föregående mätning.

**Diagram 40: Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent**

Bas: Haft kontakt

Grupper som i förhållandevis högre utsträckning uppvisar högre andel missnöjda är: Män, åldersgruppen 45-64 år, landsortsbor, personer med inkomst från eget företag, handelsbolag eller enskild firma samt personer med reavinst. Bland medborgare som haft minst sex kontakter med Skatteverket är både andelen nöjda och missnöjda bland de högsta för alla grupper. Kvinnor samt personer med endast en kontakt med Skatteverket saknar oftast en åsikt i frågan.

**Tabell 67: Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent**

	KÖN		ORT			SLAG AV INKOMST					ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	Stor- stad	Tät- ort	Lands- bygd	Lön eget ftg	Lön annan arb.	Ink. HB/ensk.	Rea- vinst	Annan inkomst	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)
Instämmer	23	22	22	23	21	24	22	27	23	22	20	24	29
Varken eller	18c	12	14	16	15	14	16k	16	17	12	14	17	14
Instämmer inte	19c	12	14	16	19de	22hk	15	18	20	16	13	17	19
Vet ej/Ej svar	40	54b	51ef	44	45	40	47g	39	40	50gij	53mn	42	39
Medelvärde	3,1	3,3b	3,2	3,2f	3,0	3,0	3,2	3,2	3,1	3,1	3,2	3,1	3,2
Balansmått	5	9b	8	8f	2	1	7	8	3	6	6	7	10

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

- hyresgäster
- grundskoleutbildning
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr

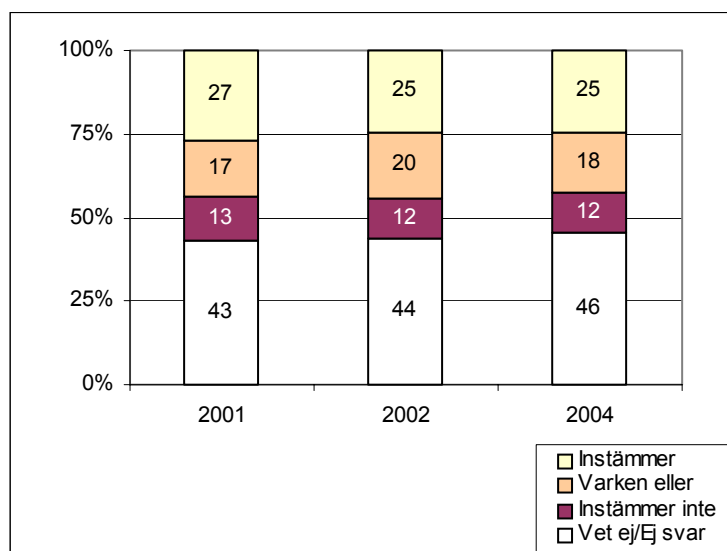
**Mindre nöjda:**

- åldersgrupp 45-64 år
- landsortsbor
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 9.6 Upptäcka fel

Osäkerheten är stor när det gäller om Skatteverket är bra på att upptäcka fel, närmare hälften av svaranden saknar uppfattning. En fjärdedel instämmer i påståendet och 12 procent tycker inte att Skatteverket är bra på att upptäcka fel. Resultatet är oförändrat sedan föregående mätning.

Diagram 41: Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent



Bas: Haft kontakt

Andelen som inte instämmer i påståendet är något högre bland grupperna: Män, 35-44 år, personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr samt medborgare med en eftergymnasial utbildning på minst tre år. Andel instämmande är något högre bland egenföretagare, personer med grundskoleutbildning och individer med inkomst av handelsbolag/enskild firma. Kvinnor och de äldsta medborgarna saknar oftast åsikt.

Tabell 68: Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent

	KÖN		BOENDEFORM				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat	G-skolan	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+	
	(b)	(c)	(m)	(n)	(o)	(p)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	19	19	17	20	24mp	12	24ik	20k	20	16	20o	22o	19o	12
Varken eller	21c	16	18	18	18	18	15	19h	17	19h	17	17	21	18
Instämmer inte	21c	12	18o	16	14	10	13	15	17	19h	14	13	18m	24lmn
Vet ej/Ej svar	39	53b	47	45	44	60mno	47	45	46	46	48	48n	43	46
Medelvärde	3,0	3,2b	3,0	3,1	3,3	3,1	3,4jk	3,1	3,1	3,0	3,2o	3,3no	3,0o	2,7
Balansmått	-2	8	-1	4	9m	1	11ijk	4	2	-3	6o	8no	1o	-12

Bas: Haft kontakt



**Mer nöjda:**

- hyresgäster
- grundskoleutbildning
- inkomst av
- handelsbolag/enskild firma
- egenföretagare

**Mindre nöjda:**

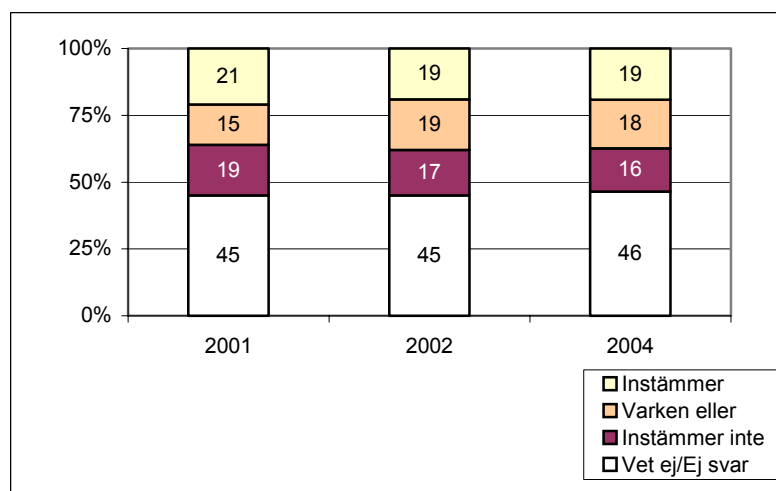
- män
- månadsinkomst minst 30 000
- ej förtroende för Skatteverket
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 9.7 Upptäcka fusk

Liksom vid föregående påstående är osäkerheten stor när det gäller om Skatteverket är bra på att upptäcka fusk. Andelen som saknar uppfattning uppgår till 46 procent.

Andelen svarande som inte tycker att Skatteverket är bra på att upptäcka fusk är ganska hög särskilt i förhållande till andelen som instämmer. Det är 19 procent som instämmer i att Skatteverket är bra på att upptäcka fusk medan 16 procent är av motsatt uppfattning. Resultatet är detsamma som vid föregående mätning. Det finns ingen nämnvärd skillnad i resultatet mellan respondenter som haft kontakt med Skatteverket och samtliga.

**Diagram 42: Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent**



Bas: Haft kontakt

Mest nöjda respektive missnöjda grupper är i stort sett desamma som vid föregående påstående när det handlade om att Skatteverket är bra på att upptäcka fel. En högre andel som inte instämmer hittar man hos män, medborgare med eftergymnasial utbildning på tre år eller längre, personer med en månadsinkomst på minst 20 000 kr och deklarerar som hade inkomst av reavinst. En högre andel instämmande finner vi bland hyresgäster, inkomsttagare med mellan 10 000- 20 000 kr i månadsinkomst samt medborgare med grundskoleutbildning. Kvinnor och pensionärer saknar förhållandevis oftast uppfattning.

**Tabell 69: Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent**

	KÖN		BOENDEFORM				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Man	Kvinna	Villa	Bos.rätt	Hyr.rätt	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(b)	(c)	(m)	(n)	(o)	(p)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer	19	19	17	20	24mp	12	24ik	20k	20	16	20o	22o	19o	12
Varken eller	21c	16	18	18	18	18	15	19h	17	19h	17	17	21	18
Instämmer inte	21c	12	18o	16	14	10	13	15	17	19h	14	13	18m	24lmn
Vet ej/Ej svar	39	53b	47	45	44	60mno	47	45	46	46	48	48n	43	46
Medelvärde	3,0	3,2b	3,0	3,1	3,3	3,1	3,4jk	3,1	3,1	3,0	3,2o	3,3no	3,0o	2,7
Balansmått	-2	8	-1	4	9m	1	11ijk	4	2	-3	6o	8no	1o	-12

Bas: Haft kontakt

**Mer nöjda:**

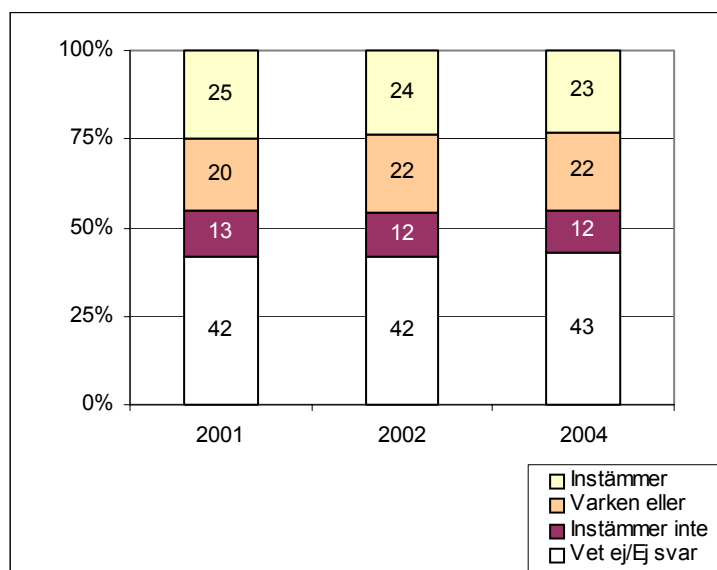
- hyresgäster
- grundskoleutbildning

**Mindre nöjda:**

- män
- månadsinkomst minst 30 000 kr
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

**9.8 Korrekta beslut**

Såsom vid de fyra föregående påståendena är osäkerheten stor även när det gäller om Skatteverket fattar korrekta beslut eller ej. 43 procent svarar att de saknar uppfattning, 23 procent instämmer och 12 procent instämmer inte i att Skatteverket fattar korrekta beslut. Åsikterna är i stort sett desamma som vid tidigare undersökningar.

**Diagram 43: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent**

Bas: Haft kontakt

Högre andel missnöjda finns bland egenföretagare, män och personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr. Mest nöjda finner vi bland åldersgruppen 25-34 år, bostadsrätts- och hyresrättsinnehavare. Gruppen med minst sex kontakter till Skatteverket uppvisar både en hög andel nöjda och missnöjda. Kvinnor och pensionärer saknar i högre utsträckning uppfattning i frågan.

#### Mer nöjda:

- hyresgäster
- bostadsrättsinnehavare

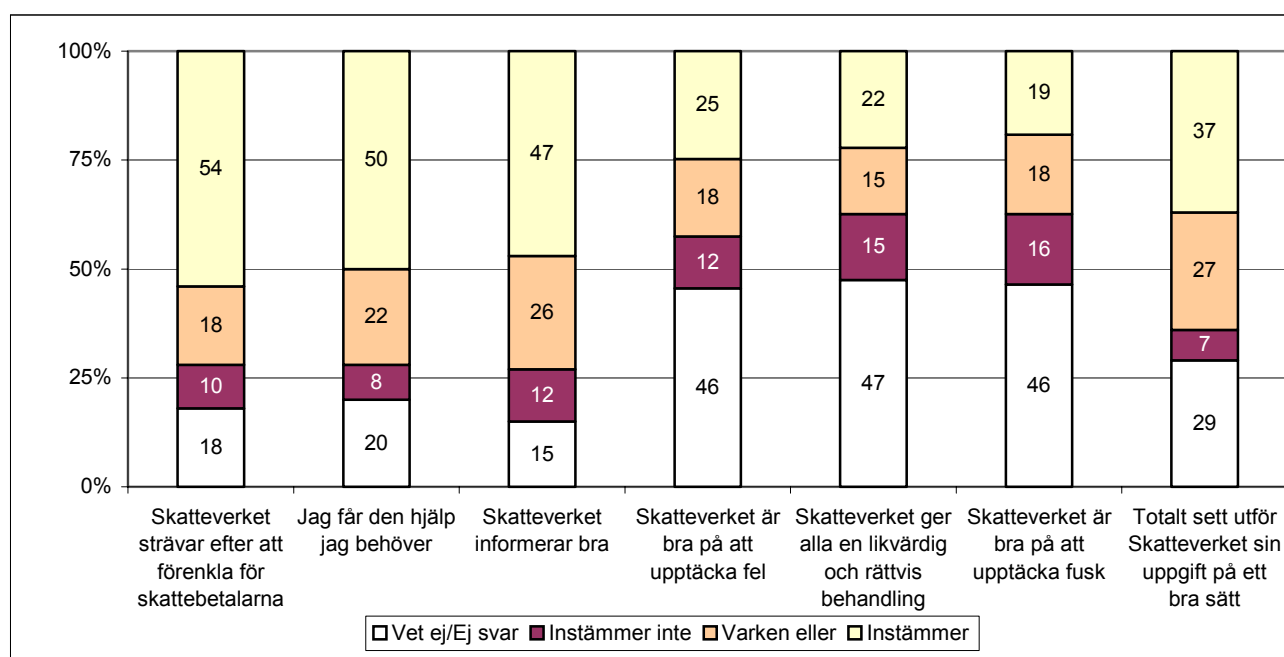
#### Mindre nöjda:

- egenföretagare
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 9.9 Sammanfattande jämförelse: Skatteverkets sätt att arbeta och enskilda frågor

Som framgår av diagrammet nedan får tre delfrågor en mycket hög andel instämmande hos medborgarna: *Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna*, *Jag får den hjälp jag behöver* och *Skatteverket informerar bra*. Vid de resterande frågorna är andelen instämmande betydligt lägre och andelen som saknar åsikt mycket högre. Även andelen missnöjda är relativt hög. Vid det övergripande påståendet om Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt på det hela taget är 37 procent som är nöjda jämfört med sju procent som är missnöjda. Andelen som inte instämmer är högst när det gäller frågorna om Skatteverkets förmåga att ge alla en likvärdig och rättvis behandling och att upptäcka fusk.

Diagram 44: Skatteverkets sätt att arbeta och enskilda frågorna: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent



Bas: Haft kontakt



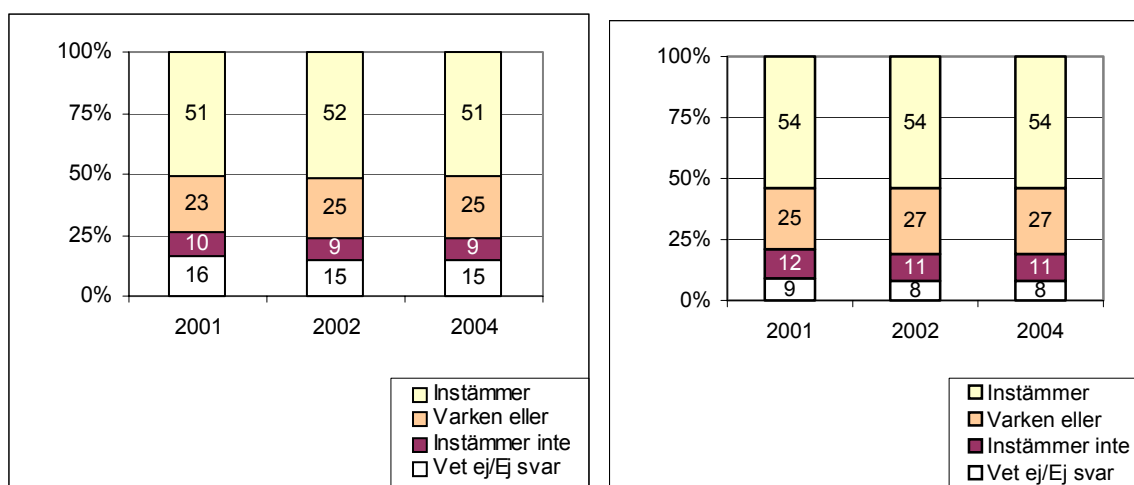
## 10 Förtroendet: Oförändrad hög förtroende för Skatteverket

En majoritet av medborgarna, 51 procent, har förtroende för Skatteverket. Endast 9 procent uppger att de inte har förtroende för Skatteverket på det hela taget. Andelen som har förtroende för Skatteverket är ännu högre hos medborgare som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (54 procent). Andelen som saknar uppfattning är låg jämfört med andra påståenden. Resultatet ligger stabilt på samma nivå över åren.

**Diagram 45: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent**

Bas: Alla svaranden

Bas: Varit i kontakt med SKV



En högre andel instämmande finner man bland grupperna: Personer som haft ett folkbokföringsärende, åldersgruppen 25-34 år, hyresgäster, personer med 1-5 kontakter med Skatteverket samt medborgare med en eftergymnasial utbildning på minst 3 år. Något högre andel som saknar förtroende för förvaltningen finns i åldersgruppen 45-54 år, deklarerar med lön från eget företag och personer med minst sex kontakter med Skatteverket. Ungdomar, kvinnor, pensionärer, landsortsbor, inkomsttagare med upp till 20 000 kr i månadslön samt medborgarna med grundskoleutbildning saknar i något högre utsträckning uppfattning i frågan.

**Tabell 70: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent**

	ANTAL KONTAKTER				TYP AV ÄRENDE			UTBILDNING				BOENDEFORM			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	Nej	Skatt	Folkbokf.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym - 3	Efter gym +3	Vill a	Bos . rätt	Hyr. rätt	Annat
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(h)	(i)	(j)	(k)	(m)	(n)	(o)	(p)
Instämmer	53e	56e	53	47	54	61fh	51	52j	49	47	55ij	49	49	55mn	50
Varken eller	26	28e	29	24	28g	23	28g	18	27h	31hi	28h	27o	26	23	22
Instämmer inte	10e	11e	13e	7	11	9	12g	7	9h	9	9	9	9	8	9
Vet ej/Ej svar	11cd	5	5	22bc d	6	7	9f	23ijk	15k	14k	8	15	15	14	19o
Medelvärde	3,7	3,6	3,6	3,8cd	3,6	3,8fh	3,6	3,9ijk	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7m	3,6
Balansmått	44	45	40	41	43	52fh	39	44ij	40	38	46ij	40	40	47mn	40

Bas: Samtliga

**Mer nöjda:**

- hyresgäster
- åldersgrupp 25-34 år
- grundskoleutbildning
- offentliganställda
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- tätortsbor

**Mindre nöjda:**

- män
- lön av eget företag
- åldersgrupp 45-54 år
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 11 Skattetjänstemännens attityder (ABC-attityder)

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

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

Attitydfrågorna som även kallas för ABC-attityder är följande:

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

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

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

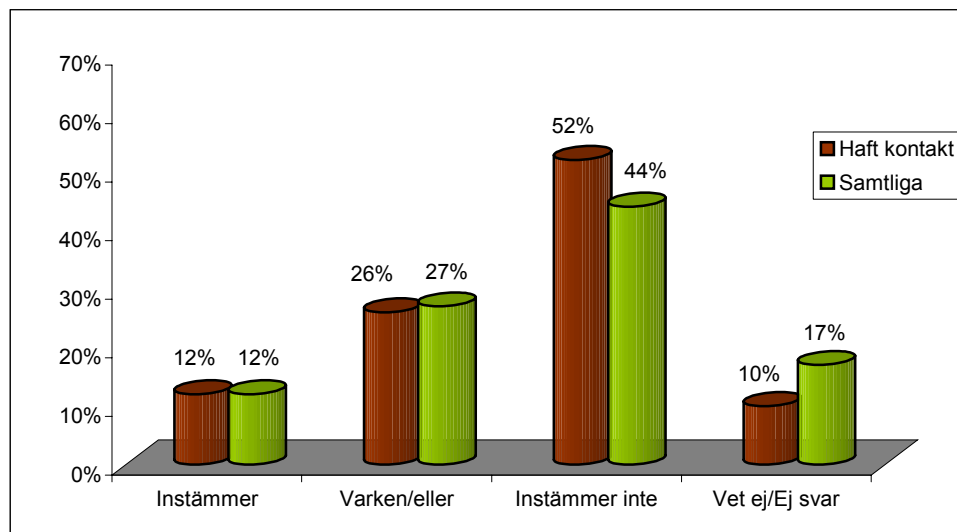
Undersökningar visar att C attityden är den mest effektiva när det gäller att främja verksamhetens övergripande mål. Därför ska tjänstemännen eftersträva denna attityd. Motsatsen är attityd A vilken borde *undvikas* eftersom den motverkar verksamhetsmålen.

### 11.1 **A attityd: Tjänstemännen är inte nedlåtande och misstänksamma**

En majoritet av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna upplever inte att Skatteverkets tjänstemän är nedlåtande och misstänksamma och utgår från att skattebetalarna vill smita undan. När det gäller svaret från samtliga dvs. inklusive medborgare som inte varit i kontakt med Skatteverket är andelen lägre och ligger på 44 procent. Frågan är vad denna skillnad kan bero på? Kan även de som inte haft någon kontakt med Skatteverket ha en rimlig uppfattning om sakfrågan? Kan inte deras svar grunda sig på sina tidigare kontakter med Skatteverket? Det är inte enkelt att hitta svar på frågorna.

Det ligger dock nära till hands att dra slutsatsen att när medborgarna kommer i kontakt med Skatteverket ändras deras attityd till det positiva. Det är glädjande att just de medborgare som varit i kontakt med förvaltningen uppvisar en mycket mer positiv attityd.

**Diagram 46: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004**



12 procent av medborgarna upplever att Skatteverkets tjänstemän är nedlåtande och misstänksamma. Det finns inte markanta skillnader mellan de olika grupperna. Endast marginella avvikelser kan man konstatera i följande grupper där andelen instämmande är något högre: Män, ungdomar, medborgare med högst grundskoleutbildning samt personer med inkomst av handelsbolag eller enskild firma. Likadant är det när det gäller andelen som inte instämmer i påståendet dvs. respondenter som inte tycker att tjänstemännen är nedlåtande och misstänksamma. Även här är svaren jämnt fördelade bland de olika grupperna. Högre andel som inte instämmer finns i grupperna: Kvinnor, åldersgruppen 45-64 år samt medborgare med en eftergymnasial utbildning på tre år eller längre. Svarsstrukturen skiljer sig inte nämnvärt mellan dem som haft kontakt och samtliga svaranden.

**Tabell 71: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004**

	KÖN		ÅLDER					
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer (7 till 10)	16c	9	15f	13	10	13	13	12
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	26	26	27	29	28	24	21	26
Instämmer inte (0 till 3)	49	55b	44	49	51	55de	57def	53d
Vet ej/Ej svar	8	11b	13g	9	11	8	9	9
Medelvärde	3,6c	3,0	3,8fghi	3,6fghi	3,2	3,2	3,0	3,0

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.



**Tabell 72: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004**

	ANTAL KONTAKTER			UTBILDNING			
	En gång	2-5 ggr	6+ ggr	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3
	(b)	(c)	(d)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (7 till 10)	11	14	15	17jk	13k	12k	9
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	28	25	23	24	28	26	25
Instämmer inte (0 till 3)	50	53	55	52	49	55i	54hi
Vet ej/Ej svar	12	8	7	7	10	7	12hj
Medelvärde	3,2	3,4	3,3	3,4	3,4k	3,3	3,1

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

#### Mer nöjda:

- kvinnor
- åldersgrupp 45-64 år
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- storstadsbor

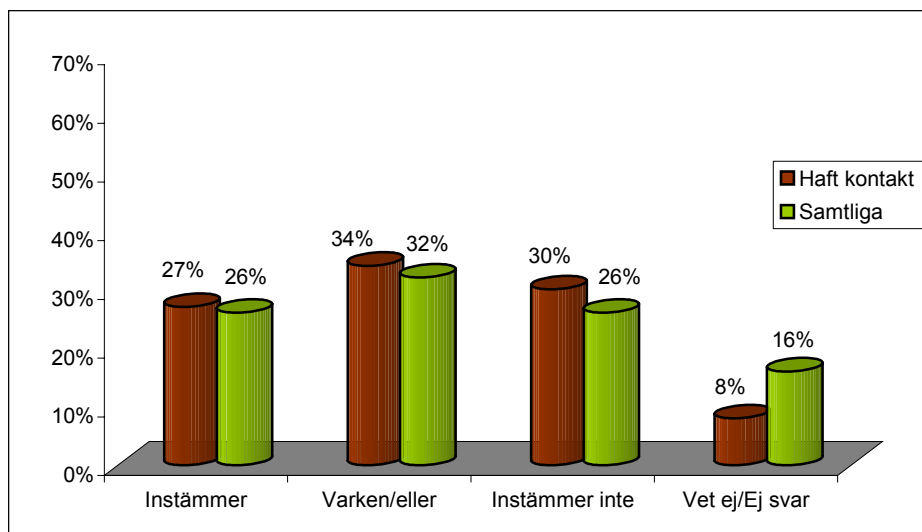
#### Mindre nöjda:

- män
- inkomst av handelsbolag/enskild firma
- 18-24 år
- grundskole-/gymnasieutbildning
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

## 11.2 **B attityd: Tjänstemännen är ganska reserverade och strikta**

Jämfört med föregående påstående som kanske var något krasst formulerat speglar attityd B på ett bättre sätt verkligheten. Som diagrammet nedan visar är svaren här mer jämnt fördelade mellan de olika svarsalternativen. Slutsatsen man kan dra av jämförelsen mellan de två påståendena är att Skatteverkets tjänstemän hellre är reserverade och strikta än nedlåtande och misstänksamma. En fjärdedel av respondenterna tycker att verkets personal är reserverade och strikta och mekaniskt följer reglerna oavsett vad det leder till. En tredjedel är neutrala och 30 procent motsätter sig påståendet. Skillnaden mellan de som haft kontakt och alla svaranden är inte stor.

**Diagram 47: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler**



Män, inkomsttagare med en månadsinkomst på mindre än 10 000 kr, egenföretagare och deklarerar med lön av eget företag eller inkomst av handelsbolag/enskild firma tycker i högre utsträckning att tjänstemännen är reserverade, strikta och mekaniska. När det gäller medborgare med minst sex kontakter med Skatteverket tycker var tredje svarande att påståendet stämmer jämfört med en tredjedel som inte tycker det. Både andelen som instämmer och som inte instämmer i påståendet ligger på ca 30 procent i gruppen med 2-5 kontakter med Skatteverket. Andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendet är även hög bland medborgare med grundskoleutbildning. Kvinnor och medborgare över 45 år tycker minst av alla att tjänstemännen är reserverade och strikta.

**Tabell 73: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler**

	KÖN		ÅLDER						BOENDEFORM				ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Bos. Hyr.			En gång	2-5 ggr	6+ ggr	
									Villa rätt	rätt	Annat				
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(m)	(n)	(o)	(p)	(b)	(c)	(d)
Instämmer (7 till 10)	32c	23	29	29	25	27	28	27	27	25	30	25	25	29b	33b
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	35	33	40	40	34	33	28	30	34	34	34	35	34	34	31
Instämmer inte (0 till 3)	27	34b	20	24	33de	34de	36de	35de	31	34	28	26	30	30	33
Vet ej/Ej svar	6	10b	11g	8	8	6	9	8	8	7	8	14no	11cd	6	3
Medelvärde	5,2c	4,5	5,3fghi	5,2fghi	4,6	4,8	4,7	4,6	4,8	4,7	5,1n	4,9	4,8	4,9	5,1

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

**Tabell 74: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler**

	ARBETE				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer (7 till 10)	24	27	30	31d	33jk	29k	26	23	33mno	26	27	24
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	34	33	41	32	27	35	36	37	32	35	34	37
Instämmer inte (0 till 3)	32f	31	26	28	33	29	32	31	26	31l	33l	30
Vet ej/Ej svar	9	8	3	9	7	8	7	10	9	8	6	9
Medelvärde	4,7	4,8	5,2de	5,1de	5,1k	4,9k	4,8	4,7	5,3mno	4,8	4,8	4,7

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

#### Mer nöjda:

- kvinnor
- åldersgrupp 45-74 år
- eftergymnasial utbildning 3 år eller längre
- offentliganställda

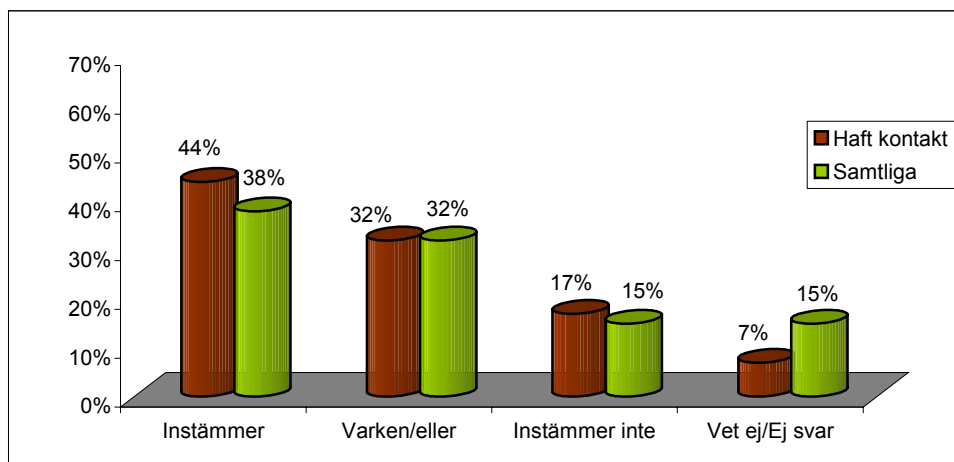
#### Mindre nöjda:

- män
- inkomst av handelsbolag/enskild firma
- lön av eget företag
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

### 11.3 C attityd: Tjänstemännen är empatiska och hjälpsamma

Attityd C som är den mest önskade attityden är den vanligaste attityden som medborgarna möter. Närmare hälften av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket upplever att tjänstemännen är empatiska, hjälpsamma och positiva och utgår från att medborgarna vill göra rätt för sig. En tredjedel är neutrala i frågan och 17 procent tycker inte att detta påstående stämmer. När det gäller svaren från alla svaranden är andelen som instämmer i påståendet lite lägre och andelen som saknar åsikt högre.

**Diagram 48: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig**



Både andelen som instämmer och som inte instämmer i påståendet är jämnt fördelade mellan de olika grupperna. En något högre andel missnöjda kan man konstatera hos grupperna män, åldersgruppen 45-54 år, personer med minst sex kontakter med Skatteverket, personer med en månadsinkomst på minst 30 000 kr samt deklarerar med lön från det egna företaget. En högre andel instämmande finner man hos medborgare med grundskoleutbildning och i åldersgruppen 55-74 år.

**Tabell 75: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig**

	KÖN		ÅLDER						ANTAL KONTAKTER		
	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	En gång	2-5 ggr	6+ ggr
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (7 till 10)	42	46	40	37	45e	42	49deg	58defgh	43	44	45
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	34	32	35	40	33	33	27	22	34	34	31
Instämmer inte (0 till 3)	18c	15	15	17	14	20fi	18f	14	15	17	22j
Vet ej/Ej svar	6	8b	10eg	7	8	6	7	6	10kj	5	3
Medelvärde	5,9	6,3	5,9	5,8	6,2e	5,9	6,4deg	6,9defgh	6,2	6,1	6,0

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

**Tabell 76: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig**

	ARBETE				UTBILDNING				MÅNADSINKOMST			
	Anst.off.	Anst.priv.	Egen ftg.	Annat	G-skolan	Gym.	Efter gym -3	Efter gym +3	-10'	10'-20'	20'-30'	30'+
	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Instämmer (7 till 10)	44	41	38	50def	51ik	41	45	43	46o	46o	42	39
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	31	35	42	28	26	34	35	33	32	32	36	33
Instämmer inte (0 till 3)	16	17	17	15	17	17	16	16	16	15	17	20
Vet ej/Ej svar	9	7f	3	7	6	7	5	8	6	7	6	8
Medelvärde	6,2	5,9	6,0	6,4	6,5ijk	6,0	6,1	6,1	6,2o	6,3no	6,0	5,7

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

**Mer nöjda:**

- medborgare med grundskoleutbildning
- åldersgrupp 65-74 år

**Mindre nöjda:**

- män
- åldersgrupp 25-34 år
- egenföretagare
- personer med minst sex kontakter med Skatteverket
- månadsinkomst mindre än 10 000 kr
- ej förtroende för Skatteverket
- missnöjda med kontakten med Skatteverket

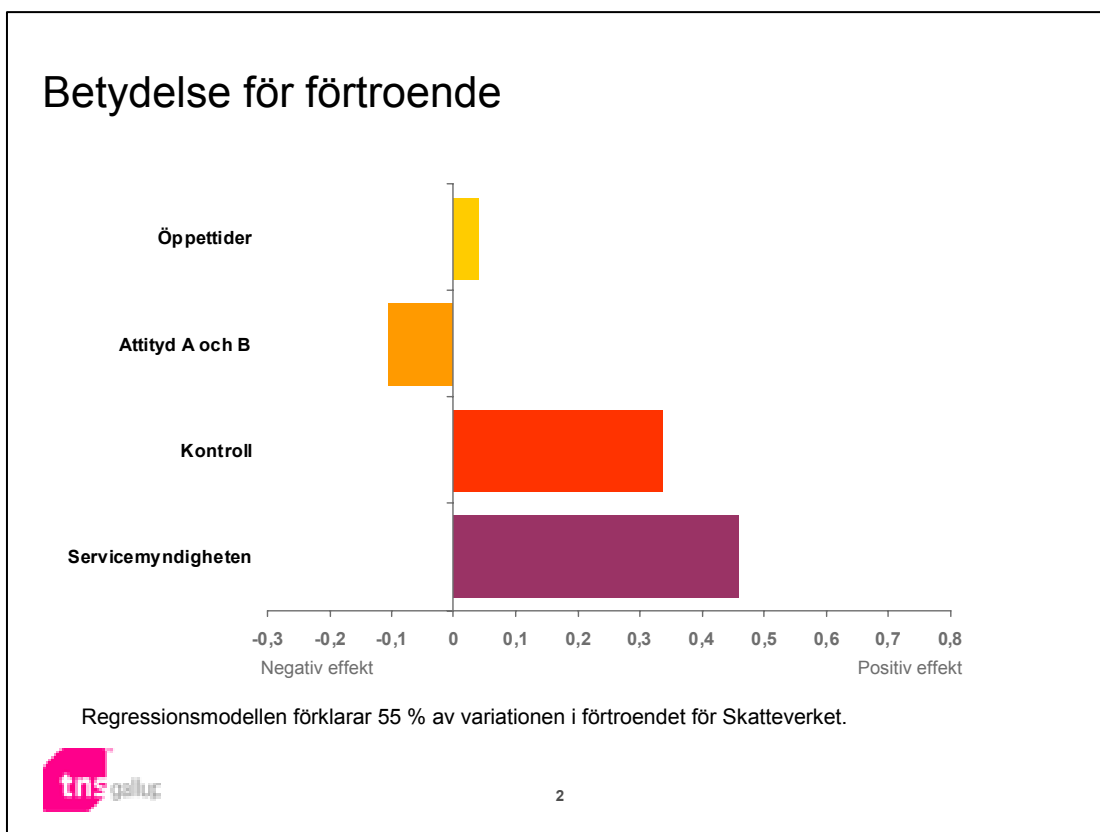


## 12 Regressionsanalys

### 12.1 Sammanfattning

Regressionsmodellen innehåller fyra index. De är framtagna genom att vi har analyserat vilka frågor i formuläret som hör ihop, dvs. som rör samma dimension ur medborgarnas synvinkel. De frågor som hör till samma dimension har sedan fått ligga till grund för de index vi byggt. Innehållet av respektive index framgår av bilderna nedan.

Diagram 49: Olika områdens betydelse för förtroendet för Skatteverket



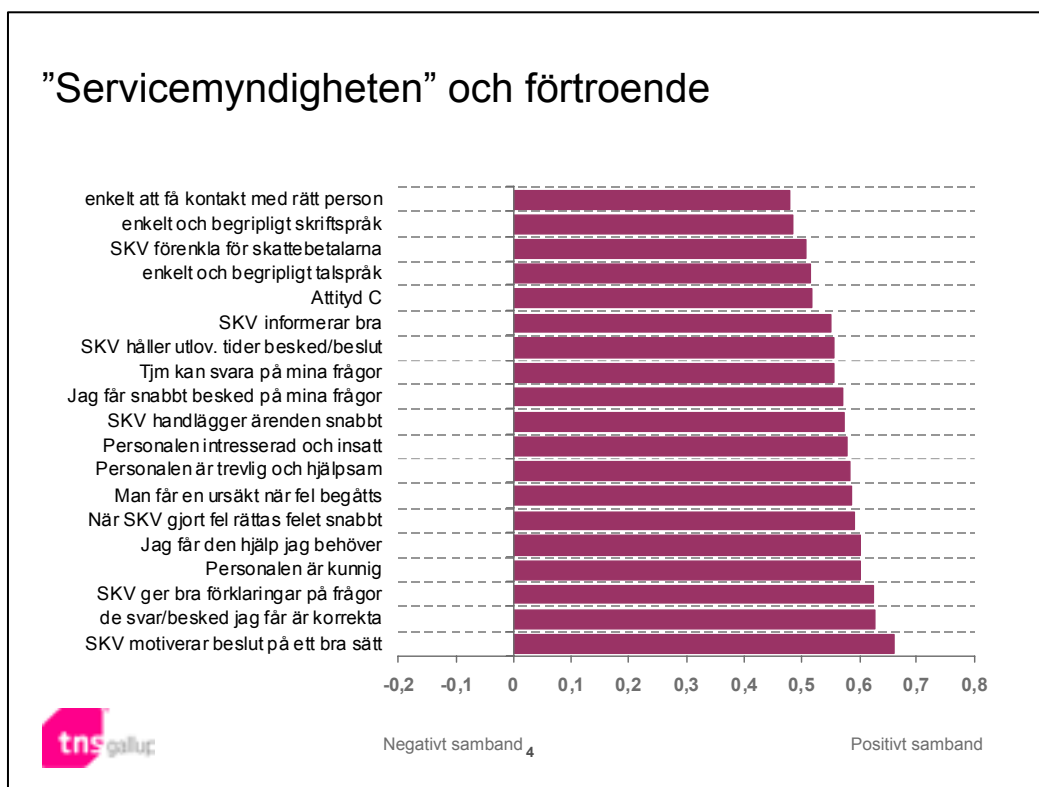
Regressionsanalysen visar att frågor relaterade till service har störst inverkan på förtroendet för Skatteverket, tätt följt av kontroll. Dessa två dimensioner har en positiv effekt på förtroendet. Analysen visar också att attityderna A och B har en negativ effekt på förtroendet. Även öppettiderna har en effekt på förtroendet, men den effekten är liten.

## 12.2 De enskilda frågornas betydelse för förtroendet

### 12.2.1 Servicemyndighet och förtroendet

Dimensionen ”servicemyndigheten” handlar om att kontakten med Skatteverket ska vara trygg, respektfull och hjälpsam. Den berör också tjänstemännens kompetens. Bilden nedan visar sambandet mellan de olika frågorna och förtroendet för Skatteverket.

Diagram 50: Serviceverksamhetens betydelse för förtroendet för Skatteverket



Om bedömningen av Skatteverkets prestation var lika på alla punkter skulle de frågor som ligger längst ner i diagrammet prioriteras, eftersom de har starkast koppling till förtroendet. Skillnaderna i betydelse mellan de översta och de nedersta frågorna i diagrammet är liten.

Tillsammans med redovisningen av de enskilda frågornas betydelse för förtroendet ger redovisningen av bedömningarna underlag för vad som bör prioriteras och vilka åtgärder som bör övervägas.



**Förslag till åtgärder:**

**A: Kommunicera:** Nedan följer områden där regressionsanalysen visar ett starkt samband mellan dessa områden och förtroendet för Skatteverket. Delvis handlar det om områden vi redan är bra på och delvis områden där andelen som saknar uppfattning är hög. Kommunicera innebär att vi i högre omfattning än idag borde tala om för andra (internt som externt) att vi är bra på dessa områden respektive informera mer om dem:

- de svar/besked Skatteverket ger är korrekta
- Skatteverket har kunnig personal som ger dig den hjälp du behöver samt förklaringar du förstår
- frågor besvaras snabbt
- Skatteverket gör allt för att förenkla för dig

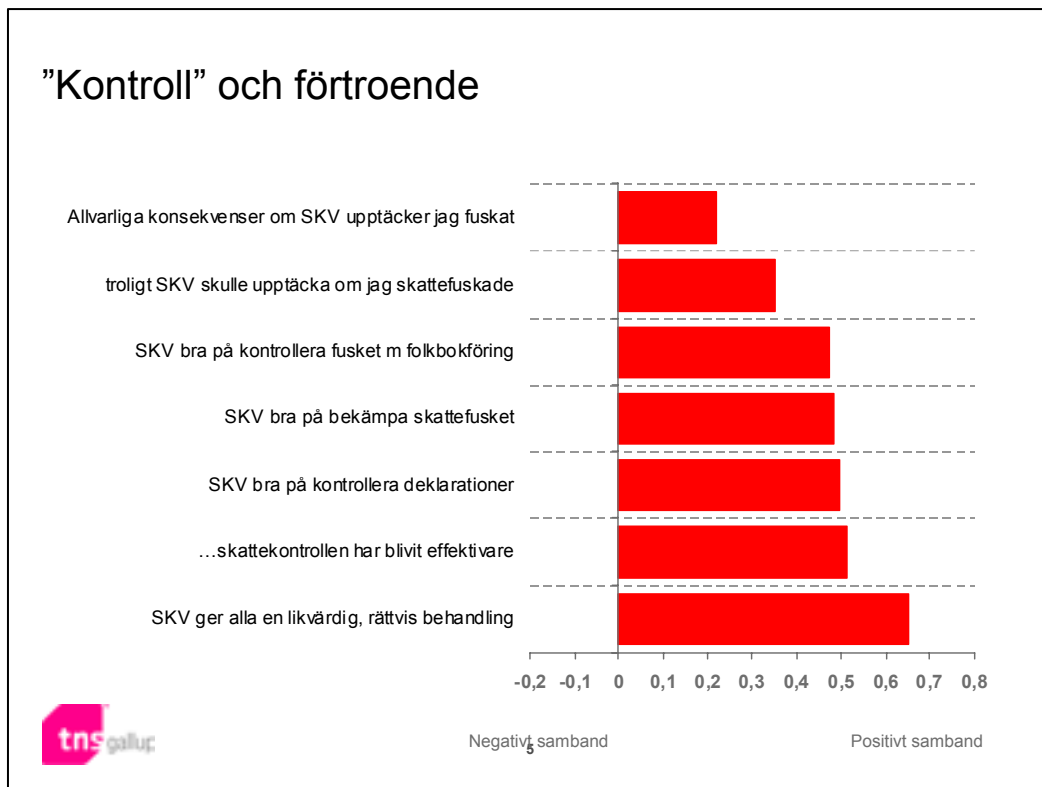
**B: Utveckla:** Nedan är områden där det finns utrymme för förbättringar:

- skriftspråket
- attityden
- be om ursäkt när det blir fel och snabbt rätta felet
- motivera beslut

## 12.2.2 Kontroll och förtroende

Dimensionen kontroll handlar om att kontrollen är bra och effektiv samt att Skatteverket står för rättssäkerhet. Viktigast för förtroendet i den här dimensionen är ”likvärdig och rättvis behandling”<sup>1</sup> följt av god kontroll.

Diagram 51: Kontrollens betydelse för förtroendet för Skatteverket



### Förslag till åtgärd:

#### A: Kommunicera

- kontrollen är bra

#### B: Utveckla

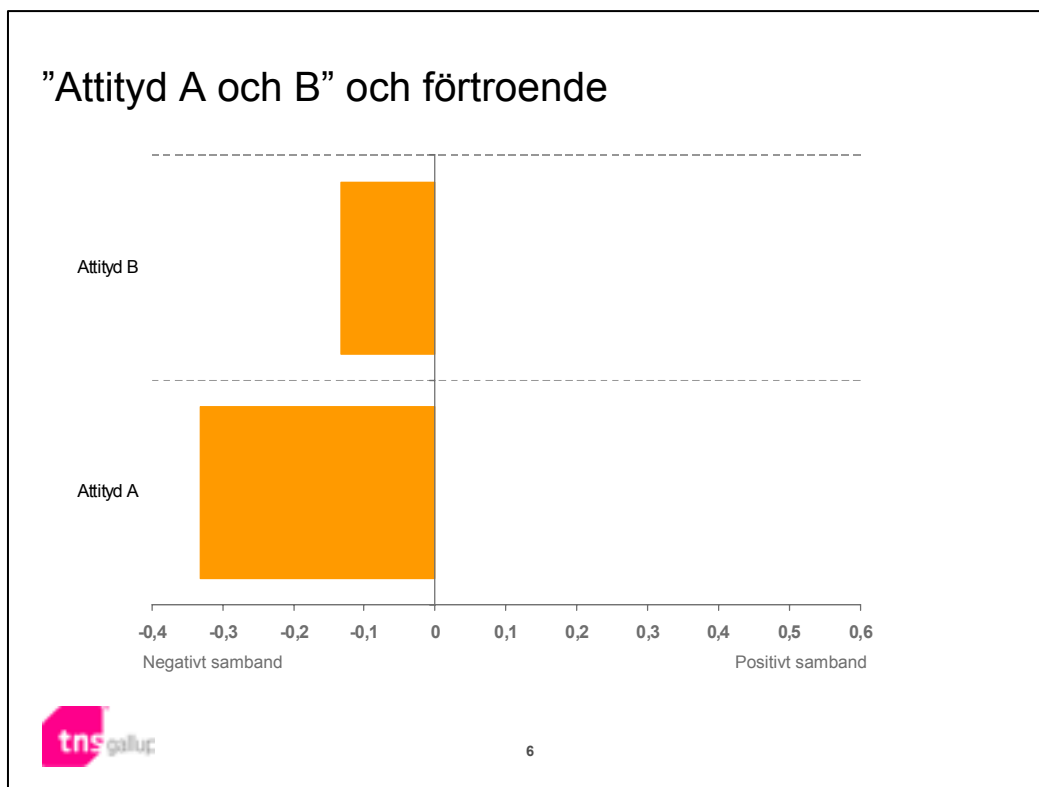
- bekämpning av skattefusk
- likvärdig och rättvis behandling
- kontrollen av fusk med folkbokföring

<sup>1</sup> Frågan har diskuterats om likvärdig och rättvis behandling hör till kontroll. Vi ansåg till slut att den av olika skäl mycket väl kan inordnas under kontroll.

### 12.2.3 ”Attityd A och B” och förtroende

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

Diagram 52: Attitydernas betydelse för förtroendet för Skatteverket



#### Förslag till åtgärd:

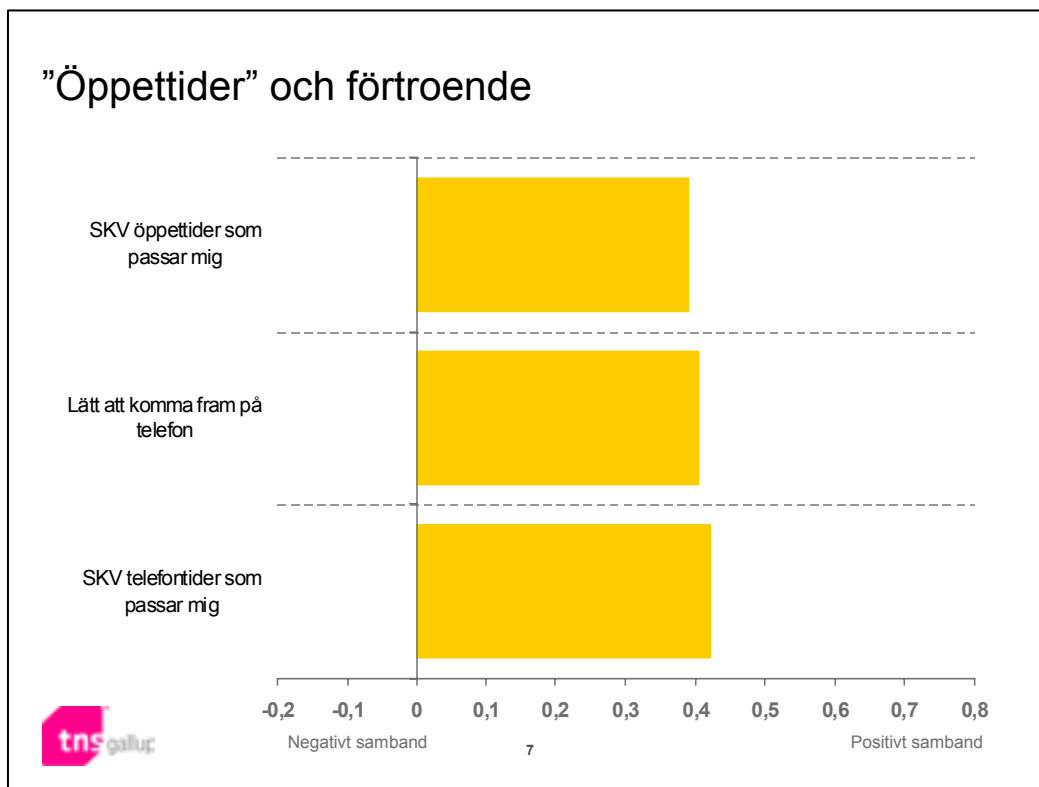
#### Kommunicera:

- hos Skatteverket blir du bemött med respekt, vi lyssnar på dig och ger dig det stöd du behöver

## 12.2.4 Öppettider och förtroende

När det gäller öppettiderna finns det inga skillnader i styrkan i de olika frågornas koppling till förtroendet.

Diagram 53: Öppettidernas betydelse för förtroendet för Skatteverket



### Förslag till åtgärd:

### Kommunicera:

- Skatteverket har öppettider och telefontider som är anpassade efter dina behov

## 13 Regionala skillnader

### 13.1 Ny regionindelning

Från den 1 januari 2004 har de tidigare tio regionala skattemyndigheterna och RSV upphört och en ny gemensam myndighet, Skatteverket, har bildats. Ett av syftena med reformen är ett effektivt utnyttjande av befintliga resurser. Detta innebär omfördelning, koncentration och specialisering, vilket i sig innebär att regionerna kommer att ha olika uppgifter. Ett antal beslut om ändrad ansvarsfördelning (jämfört med hittillsvarande regionindelning) inom det nya Skatteverket har genomförts: Ett nytt skattekontor för de stora företagen, koncentration av vissa arbetsuppgifter (viss folkbokföring, vissa uppgifter inom fastighetstaxeringen), m.m.

I samband med inrättandet av Skatteverket överfördes skattekontoren i Norrtälje och Södertälje från Stockholmsregionen till Västeråsregionen och skattekontoret i Visby från Stockholmsregionen till Linköpingsregionen.

Från jan 2005 har Skatteverket slagit ihop sina regioner i Östersund och Luleå till en enda region, ”Norrlandsregionen”.

Enkätresultaten har anpassats till den nya regionindelningen förutom att skatteregionerna Östersund och Luleå fortfarande behandlas som två separata regioner. De förändringar av regionindelningen som genomförts och koncentration av vissa arbetsuppgifter till ett fåtal orter påverkar resultaten vid jämförelse mellan denna undersökning och resultatet från föregående undersökningar. I den nu aktuella undersökningen påverkas troligen mest Västeråsregionen.

Skatteverkets generaldirektör har under 2005 tillsatt ett uppdrag som ska lämna förslag till en ny geografisk indelning med färre regioner, sex till sju, från den 1 januari 2007.

### 13.2 Befolkningens sammansättning i olika regioner

Regionala skillnader i attityder kan delvis förklaras av skillnader i demografiska faktorer t.ex. kön, ålder, boendeort, sysselsättning, utbildningsnivå och inkomster. Vad gäller **könsfördelning** är det regionerna Östersund, Linköping och Västerås som signifikant avviker från genomsnittet. I de två förstnämnda skatteregionerna är det fler män än kvinnor som besvarat enkäten medan det i Västerås är tvärtom. Region Stockholm avviker när det gäller **ålder** då signifikant fler i åldersgruppen 25-34 år besvarat enkäten och signifikant färre i den yngsta och äldsta åldersgruppen. Regionerna Göteborg och Linköping har något fler från de yngsta åldersgruppen jämfört med genomsnittet medan Gävle- och Örebroregionerna har signifikant fler i åldersgruppen 65-74 år. Genomsnittsåldern ligger något högre i regionerna Gävle och Växjö.

**Boendeort** skiljer sig mellan regionerna. Som förväntat avviker Stockholm, Göteborg och delvis Malmö med att ha fler personer som bor i ett storstadsområde än övriga regioner. Övriga regioner har istället en högre representation av boende i tätort. Några regioner utmärker sig även signifikant när det gäller boende på landsbygd och mindre tätorter. Tidigare undersökningar har visat att storstadsbor är mer negativa till Skatteverkets verksamhet än andra.

**Tabell 77: På vilken slags ort bor du? Procent**

	TOTAL	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Mal- mö	Göte- borg-	Öre- bro	Väs- terås	Gävle	Öster- sund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Storstadsområde (Stockholm, Göteborg, Malmö)	30	87cdefghijk	5dij	3ij	29cdghijk	40cdeghijk	4ij	14cdgijk	2	1	3j
Tätort med mer än 3000 invånare	47	9	67bdefj	61befj	47bf	36b	68bde fj	64befj	66befj	57bef	64befj
Landsbygd eller tätort med mindre än 3000 invånare	22	2	28befh	35bcef gh	23b	23b	28bef h	20b	32bcefn	41bcdefg hik	33bcef h
Ej svar	1	2cdgk	1	1	1dgk	1g	0	1	1	1	0

Bas: Samtliga

Sysselsättningen varierar också mellan regionerna. Region Stockholm avviker då fler är anställda överlag medan färre är anställda i regionerna Luleå och Gävle. I Stockholm är fler anställda i privat sektor medan regionerna Västerås, Östersund och Luleå har fler anställda inom offentlig sektor. Andelen egna företagare är jämnt fördelad över hela landet förutom i regionerna Örebro och Luleå vilka har en något lägre andel. Generellt kan man säga att anställda inom offentlig sektor förhåller sig mer positiva till Skatteverket jämfört med t.ex. privatanställda och egna företagare som är mer negativa i sina attityder.

**Tabell 78: Sysselsättning inom olika sektorer, regioner, procent**

	TOTAL	Göteborg									
		Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	g	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
<b>Anställd (netto) varav:</b>	58	62eik	59eik	58	56	59	57	59	54	58	54
i offentlig sektor	26	21	27be	29be	24	29be	26	28b	27b	30be	28be
i privat sektor	32	40cdefghijk	32ijk	30	32ik	31	31k	32k	27	27	26
<b>Egen företagare /jordbrukare</b>	7	8gk	7gk	7gk	6g	6	4	7	8gk	7g	4
<b>Annat</b> (Studerar, pensionär, arbetslös, mm)	32	26	31b	32b	35bcd	31	36bc	31	34b	33b	37bcdfh
Ej svar	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4

Bas: Samtliga

Linköping, Växjö och Gävle har en högre andel individer med grundskola som högsta utbildningsnivå. Det finns fler individer med gymnasial utbildningsnivå som högsta utbildning i Luleå, Örebro och Linköping. Stockholm har fler individer med både kortare och längre eftergymnasial utbildning.

**Tabell 79: Utbildningsnivåer, regioner, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Gbg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Grundskola, folkskola eller motsvarande	24	19	28befhk	29befhk	24b	24b	28b	23	28b	26b	24b
Gymnasial utbildning t.ex. 3-årigt eller 2-åring gymnasium, yrkesskola	38	31	41b	39b	39b	39b	42b	38b	40b	39b	43bd
Eftergymnasial utbildning, kortare än 3 år	15	17	14	14	14	14	15	17	16	16	13
Eftergymnasial utbildning, 3 år eller längre	22	32cdefghijk	17	18	22cdgi	23cdgi	14cdgi	22	16	19g	19g
Ej svar	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0

Bas: Samtliga

Individer med lägst månadsinkomst återfinns i regionerna Gävle, Örebro, Linköping och Malmö. Regionerna Östersund, Växjö, Gävle, och Linköping avviker från medelvärdet när det gäller personer med månadsinkomster mellan 10 000 och 19 999 kr. Endast Stockholm avviker från genomsnittet i de övre inkomstskikten. Personer med högre inkomster är ofta mer negativa till Skatteverket än andra. Detta kan bero på att de har en större finansiell kapacitet och högre finansiella aktiviteter vilka i högre grad är beroende av skattelagstiftningen. Detta kan medföra att de utvecklar en annan syn på skattesystemet och därmed också skatteförvaltningen.

**Tabell 80 Månadsinkomster, regioner, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Gbg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Mindre än 10 000 kr	20	16	23bdfhi	20b	22bhj	19	24bdfhj	18	24bdfhj	17	23bhj
10 000 till 19 999 kr	41	32	45beg	47befg	41b	42b	38b	43b	45bg	48befg	44bg
20 000 till 29 999 kr	28	34cdefhijk	25	26	26	29ci	29ci	28	24	28	26
30 000 kr eller mer	9	16cdefghijk	7	6	9cdjk	9cdjk	7	9dk	6	6	5
Ej svar	2	2j	1	1	2cj	1	1	2	1	1	1

Bas: Samtliga

### 13.3 Kontakten med Skatteverket

När det gäller två kontakter eller fler är det regionerna Stockholm och Västerås som har högst andelar. Vad gäller sex eller fler kontakter med Skatteverket så är det endast Stockholmsregionen som avviker signifikant från genomsnittet.

**Tabell 81: Antal kontakter med Skatteverket, regioner, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Gbg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
En gång	23	25	22	22	22	22	24	21	24	21	25
2 till 5 gånger	20	25cdegijk	19k	19k	19k	21jk	17	23gjk	19	16	15
sex gånger eller fler	5	9cdefghijk	4i	4	4i	4	3	3	2	4	4
Ingen kontakt/Minns ej/Ej svar	52	41	55b	55b	54b	53b	56b	53b	55b	58b	57b

Bas: Samtliga

Regionerna Stockholm och Malmö uppvisar en signifikant högre andel medborgare som kontaktat Skatteverket i ett folkbokföringsärende. En förklaring skulle kunna vara att andelen invandrare är högre i dessa regioner. Det är också många unga människor som flyttar till Stockholm och Malmö. I övrigt finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

**Tabell 82: Typ av ärende, regioner, procent**

	TOTAL	Stockhlm	Linköping	Växjö	Malmö	Gbg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
skatteärenden t.ex. jämkning eller frågor om deklarationen	59	61	59	58	58	59	62	59	62	59	58
folkbokföringsärenden t ex för att få personbevis eller anmäla flyttning	25	28g	25g	24	27g	24	20	25	22	22	24
Annat	28	28	29	29	27	29	27	30	25	29	29
Vet ej/Ej svar	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3

Bas: Haft kontakt

Samtliga regioner får ett bra betyg när det handlar om att medborgarna är nöjda med sina kontakter med Skatteverket eller inte. Det finns inte heller några signifikanta skillnader mellan regionerna förutom att andelen som väljer alternativet *varken eller* är mycket högre i Östersund. Här är även andelen nöjda lägre jämfört med andra regioner. Men andelen direkt missnöjda i Östersundregionen ligger på 4 procent vilket är i linje med övriga regioner. Även Skatteregion Stockholm som ofta brukar finnas bland regioner med sämre betyg ligger bra till här.

**Tabell 83: Nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket, regioner, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Bra	60	61	60	60	57	59	61	62	63	55	60
Varken eller	28	27	28	28	30	30	27	25	27	36bcdghik	27
Illa	6	6	6	5	6	5	4	7	5	5	7
Vet ej/Ej svar	6	6	6	6	7	6	7	6	5	4	6
Medelvärde	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,8
Balansmått	54	55	55	55	52	54	57	54	57	50	53

Bas: Haft kontakt



## 13.4 Regionala skillnader för olika kvalitetsområden

### 13.4.1 Tillgänglighet

I skatteregionerna Växjö och Västerås instämmer respondenterna i högre omfattning i att tillgängligheten är bra totalt sett jämfört med andra regioner. I Skatteregion Stockholm är däremot andelen instämmande jämförelsevis låg och andelen missnöjda något högre. Andelen missnöjda är även något högre i Göteborg. I övrigt finns det inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

**Tabell 84: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	35	31	36b	40b	36	35	34	39b	37	36	36
Varken eller	22	25	22	22	22	21	24	21	21	21	20
Instämmer inte	8	10cd	6	6	9c	10cd	8	8	6	8	7
Vet ej/Ej svar	34	34	35	32	33	34	34	32	37	35	37
Medelvärde	3,6	3,4	3,7b	3,7b	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6
Balansmått	27	21	30b	33bef	28	25	26	31b	31b	28	29

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.1.1 Öppettider

Andelen som instämmer i att öppettiderna är bra är högre i Östersund och Växjö. Medborgarna i Stockholm och Malmö saknar i högre omfattning åsikt.

**Tabell 85: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	32	31	32	35e	29	33	33	31	35	36e	33
Varken eller	17	15	17	17	16	16	22be	19	17	18	16
Instämmer inte	8	9	8	7	9	9	6	6	6	8	7
Vet ej/Ej svar	43	46j	43	41	46dj	43	39	44	42	37	43
Medelvärde	3,7	3,6	3,7	3,8	3,6	3,7	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7
Balansmått	24	22	25	29e	21	24	27	24	28	28	26

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.1.2 Telefontider

När det gäller telefontider är invånarna i Östersund och Växjö mest nöjda. Malmö och Stockholm uppvisar högsta andelar utan uppfattning.

**Tabell 86: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	33	31	35	38 <sup>bef</sup>	33	31	35	36	32	34	32
Varken eller	17	16	16	16	16	18	20	18	16	18	17
Instämmer inte	6	7	5	5	8 <sup>cdhij</sup>	8 <sup>cd</sup>	6	4	4	5	7
Vet ej/Ej svar	43	46	44	41	43	43	40	41	47	43	44
Medelvärde	3,8	3,7	3,9 <sup>ef</sup>	3,9 <sup>ef</sup>	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7
Balansmått	27	24	30 <sup>ef</sup>	33 <sup>befk</sup>	25	22	29	32 <sup>f</sup>	28	29	24

Bas: Haft kontakt

**13.4.1.3 Att komma fram på telefon**

Att komma fram på telefon är ett kritiskt område där andelen missnöjda är hög i alla regioner. I Stockholmsregionen är mer än var femte svarande missnöjd. Andelen missnöjda är även signifikant högre i Örebro i jämförelse till Växjö och Linköping. Något fler nöjda finns i regionerna Linköping, Växjö och Luleå.

**Tabell 87: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	23	19	26 <sup>bi</sup>	26 <sup>bi</sup>	22	22	22	27 <sup>b</sup>	20	25	27 <sup>b</sup>
Varken eller	17	13	17	18 <sup>b</sup>	20 <sup>bi</sup>	22 <sup>bcgi</sup>	15	19	15	19	16
Instämmer inte	17	22 <sup>cdhjk</sup>	13	14	17 <sup>c</sup>	16	20 <sup>cd</sup>	15	15	14	15
Vet ej/Ej svar	43	47	44	41	41	40	43	39	50 <sup>defh</sup>	42	43
Medelvärde	3,2	2,9	3,4 <sup>befi</sup>	3,3 <sup>be</sup>	3,1	3,2 <sup>b</sup>	3,2	3,3 <sup>b</sup>	3,1	3,2 <sup>b</sup>	3,4 <sup>b</sup>
Balansmått	6	-3	13 <sup>befg</sup>	12 <sup>beg</sup>	5 <sup>b</sup>	6	3	13 <sup>b</sup>	5	10 <sup>b</sup>	12 <sup>b</sup>

Bas: Haft kontakt

**13.4.1.4 Att få kontakt med rätt person**

Andelen som saknar uppfattning i frågan är mycket hög i alla regioner. Utifrån andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendet kan vi konstatera att medborgarna i Stockholm har svårast att få kontakt med rätt tjänsteman. Här är andelen missnöjda högre än andelen nöjda. Man kan även konstatera en högre andel missnöjda i regionerna Malmö, Örebro och Göteborg. Något bättre betyg får regionerna Växjö och Östersund.

**Tabell 88: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	22	17	23 <sup>b</sup>	26 <sup>bei</sup>	22	24	21	24	19	25 <sup>b</sup>	21
Varken eller	16	16	16	17	15	15	16	14	17	17	15
Instämmer inte	16	19 <sup>c</sup>	12	15	18 <sup>c</sup>	17 <sup>c</sup>	18 <sup>c</sup>	14	13	16	14
Vet ej/Ej svar	47	48	48 <sup>dj</sup>	42	46	44	46	49	51 <sup>dj</sup>	42	49 <sup>d</sup>
Medelvärde	3,2	2,9	3,3 <sup>be</sup>	3,3 <sup>b</sup>	3,1	3,2	3,2	3,2 <sup>b</sup>	3,2	3,2	3,2 <sup>b</sup>
Balansmått	5	-2	11 <sup>be</sup>	11 <sup>be</sup>	4	7	3	10 <sup>b</sup>	6	9 <sup>b</sup>	7

Bas: Haft kontakt

### 13.4.2 Snabbhet och handläggning

Regionala skillnaderna är små i fråga om Skatteverket har snabb handläggning på det hela taget. Andelen som saknar uppfattning är mycket hög i alla regioner. I genomsnitt upplever en fjärdedel av medborgarna att handläggningen är snabb totalt sett mot 10 procent som inte tycker det. I Västeråsregionen uppgår andelen nöjda till 31 procent vilket är högst bland alla regioner.

**Tabell 89: På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	26	26	27i	28i	27i	24	27i	31i	19	27i	26
Varken eller	17	16	16	18	18	15	19	17	21f	18	15
Instämmer inte	10	12	9	9	10	11	8	10	9	10	9
Vet ej/Ej svar	46	45	47	45	46	49	45	43	51	45	50
Medelvärde	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5
Balansmått	16	14	19i	20i	17	13	19	21i	11	18	18

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.2.1 Att få snabbt besked på frågor

Skillnader mellan regionerna är mycket små när det gäller om medborgarna får snabbt besked på sina frågor. Andelen nöjda är mycket hög och ligger i genomsnitt på 40 procent. Andelen missnöjda uppgår till 10 procent i genomsnitt. Jämfört med Stockholmsregionen kan vi konstatera en högre andel nöjda i region Växjö. Andelen missnöjda är högst i Stockholm. I Luleå finns det flest osäkra.

**Tabell 90: Jag får snabbt besked på mina frågor**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	40	37	42	45b	41	41	42	40	42	41	39
Varken eller	16	16	16	17	18	16	16	13	18	19	16
Instämmer inte	10	13di	9	9	9	11i	9	13	6	9	9
Vet ej/Ej svar	33	34	33d	29	32	33	33	34	34	31	37d
Medelvärde	3,7	3,6	3,8b	3,8b	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8b	3,7	3,7
Balansmått	30	24	33b	37	31	30	33	27	36b	32	30

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.2.2 Snabb handläggning

Andelen som saknar uppfattning är ganska hög när det gäller Skatteverkets handläggningstider. Andelen nöjda uppgår till 26 procent och andelen missnöjda till 13 procent i genomsnitt. Jämfört med Västerås och Växjö får skatteregion Göteborg en lägre andel instämmande. Jämfört med Örebro finns det högre andel missnöjda i Stockholm och Malmö.

**Tabell 91: Skatteverket handlägger ärenden snabbt**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	26	26	26	28f	27	22	28	29f	25	27	28
Varken eller	17	15	18	19	17	20	18	17	17	16	15
Instämmer inte	13	16g	12	13	13g	13	9	13	11	13	10
Vet ej/Ej svar	43	43	43	41	42	44	46	41	47	43	47
Medelvärde	3,3	3,2	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5bf	3,4	3,4	3,4	3,5
Balansmätt	13	10	14	15	14	9	19f	17	14	14	18

Bas: Haft kontakt

**13.4.2.3 Att hålla utlovade tider för besked och beslut**

En majoritet av medborgarna saknar uppfattning i denna fråga och regionala skillnader är obefintliga. En något högre andel nöjda ser man i regionerna Örebro, Växjö och Östersund.

**Tabell 92: Skatteverket håller utlovade tider för besked och beslut**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	27	25	28	30b	28	26	32	29	29	30	26
Varken eller	13	11	13	13	13	16b	15	12	13	13	12
Instämmer inte	7	10	7	8	7	7	6	7	5	6	6
Vet ej/Ej svar	52	55	52	49	52	51	48	51	52	51	56
Medelvärde	3,6	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Balansmätt	20	15	21	23b	21	19	25b	22	24	24	20

Bas: Haft kontakt

**13.4.2.4 Att snabbt rätta fel**

Den högsta andelen utan uppfattning hittills finns vid påståendet om Skatteverket snabbt rättar sina fel. Hela 65 procent saknar åsikt i genomsnitt. 14 procent anser att Skatteverket snabbt rättar sina fel medan 11 procent inte tycker det. I Västeråsregionen är både andelen nöjda och missnöjda bland de högsta. Bättre betyget får förvaltningen i skatteregion Luleå.

**Tabell 93: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	14	11	14i	14	12	13	15	21bcdefi	10	15	19befi
Varken eller	10	10	10	11h	11h	10	11	7k	9	9	10
Instämmer inte	11	12k	10k	10	12gk	11	8	12k	13k	13gk	6
Vet ej/Ej svar	65	67	66	66	64	66	67	60	69h	64	66
Medelvärde	3,1	3,0	3,2i	3,2i	3,0	3,0	3,4ei	3,3i	2,9	3,1	3,6bcdefij
Balansmätt	3	0	4i	4i	0	2	8bei	8bei	-3	2	12bcdefij

Bas: Haft kontakt

### 13.4.3 Bemötande

De flesta medborgarna är antingen nöjda med Skatteverkets bemötande totalt sett eller saknar uppfattning i frågan. Flest nöjda finns i regionerna Växjö och Gävle. I föregående två undersökningar var även boende i region Växjö nöjdare än andra med Skatteverkets bemötande. Stockholm och Malmö får sämre betyg jämfört med de två ovan nämnda regionerna. Andelen missnöjda är lika låg i alla regioner och ligger på endast 7 procent i genomsnitt.

**Tabell 94 På det hela taget är bemötandet bra, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	41	37	42	46be	39	41	41	44	46be	40	44
Varken eller	17	18	16	17	18	15	19	16	15	21c	15
Instämmer inte	7	9	6	6	8	8	6	7	5	8	5
Vet ej/Ej svar	35	36	36d	32	35	35	35	33	33	32	36
Medelvärde	3,8	3,6	3,9be	3,9be	3,7	3,7	3,8	3,8	3,9be	3,7	3,9be
Balansmått	34	29	36	40be	31	33	35	38	41be	32	39

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.3.1 Är personalen trevlig och hjälpsam?

Nästan alla regioner får ett mycket bra betyg när det gäller frågan om deras personal upplevs som trevliga och hjälpsamma. I region Växjö och Västerås upplevs personalen som mest trevlig och hjälpsam. Personalen i region Stockholm får i förhållande till andra regioner ett något sämre betyg. Delvis beror detta på att signifikant fler svarande i Stockholm väljer svarsalternativen *varken eller* och *vet ej /ej svar*. När det gäller andelen missnöjda skiljer sig Stockholm inte från andra skatteregioner.

**Tabell 95: Personalen är trevlig och hjälpsam**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	46	38	48b	52be	47b	48b	45	47b	52b	48b	50b
Varken eller	15	19cdehik	13	14	14	14	16	12	12	15	12
Instämmer inte	7	8	6	6	7	7	5	7	7	6	5
Vet ej/Ej svar	33	36d	32d	29	32	31	35	34	29	31	33
Medelvärde	3,9	3,7	4,0b	4,0b	3,9b	3,9b	4,0b	3,9b	4,0b	3,9	4,1be
Balansmått	39	30	42b	46b	40b	41b	41b	40b	46b	42b	45b

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.3.2 Empatisk och intresserad personal?

Förutom i region Stockholm och delvis Malmö tycker invånare i alla regioner att Skatteverkets personal är intresserad och empatisk. Boende i region Örebro, Växjö, och Västerås tycker i högre utsträckning än i andra regioner att personalen är intresserad och sätter sig in i deras ärenden.

**Tabell 96: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	36	29	36b	40bce	35	36b	42be	40b	39b	37b	39b
Varken eller	15	18	15	15	14	14	14	15	15	14	12
Instämmer inte	10	12g	9	8	10g	10	6	7	9	10	9
Vet ej/Ej svar	40	41	41	37	41	40	38	38	37	39	40
Medelvärde	3,6	3,5	3,7b	3,7b	3,6	3,6	3,8be	3,8b	3,7b	3,7	3,8b
Balansmätt	26	17	27b	32be	24	26	36bce	33be	30b	27	31b

Bas: Haft kontakt

**13.4.3.3 Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?**

En övervägande majoritet saknar uppfattning i fråga om man får en ursäkt ifall fel begåtts av Skatteverket. Och det finns inga regionala skillnader vid detta påstående förutom att andelen som instämmer i påståendet är något högre i Västerås och Linköping. Andelen som inte instämmer är relativt hög i alla regioner, åtminstone i relation till andelen som instämmer. I genomsnitt tycker 13 procent av svaranden att man inte får en ursäkt när fel begåtts jämfört med endast 9 procent som tycker att man får en ursäkt.

**Tabell 97: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	9	8	11i	9	10	9	11	13bdij	7	8	11
Varken eller	7	6	7	8	8	7	6	7	7	8	8
Instämmer inte	13	15	11	13	14	12	10	11	13	15	10
Vet ej/Ej svar	71	71	71	71	69	72	72	68	72	70	70
Medelvärde	2,8	2,5	3,0bi	2,8	2,8	2,8	3,2bdeij	3,1	2,6	2,7	3,0b
Balansmätt	-3	-7	-1bij	-4	-4	-4	1	2bij	-7	-7	1b

Bas: Haft kontakt

**13.4.4 Sakkunskap**

En majoritet av svaranden är antingen nöjda med personalens sakkunskap eller känner sig osäkra för att ta ställning i frågan. Endast 7 procent tycker inte att personalen har bra sakkunskap. Invånare i Växjöregionen är något mer positiva jämfört med en del andra regioner som t.ex. Stockholm.

**Tabell 98: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	36	34	38	39ek	34	35	37	38	39	37	32
Varken eller	15	15	14	15	17	17	18	12	13	16	18
Instämmer inte	7	8g	5	5	7	7	4	8	5	5	6
Vet ej/Ej svar	42	43	43	40	43	41	42	43	43	42	44
Medelvärde	3,7	3,6	3,9bef	3,8 bef	3,7	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8	3,7
Balansmätt	29	26	33e	34bek	27	28	33	30	34	32	26

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.4.1 Personalens kompetens

Invånare i regionerna Växjö, Örebro och Linköping anser i högre omfattning än andra att tjänstemännen de får kontakt med kan svara på deras frågor. Jämfört med dessa regioner får regionerna Stockholm, Malmö och Göteborg lägre betyg. Andelen missnöjda för alla regioner ligger på 9 procent i genomsnitt.

**Tabell 99: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	37	33	40f	41bef	36	34	41b	40	40	38	37
Varken eller	17	18h	15	17h	16h	18h	18h	11	16	20h	17h
Instämmer inte	9	12cdgk	8	7	10cdgk	10	6	10	7	10	6
Vet ej/Ej svar	37	37	37	34	38	38	35	39	36	33	40
Medelvärde	3,7	3,5	3,8befj	3,8befj	3,6	3,6	3,9befj	3,8b	3,8b	3,6	3,7
Balansmätt	27	21	32bef	34bef	26	24	35bef	30	33b	28	31

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.4.2 Är personalen kunnig?

Var tredje svarande tycker att Skatteverkets personal är kunnig medan sju procent inte tycker det. Högre betyg tilldelas personalen i bl. a. Växjö. Regionerna Stockholm, Malmö, Luleå och Göteborg får något lägre betyg när det gäller personalens kunnsighet.

**Tabell 100: Personalen är kunnig, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	35	30	38be	40befk	34	33	35	38b	39b	39b	32
Varken eller	16	18	15	14	15	19hi	16	12	12	15	16
Instämmer inte	7	9cg	5	6	8c	7	4	8	5	6	6
Vet ej/Ej svar	42	43	42	39	44d	41	45	41	44	39	46d
Medelvärde	3,7	3,5	3,8bef	3,8bef	3,6	3,7	3,9be	3,8	3,9be	3,8	3,7
Balansmätt	27	21	32be	34befk	26	26	31b	30	33b	32	26

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.4.3 Är de svar och besked medborgarna får korrekta?

Invånare i region Västerås och Växjö upplever i högre utsträckning att de kan lita på att de svar och besked de får från Skatteverket är korrekta. Något mer skeptiska är invånarna i Stockholm, Malmö och Göteborg. I genomsnitt litar 37 procent på att svar och besked är korrekta, 10 procent är misstänksamma och 39 procent saknar åsikt.

**Tabell 101: Jag kan lita på att de svar och besked jag får är korrekta, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	37	37	38e	40efk	33	34	39	41e	37	39	33
Varken eller	14	13	14h	15h	16h	14h	12	9	12	14h	15h
Instämmer inte	10	12g	8	8	10	11	6	12g	9	9	10
Vet ej/Ej svar	39	38	40	37	41	40	42	38	42	38	42
Medelvärde	3,7	3,6	3,8bef	3,8bef	3,6	3,6	3,8bef	3,7	3,7	3,7	3,6
Balansmätt	27	25	30e	32efk	23	23	33e	29	28	30	23

Bas: Haft kontakt

### 13.4.5 Kommunikation

I fråga om kommunikation finns inga nämnvärda skillnader mellan regionerna. Invånarna i Västeråsregionen instämmer dock i något högre omfattning än invånarna i Gävle och Malmö i att det är lätt att kommunicera med Skatteverket totalt sett. Andelen som saknar uppfattning är stor i region Gävle.

**Tabell 102 På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	34	35	34	35	31	32	31	39ei	29	34	31
Varken eller	20	20	20h	22h	21h	19	22h	15	20	20	20
Instämmer inte	11	11	9	9	12c	12	10	11	8	13	10
Vet ej/Ej svar	36	34	37	34	36	37	38	35	43bdj	33	39
Medelvärde	3,5	3,5	3,6e	3,6	3,4	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5
Balansmått	23	24	25e	26e	19	20	21	28	21	21	21

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.5.1 Att motiverar beslut på ett bra sätt

Många har svårt att ta ställning i påståendet om Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt. I årets mätning saknar varannan respondent en uppfattning. Emellertid är även andelen som inte tycker att Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt ganska hög. I Göteborg och Malmö är andelen som inte instämmer signifikant högre än i Örebro.

**Tabell 103: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	22	22	22	22	22	19	25	26f	21	21	21
Varken eller	16	15	17h	17h	19h	16	17	12	21bh	18h	15
Instämmer inte	13	14	12	13	14g	16cg	9	13	11	13	11
Vet ej/Ej svar	49	49	49	48	45	50	49	50	47	48	52
Medelvärde	3,3	3,2	3,3	3,3	3,2	3,1	3,4f	3,4	3,3	3,3	3,4
Balansmått	9	8	11f	10	9	3	16f	13f	10	8	10

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.5.2 Är personalens skriftspråk enkelt och begripligt?

Missnöjet med skriftspråket är relativt stort. I genomsnitt tycker 18 procent att skriftspråket personalen använder inte är enkelt och begripligt. Endast en fjärdedel tycker att skriftspråket är lätt och begripligt. I Malmö är andelen missnöjda något högre än i Linköping.

**Tabell 104: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	26	28i	28i	27i	25	24	26	28	21	25	24
Varken eller	18	16	18	18	18	17	20	19	21	20	20
Instämmer inte	18	19	17	19	20c	19	16	16	20	17	15
Vet ej/Ej svar	38	37	37	36	37	40	38	37	39	38	40
Medelvärde	3,2	3,2	3,3ei	3,2	3,1	3,1	3,3	3,2	3,0	3,2	3,2
Balansmått	8	9	12	8	5	5	10	11	0	9	9

Bas: Haft kontakt



### 13.4.5.3 Är personalens talspråk enkelt och begripligt?

Jämfört med skriftspråket är andelen som är nöjda med talspråket mycket högre. 37 procent av svaranden är nöjda medan 8 procent är missnöjda. Det finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna. I region Gävle är dock andelen nöjda något lägre medan andelen som saknar åsikt är något högre. I en totalbedömning är dock inte Gävle signifikant sämre än andra regioner.

**Tabell 105: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	37	39	37e	39e	32	35	35	39e	34	38	36
Varken eller	17	15	18	17	20d	17	20	18	17	19	15
Instämmer inte	8	10	7	8	9	9	7	6	9	9	7
Vet ej/Ej svar	38	36	38	36	39	39	38	38	40	34	42
Medelvärde	3,7	3,7	3,7e	3,7e	3,6	3,6	3,7	3,8e	3,6	3,6	3,7
Balansmätt	28	29	29e	31e	23	26	29	33e	25	30	29

Bas: Haft kontakt

### 13.4.5.4 Får medborgarna bra förklaringar på sina frågor?

Drygt en tredjedel av medborgarna upplever att de får bra förklaringar på sina frågor från Skatteverket, 11 procent är av motsatt uppfattning och 39 procent saknar åsikt. I totalbedömningen får förvaltningarna i Växjö och Örebro signifikant bättre betyg än Malmö och Göteborg.

**Tabell 106: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	31	31	33	35ef	30	29	32	32	29	33	32
Varken eller	18	18	18h	20h	19h	18	22hk	13	20h	19	15
Instämmer inte	11	13g	11g	9	12g	12g	6	12g	8	12g	11g
Vet ej/Ej svar	39	37	38	36	39	41	40	42	43d	37	42
Medelvärde	3,5	3,4	3,6e	3,6ef	3,4	3,4	3,7bef	3,5	3,5	3,5	3,5
Balansmätt	20	18	22	26ef	18	17	26ef	20	20	22	22

Bas: Haft kontakt

## 13.4.6 Skattekontroll i olika regioner

I enkäten har även frågor ställts kring kontroll av skattefusk. Frågorna rör hur allmänheten ser på Skatteverkets möjligheter att bekämpa skattefusket, om Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER, kontrollera fusk med folkbokföringen och om man anser att kontrollen blivit effektivare på senare år. Frågorna berör också individens upplevda risk att åka fast för skattefusk och de konsekvenser som skulle följa.

### 13.4.6.1 Frågor om deklARATION

Stockholm är den enda regionen som avviker avsevärt när det gäller antalet deklARANter som fått frågor om deklARATIONEN under de senaste två åren. Medan 23 procent av deklARANterna har fått frågor kring sin deklARATION i nästan alla regioner är den motsvarande andelen i Stockholmsregionen 15 procent.

**Tabell 107: Har du fått frågor från Skatteverket om din deklaration under de senaste två åren?**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja	21	15	24b	23b	24b	22b	23b	26b	23b	26b	23b
Nej	74	80cdefghj	72	73	71	73	72	70	75	70	76
Vet ej/Ej svar	4	5k	4k	4k	5k	5k	4k	4	3	5k	1

Bas: Haft kontakt

**13.4.6.2 Ställer Skatteverket tillräckligt med frågor till deklarerande?**

Andelen som inte tycker att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till deklarerande är hög i alla regioner. Mest missnöjda är medborgarna i Örebroregionen där en fjärdedel inte tycker att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor vilket är högst jämfört med övriga regioner. Andelen som saknar uppfattning är ganska hög i genomsnitt. Invånarna i Luleå och Växjö tycker i högre omfattning att det ställs tillräckligt med frågor till deklarerande.

**Tabell 108: Tror du att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till dem som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklarationsgranskningen? Procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja, tillräckligt	38	37	38	42fgij	38	36	33	41	35	35	46bcefgij
Nej, otillräckligt	20	19	20	20	21	19	25cfk	19	21	24	18
Ställer alldeles för många frågor	2	1	2	2	3g	2	1	4bg	3	2	2
Vet ej/Känner ej till/Ej svar	40	42k	40k	36	38	43dk	40	35	41	40	34

Bas: Haft kontakt

**13.4.7 Kontroll av fusk****12.4.7.1 Är Skatteverket bra på att bekämpa skattefusket?**

Det är en mycket låg andel som anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Endast 15 procent instämmer i påståendet jämfört med 27 procent som inte instämmer. Endast skatteregion Stockholm skiljer sig signifikant från övriga regioner där bara 11 procent anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Samtidigt uppvisar Stockholm den högsta andelen respondenter som saknar uppfattning.

**Tabell 109: Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	15	11	16b	16b	17b	15	16	16b	15	18b	17b
Varken eller	20	19	21	21	20	22	18	19	21	21	18
Instämmer inte	27	27	27	26	29	26	28	28	27	26	28
Vet ej/Ej svar	38	43cej	36	37	34	37	38	36	37	35	37
Medelvärde	2,7	2,6	2,7	2,8	2,8	2,7	2,8	2,7	2,7	2,9	2,7
Balansmått	-13	-16	-11	-10	-12	-12	-12	-12	-13	-8	-11

Bas: Haft kontakt

### 13.4.7.2 Att kontrollera deklARATIONER

Endast skatteregion Östersund skiljer sig signifikant positivt från andra regioner när det gäller påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER. Andelen instämmande uppgår till 38 procent jämfört med genomsnittet på 29 procent.

12 procent av de svarande instämmer inte i påståendet och ungefär en tredjedel saknar uppfattning.

**Tabell 110: Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	29	27	31	30	33	28	28	29	29	38bcdfghi	32
Varken eller	24	24j	22j	24j	22j	26j	28j	23	22	16	22
Instämmer inte	12	11	12	11	13	11	12	13	13	14	13
Vet ej/Ej svar	35	38	35	35	32	36	31	35	36	32	33
Medelvärde	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4	3,5	3,4
Balansmått	18	16	19	19	20	17	16	16	16	24	18

Bas: Haft kontakt

### 13.4.7.3 Kontroll av fusket med folkbokföring

När det gäller frågan om Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen saknar en majoritet uppfattning. Andelen som instämmer i påståendet är ganska låg och ligger på ungefär samma nivå som andelen som inte instämmer. Andelen som inte instämmer i att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen är högst i skatteregion Malmö. I övrigt finns det inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

**Tabell 111: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	13	12	14	13	14	13	16	16	11	15	14
Varken eller	14	12	15	16	13	15	13	12	12	13	15
Instämmer inte	15	15	13	14	20 bcdfgijk	15	15	15	15	13	14
Vet ej/Ej svar	58	62	58	57	53	56	57	57	62	59	58
Medelvärde	2,9	2,9	3,0e	3,0	2,8	3,0	3,1e	3,0	2,9	3,1	3,0
Balansmått	-2	-3	0e	-1e	-7	-2	1	0	-4	2e	0

Bas: Haft kontakt

### 13.4.7.4 Upplevd risk för upptäckt av det egna skattefusket

Merparten av medborgarna, 43 procent, upplever det som troligt att de skulle bli upptäckta i fall de själva skattefuskar. I region Luleå är det fler som tror att de skulle bli upptäckta om de skattefuskar medan det är färre i region Stockholm som tror detsamma. Andelen som inte instämmer i påståendet är högst i skatteregion Malmö.

**Tabell 112: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	43	39	45b	46b	44	42	47b	41	47b	48b	51bfh
Varken eller	14	16	14	13	14	12	14	17k	15	16	11
Instämmer inte	10	12	9	9	12d	11	10	10	8	9	9
Vet ej/Ej svar	32	33	32	33b	30	35	28	32	31	27	30b
Medelvärde	3,8	3,7	3,9	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9
Balansmätt	33	27	36b	37b	32	32	37	31	39b	39b	42be

Bas: Haft kontakt

**13.4.7.5 Konsekvenser av eget skattefusk**

Merparten av medborgarna tror att konsekvenser av eget skattefusk ifall av upptäckt blir allvarliga. Jämfört med Linköping är andelen som inte instämmer i påståendet är något högre i Växjö.

**Tabell 113: Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	43	42	41	43	42	43	42	45	40	45	44
Varken eller	11	12d	12d	8	12d	11	15d	10	12	9	10
Instämmer inte	9	10	7	10c	9	8	8	9	10	7	7
Vet ej/Ej svar	37	35	39	39	37	38	36	36	38	39	39
Medelvärde	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0	4,0
Balansmätt	34	32	34	33	32	35	34	36	29	38	37

Bas: Haft kontakt

**13.4.7.6 Effektivare skattekontroll under senare år?**

När det gäller frågan om Skatteverket blivit effektivare i sin skattekontroll under senare år saknar en majoritet av medborgarna uppfattning och det finns knappast några regionala skillnader. I Göteborg och Stockholm finns högre andel osäkra.

**Tabell 114: Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	24	21	25	24	25	23	24	26	22	26	24
Varken eller	15	16	16k	17k	14	14	18k	15	16	17k	11
Instämmer inte	11	9	12d	9	12	9	12	13	12	10	13
Vet ej/Ej svar	50	54c	47	49	49	54cghj	46	46	50	46	52
Medelvärde	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,2	3,4	3,4
Balansmätt	13	12	13	15	12	14	13	13	10	16	11

Bas: Haft kontakt

### 13.4.7.7 Fungerar kontrollen bra totalt sett?

Merparten av medborgarna känner sig osäkra när det gäller frågan om kontrollen fungerar bra totalt sett. Stockholmsregionens invånare saknar uppfattning i högre omfattning än andra regioner. I genomsnitt tycker 29 procent att kontrollen fungerar bra mot 13 procent som inte tycker det. Det finns inga nämnvärda regionala skillnader.

**Tabell 115: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	29	28	28	29	29	27	28	32	29	32	27
Varken eller	20	18	22hi	22hi	21	22	22	16	17	23h	19
Instämmer inte	13	12	13	11	15d	12	14	16	15	11	15
Vet ej/Ej svar	38	42e	37	38	34	39	36	36	40	34	38
Medelvärde	3,4	3,4	3,3	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5	3,2
Balansmätt	15	15	15	17	14	15	14	17	14	20	12

Bas: Haft kontakt

### 13.4.8 Skatteverkets sätt att arbeta

Skatteverkets sätt att arbeta handlar om att Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, informerar bra, vara hjälpsam, ge alla skattebetalare en rättvis och likvärdig behandling, upptäcka fel och fusk samt att fatta korrekta beslut.

#### 13.4.8.1 Utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt?

Generellt sett upplever medborgarna att Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt. Andelen missnöjda är endast 7 procent. Andelen som instämmer i påståendet är något lägre i Gävle jämfört med en del andra regioner.

**Tabell 116: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	37	34	38i	37i	37i	38i	38i	40i	31	39i	38
Varken eller	27	28	26	28	28	27	27	25	32c	27	27
Instämmer inte	7	7	7	6	8	7	7	8	6	7	8
Vet ej/Ej svar	29	32	29	28	27	29	28	26	32	26	28
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6
Balansmätt	30	27	31	31	30	32	31	32	24	32	31

Bas: Haft kontakt

#### 13.4.8.2 Strävan efter att förenkla för skattebetalarna

En övervägande majoritet av medborgarna anser att Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna. Andelen som motsätter sig påståendet är högre i en del regioner, framförallt i Östersund och Stockholm. I övrigt finns det inga signifikanta skillnader mellan regionerna.

**Tabell 117: Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	54	52	53	56	54	54	58	57	56	56	55
Varken eller	18	16	19	17	18	19	19	19	17	14	19
Instämmer inte	10	13fh	11h	11h	10h	8	10	6	9	13h	11h
Vet ej/Ej svar	18	19	17	17	18	20	13	18	18	17	16
Medelvärde	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	3,7	3,8
Balansmått	44	40	43	45	43	46	48	51b	47	43	44

Bas: Haft kontakt

**13.4.8.3 Informationsverksamhet**

Drygt hälften av medborgarna är nöjda med verkets informationsverksamhet. Andelen missnöjda uppgår till 12 procent. Andelen som saknar uppfattning är relativt låg. Mest nöjda är Västeråsregionens invånare. I övrigt finns det inga signifikanta regionala skillnader.

**Tabell 118: Skatteverket informerar bra, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	47	45	48	51	46	46	47	54beik	44	46	45
Varken eller	26	26	27	25	28	25	27	22	30	30	28
Instämmer inte	12	14	10	10	11	11	10	12	10	10	13
Vet ej/Ej svar	15	15	15	14	14	17	16	12	17	15	14
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5
Balansmått	36	31	37	40b	35	35	37	42	34	36	32

Bas: Haft kontakt

**13.4.8.4 Får man den hjälp man behöver?**

Hälften av medborgarna är nöjda med den hjälp de får från Skatteverket. Mest nöjda är invånarna i Växjöregionen.

**Tabell 119: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	50	47	50	54bce	48	50	52	51	52	53	49
Varken eller	22	24	22	20	22	22	24	22	22	22	21
Instämmer inte	8	9	7	7	9	8	5	7	5	7	9
Vet ej/Ej svar	20	20	21	19	22	20	19	20	21	18	21
Medelvärde	3,8	3,7	3,8b	3,9be	3,7	3,8	3,9b	3,8	3,8	3,8	3,7
Balansmått	42	37	43	47be	40	43	47	44	47	46	40

Bas: Haft kontakt

### 13.4.8.5 Rättvis och likvärdig behandling

Frageställningen verkar vara komplex för de flesta svaranden då nästan varannan svarande saknar uppfattning. Särskild i Stockholm är andelen utan åsikt mycket hög. Andelen som inte tycker att Skatteverket behandlar alla likvärdigt och rättvist är ganska hög i alla regioner. Mest kritiska är invånarna i Örebro och Malmö.

**Tabell 120: Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	22	22	21	23	23	22	22	24	20	25	25
Varken eller	15	12	15	14	16	18b	15	16	16	16	16
Instämmer inte	15	12	16b	17b	19bh	16	21bh	13	16	16	16
Vet ej/Ej svar	47	54cdefgjk	47	46	43	44	43	47	48	43	43
Medelvärde	3,2	3,3	3,1	3,2	3,1	3,2	3,0	3,2	3,1	3,2	3,2
Balansmätt	7	10	5	6	4	6	1	11	4	8	9

Bas: Haft kontakt

### 13.4.8.6 Att upptäcka fel

Huruvida Skatteverket är bra på att upptäcka fel är ett påstående som svaranden har svårt att ta ställning till. Som framgår av tabell nedan är det många som inte har någon uppfattning, framförallt i Stockholmsregionen. Även andelen som inte instämmer i påståendet är, åtminstone i relation till andelen som instämmer, ganska hög. Invånarna i Östersund och Linköping tycker i högre utsträckning än invånarna i Stockholm att Skatteverket är bra på att upptäcka skattefel.

**Tabell 121: Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	25	21	27b	26	24	25	27	26	24	30b	23
Varken eller	18	14	20b	19b	21b	19	24b	19	17	18	20
Instämmer inte	12	13	11	11	13	10	11	11	12	10	11
Vet ej/Ej svar	46	52cdegj	42	44	42	46	39	44	47	41	45
Medelvärde	3,4	3,3	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5	3,3
Balansmätt	13	8	15	16b	12	15	16	14	13	20b	12

Bas: Haft kontakt

**13.4.8.7 Att upptäcka fusk**

Även vid påståendet att Skatteverket är bra på att upptäcka fusk saknar merparten av svaranden åsikt. Särskilt i Stockholm, Göteborg och Gävle är man i högre omfattning osäker. I genomsnitt är andelen som instämmer i påståendet låg och andelen som inte instämmer ganska hög. Resultatet är jämnt fördelat mellan alla regioner.

**Tabell 122: Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	19	16	21	21	21	18	22	21	16	23bi	20
Varken eller	18	16	19	20	19	18	22b	19	19	19	19
Instämmer inte	16	16	16	15	19	16	18	15	17	17	16
Vet ej/Ej svar	46	52cdegj	44	44	42	48eg	38	44	48g	42	45
Medelvärde	3,1	3,1	3,1	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	3,0	3,1	3,1
Balansmått	3	1	5	6	2	3	4	6	-1	6	3

Bas: Haft kontakt

**13.4.8.8 Fattar Skatteverket korrekta beslut?**

Drygt en fjärdedel av svaranden tycker att Skatteverket fattar korrekta beslut, ungefär lika många är neutrala och 12 procent tycker inte att besluten som Skatteverket fattar är korrekta. Merparten saknar dock uppfattning. Andelen som instämmer i att Skatteverket fattar korrekta beslut är något högre i Östersund och Växjö. Gävleregionen uppvisar högre andel osäkra.

**Tabell 123: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	23	23	21	25c	23	22	25	26	20	28ci	24
Varken eller	22	22	24dh	21	23h	22	28dhij	17	19	20	23
Instämmer inte	12	11	11	11	12	13	9	12	13	13	12
Vet ej/Ej svar	43	45	44	43	41	44	38	45	48eg	40	41
Medelvärde	3,3	3,2	3,2	3,3	3,2	3,2	3,3	3,4	3,2	3,3	3,3
Balansmått	12	12	10	14	11	9	17	14	7	15	11

Bas: Haft kontakt



### 13.4.9 Förtroendet för Skatteverket

En övervägande majoritet av medborgarna har förtroende för Skatteverket på det hela taget. Endast regionerna Malmö och Luleå sticker ut något när det gäller andelen som inte har förtroende för Skatteverket. Som framgår av tabellerna nedan är betygen Skatteverket får av medborgarna som varit i kontakt med Skatteverket under de senaste två åren något bättre jämfört med alla svaranden.

**Tabell 124: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	54	53	55	56	53	56	53	53	53	54	55
Varken eller	27	28	26	28	24	27	29	29	26	27	27
Instämmer inte	11	12	10	9	13cdf	8	9	11	11	10	13f
Vet ej/Ej svar	8	7	9	8	10	9	8	7	9	9	5
Medelvärde	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6
Balansmått	44	42	46	47	40	49e	44	42	42	44	42

**Bas: Haft kontakt**

**Tabell 125: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer	51	50	52	50	50	51	52	49	49	51	55dehi
Varken eller	25	27	25	25	24	26	25	27	23	24	24
Instämmer inte	9	10j	8	8	9j	8	7	8	11cfgi	6	9
Vet ej/Ej svar	15	13	16k	16k	17bk	15	16	16	18bk	18bk	12
Medelvärde	3,7	3,6	3,7b	3,7	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,8b	3,8
Balansmått	42	40	44i	42	40	44	45	41	38	45	46i

**Bas: Samtliga**

### 13.4.10 Tjänstemännens attityder (ABC-attityder)

I årets regionenkät togs det för första gången upp tre nya attitydpåståenden där medborgarna fick ta ställning till vilken/vilka attityder de anser att tjänstemännen för det mesta visar upp (se även avsnitt 10).

#### 13.4.10.1 Är tjänstemännen nedlåtande och misstänksamma?

En klar majoritet, hela 52 procent, av medborgarna avvisar påståendet att Skatteverkets tjänstemän är nedlåtande och misstänksamma och utgår från att medborgarna vill smita undan beskattning. Invånarna i Göteborg och Stockholm tycker minst av alla att påståendet ovan stämmer, endast 9 respektive 10 procent instämmer i påståendet. Något högre andel instämmande kan man däremot konstatera i regionerna Malmö och Västerås. Östersundregionen sticker ut genom att 58 procent av dess invånare inte tycker att tjänstemännen är nedlåtande och misstänksamma mot medborgarna.

**Tabell 126: (Attityd A): Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (7 till 10)	12	10	14f	14f	15f	9	14f	15f	14	13	14f
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	26	28	25	25	25	27	24	26	28	25	25
Instämmer inte (0 till 3)	52	52	51	52	51	53	55	49	49	58ceh	50
Vet ej/Ej svar	10	9	10j	9j	10j	12j	7	11j	9	5	10
Medelvärde	3,3	3,3	3,4	3,3	3,4	3,1	3,2	3,5	3,4	3,2	3,3

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

**13.4.10.2 Är tjänstemännen reserverade och strikta?**

Andelen som instämmer respektive inte instämmer i att tjänstemännen är reserverade, strikta och bara följer reglerna är nästan lika hög i alla regioner, ca 30 procent. Jämfört med Stockholm tycker invånarna i Malmö och Växjö i något högre utsträckning i att tjänstemännen är reserverade och strikta.

**Tabell 127: (Attityd B): Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (7 till 10)	27	24	29	30b	30b	28	26	26	30	27	29
(10) Instämmer helt	9	8	9	10	11	8	6	9	9	11	9
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	34	35	34	33	32	33	32	37	30	38	34
Instämmer inte (0 till 3)	30	32	29	30	29	29	33	30	32	32	29
Vet ej/Ej svar	8	9j	8j	7j	8j	10j	8j	7	8j	3	9j
Medelvärde	4,9	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9	4,7	4,9	4,9	4,8	5,1

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

**13.4.10.3 Är tjänstemännen empatiska och hjälpsamma?**

Det finns inga skillnader mellan regionerna när det gäller om tjänstemännen är empatiska och hjälpsamma och utgår från att medborgarna vill göra rätt för sig. 44 procent tycker att påståendet stämmer medan 17 procent inte tycker det.

**Tabell 128: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, procent**

	TOTAL	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (7 till 10)	44	42	44	47	44	44	47	41	47	43	44
Varken eller <sup>1)</sup> (4 till 6)	32	33	34	31	31	33	29	36	29	38	34
Instämmer inte (0 till 3)	17	18	15	17	17	15	17	17	16	14	15
Vet ej/Ej svar	7	8	7j	6	8j	8	7	6	7	4	7
Medelvärde	6,1	6,1	6,1	6,3	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,1	6,0

Bas: Haft kontakt

1) Det finns inga signifikantbeteckningar vid "varken eller" eftersom vi i efterhand adderade ihop siffrorna till ett värde.

## 14 Invandrarnas syn på Skatteverket

Av aktuell anledning tillkom för första gången i regionenkät till allmänheten följande fråga: *Var någonstans har du huvudsakligen vuxit upp?* Svartalternativ bestod av: I Sverige, i annat land i Norden, i annat land i Europa, i annat land utanför Europa, vet ej/Ej svar. Totalt har 946 personer svarat att de huvudsakligen har vuxit upp utanför Sverige. Av dessa har 528 varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Populationen anses tillräcklig för kunna på ett statistiskt säkert sätt uttala sig om skillnader mellan personer som vuxit upp i Sverige å ena sidan och utanför Sverige å andra sidan samt om skillnader mellan befolkningsgrupper med en uppväxt utanför Sverige. Materialet har utarbetats till en separat rapport (*”Invandrarnas syn på skatter och Skatteverket”*, Skatteverket rapport 2005:4). I följande återges ett sammandrag av denna rapport.

### 14.1 Är man nöjd med kontakterna med Skatteverket?

Så här svarade de som varit i kontakt med Skatteverket på frågan om de var nöjda med sin kontakt med Skatteverket.

*Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket?*

Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Nöjd (5+4)	60	58	77b	66	83bd	76b
Varken/eller (3)	28	30cdef	16	19	10	15
Missnöjd (2+1)	6	6ef	3	2	1	2
Vet ej/Ej svar	6	6	4	13b	6	8
Medelvärde	3,84	3,80	4,12b	4,09b	4,32bd	4,20b

Bland dem som är födda utanför Europa svarar 83 procentenheter att de är nöjda med kontakterna med Skatteverket. Detta värde är statistiskt säkerställt högre än motsvarande värde i kolumnerna b (Sverige) och d (Europa). Bland dem som är födda i Sverige är det 6 procent som svarar att de är missnöjda med kontakterna med Skatteverket. Detta värde är signifikant högre än motsvarande värde i kolumnerna e och f dvs. bland personer som vuxit upp utanför Europa respektive utanför Sverige.

Medelvärdena för alla tre invandrargrupper (kol. c, d och e) är högre än det i kolumn b (födda i Sverige).

- Slutsatsen är alltså att invandrare är mer nöjda än svenskar med kontakterna med Skatteverket och detta gäller alla tre undersökta invandrargrupper

## 14.2 **Invandrarnas syn på Skatteverket och dess tjänstemän**

Efter de inledande frågorna ställdes i enkäten i olika ”block” mer detaljerade frågor om tillgänglighet, snabbhet och handläggning etc. för att se om i Skatteverkets verksamhet finns brister generellt eller visavis vissa kategorier av skattskyldiga som kan behöva förbättras. Nedan redovisas för de olika ”blocken” dels de påstående som de svarande skulle ta ställning till, dels vad just invandrare med olika ursprung anser jämfört med svenskar dvs. personer som vuxit upp i Sverige.

### 14.2.1 **Tillgänglighet**

- Skatteverket har öppettider som passar mig
  - Skatteverket har telefontider som passar mig
  - Det är lätt att komma fram på telefon
  - Det är enkelt att få kontakt med rätt person
  - På det hela taget är tillgängligheten bra
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

### 14.2.2 **Snabbhet och handläggning**

- Jag får snabbt besked på mina frågor
  - Skatteverket handlägger ärenden snabbt
  - Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut
  - När Skatteverket gjort något fel rättar man snabbt felet
  - På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

### 14.2.3 **Bemötande**

- Personalen är trevlig och hjälpsam
  - Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden
  - Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket
  - På det hela taget är bemötandet bra
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

Skatteverket anser att en viktig kvalitetsaspekt är bemötandet. Omdömet i den sammanfattande frågan nedan inkluderar således omdömen som rör

- Att personalen är trevlig och hjälpsam
- Att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden
- Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket

*Påstående: På det hela taget är bemötandet bra*

Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?						
Haft kontakt med Skatteverket	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	41	39	54b	57b	70bc	62b
Varken/eller (3)	17	17f	14	12	12	12
Instämmer inte (2+1)	7	8	5	3	5	5
Vet ej/Ej svar	35	36def	28e	27e	13	21
Medelvärde	3,76	3,71	4,12b	4,32b	4,09b	4,14b

- Det är en liten andel personer som inte instämmer i att bemötandet är bra
- Personer som vuxit upp utanför Sverige instämmer i högre grad än de som vuxit upp i Sverige i att bemötandet är bra. Detta gäller också för de tre invandrargrupperna var för sig.

#### 14.2.4 Sakkunskap

- Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor
  - Personalen är kunnig
  - Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta
  - På det hela taget har personalen bra sakkunskap
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

#### 14.2.5 Kommunikation

- Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt
  - Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk
  - Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk
  - Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor
  - På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket
- Invandrare är på alla frågor mer nöjda än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför i Europa utanför Norden samt de som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

### 14.2.6 Kontrollen av fusket

- Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket
  - Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER
  - Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring
  - Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefusade
  - Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskat blir konsekvenserna allvarliga
  - Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusket i högre grad upptäcks
  - Totalt sett fungerar kontrollen bra
- Invandrare instämmer i alla frågor i högre grad än svenskar.
  - Personer som vuxit upp utanför Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.
  - Invandrare har betydligt oftare (44 %) kontakt med Skatteverket i folkbokföringsfrågor än vad svenskar (23 %) har. Särskilt utomeuropeiska invandrare har en annan svarsbild på folkbokföringsfrågan än svenskar; man har en säkrare uppfattning (färre vet ej och ej svar) och det är fler som instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Se nedanstående tabell:

*Påstående: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring*

Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	13	11	17	22b	48bcd	32b
Varken/eller (3)	14	14def	13	5	7	8
Instämmer inte (2+1)	15	16cdef	1	9c	7	6
Vet ej/Ej svar	58	58e	69e	65e	37	54
Medelvärde	2,93	2,80	3,84	3,68b	4,02b	3,90b

Bland dem som är födda utanför Europa (kol. e) instämmer 48 procentenheter i påståendet att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring. Detta värde är statistiskt säkerställt högre än motsvarande värde i kolumnerna b, c och d.

Bland dem som är födda i Sverige (kol. b) är det 16 procent som inte instämmer i påståendet. Detta värde är signifikant högre än motsvarande värde i kolumnerna c, d, e och f. Medelvärdena för de två utomnordiska invandrargrupperna (kol. d och e) är högre än för det i kolumn b (födda i Sverige).

Noteras kan alltså att svenskar jämfört med alla tre invandrargrupperna oftare inte instämmer i att Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring.

### 14.2.7 Skatteverkets sätt att arbeta

- Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna
  - Skatteverket informerar bra
  - Jag får den hjälp jag behöver
  - Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling
  - Skatteverket är bra på att upptäcka fel
  - Skatteverket är bra på att upptäcka fusk
  - Skatteverket fattar korrekta beslut
  - Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt
- Invandrare på samtliga delfrågor mer positiva än svenskar
- På följande tre delfrågor är alla tre invandrargrupperna mer nöjda än vad svenskar är:
- Skatteverket informerar bra
  - Jag får den hjälp jag behöver
  - Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra
- Personer som vuxit upp utanför i Europa är på samtliga delfrågor mer positiva än de som vuxit upp i Sverige.

### 14.3 Förtroendet för Skatteverket

När det gäller svaren den sista sammanfattande och viktigaste frågan framgår resultaten av nedanstående tabell:

*Påstående: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket*

Haft kontakt med Skatteverket	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
Instämmer (5+4)	54	52	72b	65b	76b	71b
Varken/eller (3)	27	29cdef	12	19	11	14
Instämmer inte (2+1)	11	11def	5	3	3	4
Vet ej/Ej svar	8	8	11	12	10	11
Medelvärde	3,65	3,59	4,02b	4,14b	4,26b	4,17b

- Invandrare har större förtroende för Skatteverket än svenskar. Detta påstående gäller också alla tre invandrargrupperna.





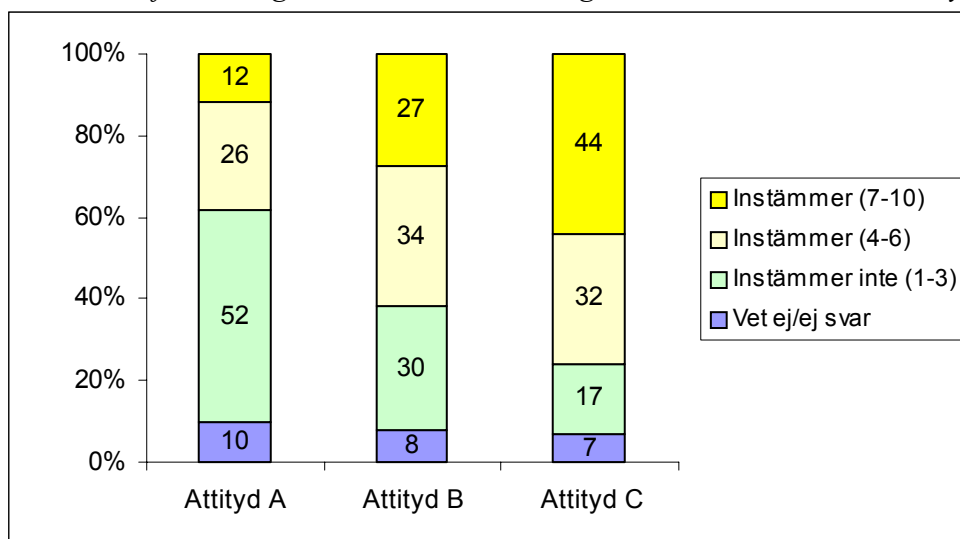
## 14.4 Skattetjänstemännens attityder

I årets regionenkät hade fick de svarande för första gången i våra enkäter ta ställning till frågan vilken attityd de anser att vi för det mesta visar upp.

### 14.4.1 Önskvärd attityd vanligast

Som framgår av nedanstående diagram uppvisar skattetjänstemännen oftast den mest önskade attityden nämligen attityd C innebärande att tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.

*Procentuell fördelning av i vilken utsträckning man instämmer i olika attityder*



- 12 procent av svarande instämmer i att tjänstemännen har attityd A och 44 procent instämmer i att tjänstemännen har attityd C.

Hur är det då med tjänstemännens attityder gentemot personer som vuxit upp i olika delar av världen?

#### 14.4.2 Olika attityder mot personer med olika bakgrund?

I nedanstående tabell finns beräknade medelvärden för de olika attityderna – hur ofta vi visar upp dem mot personer med olika ursprung.

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 10, där 0 betyder ”instämmer inte” alls och 10 betyder ”instämmer helt.”*  
**Medelvärden**

Alla som haft kontakt	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	3,30	3,31c	2,48	3,30	3,65c	3,26
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	4,86	4,80	4,18	4,92	6,16bcd	5,31b
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	6,13	6,01	6,24	7,18b	7,54bc	7,13b

Ovan anges medelvärden dvs. i vilken grad man instämmer i de olika attityderna.

- De svarande instämmer mest i att skattetjänstemännen har attityd C därefter attityd B och sist attityd A.
- När det gäller attityd A finns mellan svenskar och invandrare totalt sett finns ingen signifikant skillnad. Invandrare från Norden utom Sverige tycker i lägst grad att vi har attityd A
- När det gäller attityder B och C instämmer invandrare i högre grad än svenskar i att vi har dessa attityder. Värdesteget i attityd B mellan invandrare och svenskar är 0,5 (5,3-4,8) medan värdesteget i attityd C är hela 1,1 (7,1-6,0). Man kan därför säga att invandrare i särskilt hög grad jämfört med svenskar instämmer i att skattetjänstemännen har attityd C.

#### Sammanfattningsvis: Uppvisad attityd

Attityd A: mot svenskar jämfört med mot invandrare – ingen skillnad

Attityd B: mot svenskar jämfört med mot invandrare – lite oftare antyd B mot invandrare

Attityd C: mot svenskar jämfört med mot invandrare – mycket oftare attityd C mot invandrare

Vi ska nu lite i detalj se på ytterlighetsfallen dvs. i vilken uträkning man instämmer (7-10) dvs. i ganska hög grad jämfört med andelen som inte instämmer (0-3).

### Lite detaljer kring attityd A

Alla som haft kontakt		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	Instämmer (7-10)	12	12	6	15	21bc	15
	Instämmer inte (0-3)	52	51	74bde	48	52	56
Medelvärde:		3,30	3,31c	2,48	3,30	3,65c	3,26

- Totalt sett finns mellan invandrare och svenskar inga signifikanta skillnader (alltså mellan kolumnerna b och f). Man kan alltså anta att tjänstemännen uppvisar attityd A i ungefär samma utsträckning mot svenskar som mot invandrare.
- Nordiska invandrarna skiljer sig påtagligt från utomeuropeiska invandrare genom att det är färre som instämmer (7-10) och fler som inte instämmer (0-3).

### Detaljer kring attityd B

Alla som haft kontakt		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	Instämmer (7-10)	27	26	17	32c	49bcd	36b
	Instämmer inte (0-3)	30	31e	40e	33e	19	29
Medelvärde:		4,86	4,80	4,18	4,92	6,16bcd	5,31b

- Totalt sett uppfattar invandrare att skattetjänstemännen i högre grad uppvisar attityd B än svenskar (kol. f jämförd med kol. b). Detta gäller särskilt invandrare utanför Europa.

### Detaljer kring attityd C

Alla som haft kontakt		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	Instämmer (7-10)	44	42	44	60bc	67bc	59b
	Instämmer inte (0-3)	17	17ef	18e	13	7	12
Medelvärde:		6,13	6,01	6,24	7,18b	7,54bc	7,13b

- Invandrare uppfattar i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen har attityd C. Särskilt invandrare utanför Europa uppfattar att skattetjänstemännen har attityd C.

Sammanfattningsvis noteras att även om C är den vanligast uppvisade attityden – särskilt gentemot invandrare – så uppfattar ändå invandrare i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen har attityden B. Det nu sagda gäller särskilt för invandrare utanför Europa.

Myndigheter ska i sin verksamhet motverka alla former av etnisk diskriminering. Diskriminering kan ske på många olika sätt. De attityder en tjänsteman visar kan uppfattas diskriminerande – nämligen om man visar andra – mindre önskatteverketärda attityder – gentemot invandrare än mot svenskar. Undersökningen ger inte vid handen att Skatteverkets personal diskriminerar invandrare genom att uppvisa andra (sämre) attityder mot dem än mot svenskar.

### 14.4.3 Uppfattningen av vårt bemötande bland personer som inte haft någon kontakt

Nedan framgår attityderna hos de personer som i enkäten uppgett att de inte har haft någon kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Kan de då ha någon uppfattning? Ja, dom kan ha haft kontakter som ligger längre tillbaka i tiden och personen kan ha fått sin uppfattning genom andra personer som haft kontakt<sup>2</sup>.

I nedanstående tabell finns beräknade medelvärden för de olika attityderna – hur ofta vi visar upp dem mot personer med olika ursprung.

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 10, där 0 betyder ”instämmer inte” alls och 10 betyder ”instämmer helt.” Medelvärden*

Alla som INTE haft kontakt	Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	3,65	3,62	3,39	3,93	4,64b	4,04
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	5,00	4,98	4,66	5,58	5,37	5,24
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	5,94	5,94	5,23	6,39	6,41	6,09

- I alla grupper som inte haft kontakt med oss är uppfattningen den att skattetjänstemännen oftast uppvisar den mest önskade attityden nämligen attityd C.

<sup>2</sup> Andelen personer som svarar vet ej på attitydfrågorna är ungefär 23 procent bland dem som inte haft kontakt medan motsvarande andel bland dem som haft kontakt är mindre än 10 procent.

- Det finns bland alla medelvärden endast ett medelvärde för vilket en grupp statistiskt säkert skiljer sig från en andra. Det är medelvärdet för attityd A: Personer som vuxit upp utanför Europa och inte haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna instämmer i högre grad än svenskar att skattetjänstemännen uppvisar attityd A, dvs. att tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att personen vill smita undan.

### Lite detaljer kring attityd A

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
A: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	Instämmer (7-10)	12	12	8	14	20b	15b
	Instämmer inte (0-3)	36	37ef	40e	32	20	30
Medelvärde:		3,65	3,62	3,39	3,93	4,64bc	4,04

- Personer som vuxit upp utanför Europa, som inte haft kontakt med oss, instämmer i högre grad än svenskar att tjänstemännen uppvisar attityd A – medelvärdet i kolumn e är högre än det i kolumn b. Har man en förutfattad mening eller gamla erfarenheter?

### Lite detaljer kring attityd B

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	Instämmer (7-10)	24	24	25	26	25	26
	Instämmer inte (0-3)	23	23	25	17	18	20
Medelvärde:		5,00	4,98	4,66	5,58	5,37	5,24

- När det gäller attityd B finns inga statistiskt säkra skillnader mellan invandrare och svenskar.

### Lite detaljer kring attityd C

		Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?					
De som INTE har haft kontakt		Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn		a	b	c	d	e	f
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	Instämmer (7-10)	33	33c	18	38c	37c	32
	Instämmer inte (0-3)	14	14e	15	11	9	11
Medelvärde:		5,94	5,94	5,23	6,39c	6,41c	6,09

- För attityd C finns några statistiskt säkra skillnader mellan invandrare och svenskar i medelvärden.
- Bland nordiska invandrare verkar är det dock färre som instämmer och bland utomeuropeiska invandrare något färre som inte instämmer, men skillnaderna är små.

#### 14.4.4 Förändrad attityd efter kontakt

Vi har ovan noterat att det finns tämligen stora attitydskillnader mellan de som haft kontakt med oss och de som inte haft kontakt med oss under de senaste 12 månaderna. Om man jämför dessa grupper kan man egentligen inte säga att attityden förändras genom kontakten, för det skulle kräva att man undersökte vilken uppfattning personerna hade före kontakten med oss.

Men det är ändå ett rimligt antagande att de skillnader som finns mellan grupperna beror på att de haft kontakt. Utifrån den förutsättningen kan följande slutsatser dras.

##### *Attitydförändringar efter kontakt*

Var någon stans har Du huvudsakligen vuxit upp?						
<b>Alla som haft kontakt</b>	Alla	Sverige	Norden	Europa	Utanför Europa	Utanför Sverige
Kolumn	a	b	c	d	e	f
A Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan	-0,35	-0,31	-0,91	-0,63	-0,99	-0,78
B Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler	-0,14	-0,18	-0,48	-0,66	0,79	0,07
C Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.	0,19	0,07	1,01	0,79	1,13	1,04

Av tabellen framgår att efter kontakt minskar attityd A – särskilt stor är minskningen bland invandrare och minskning finns bland alla invandrargrupper.

När det gäller attityd C ökar den efter kontakt – inte särskilt mycket för svenskar men påtagligt mycket bland invandrare.

När det gäller attityd B som kännetecknas av att tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen känner till lagar och regler är förändringen totalt sett en minskning.

Men invandrargrupperna skiljer sig åt. För attityd B noteras en minskning i attityd B för de från Sverige, Norden och övriga Europa medan det kan noteras en ökning bland utomeuropeiska invandrare.

Slutsatser:

- Efter kontakt med tjänstemännen förändras attityderna – den önskade attityden C ökar och den negativa attityden A minskar. Detta gäller för alla studerade grupper oavsett var man vuxit upp.
- För attityden B gäller att även den minskar efter kontakt. Minskning finns i alla grupper utom för utomeuropeiska invandrare. Bland just dem är det alltså fler som efter kontakt anser att vi har attityd B.
- Det är möjligt att effekten bland utomeuropeiska invandrare beror på brister i kommunikationen till följd av språk- och kulturskillnader. Ett sätt för Skatteverket att förbättra kommunikationen skulle i så fall kunna vara att i den egna organisationen ha fler personer anställda, som har vuxit upp utanför Europa.

## **14.5 Attitydskillnader mellan olika invandrargrupper**

### **14.5.1 Attityder speglar behov och förväntningar**

Invandrare som vuxit upp utomlands har det gemensamt att de behärskar också något annat språk än svenska. Vidare gäller att de, som grupp sett, inte behärskar svenska språket lika bra som dem som vuxit upp i Sverige.

Vidare kan man anta att personer som vuxit upp utomlands har någon erfarenhet om hur skattemyndigheten fungerar i det land man vuxit upp i. Antingen har man egna konkreta erfarenheter eller har man fått dessa förmedlade av landsmän.

Sammantaget påverkar nu nämnda förhållanden de behov och förväntningar som invandrarna har och kommer till uttryck i svaren på de attitydfrågor vi ställt.

### **14.5.2 Personer som vuxit upp i annat nordiskt land**

Invandrare som vuxit upp i annat nordiskt land har genomsnittligt sett inte samma språkbarriär att forcera som en person som invandrat från ett utomnordiskt land. I många fall kan man göra sig förstådd på sitt hemlands språk och finska är ett i Sverige erkänt minoritetsspråk som de har rätt att kommunicera på med oss.

Vidare finns det likheter i regelverken rörande beskattning, deklaration och myndigheters uppträdande med hur det är i deras hemland. Så det är kanske inte så förvånande att invandrare från annat nordiskt land attitydmässigt är den grupp invandrare som ligger närmast de attityder som svenskar har i vår undersökning.

För regionenkäten gäller att den allmänna bilden att de som vuxit upp i Norden och som varit i kontakt med Skatteverket är mer positiva än vad svenskar är. Inte på någon delfråga är man signifikant mer negativ än vad svenskar är. Det finns flera delfrågor där nordiska invandrare är signifikant mer positiva än vad svenskar är.

För mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i annat nordiskt land än Sverige är signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- kontakterna med Skatteverket (12)
- Vårt bemötande (15d)
- Vårt sätt att informera (21 b)
- Man får den hjälp man behöver (21c)
- Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt (212 h)
- Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig



### 14.5.3 Personer som vuxit upp i Europa

Personer som vuxit upp i Europa utanför Norden kan ha mycket skiftande bakgrund. De kan komma från länder som kulturellt och skatteadministrativt är oss närliggande men också från länder som skiljer sig mer från vårt t.ex. de som kommit från forna Sovjetunionen eller Balkan.

För regionenkätens mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i Europa är signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- kontakterna med Skatteverket (12)
- Tillgängligheten (13e)
- Snabbheten i handläggningen (14e)
- Vårt bemötande (15d)
- Personalens sakkunskap (16e)
- Lättheten att kommunicera med oss (17e)
- Hur vi utför våra uppgifter (21h)
- Förtroendet för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig

Det allmänna intrycket av svarsmönstret är att de som vuxit upp i Europa är mer positiva än både svenskar och de som vuxit upp i Norden men inte fullt så positiva som de som vuxit upp utanför Europa (se avsnitt 6.4)

### 14.5.4 Personer som vuxit upp i utomeuropeiskt land

För regionenkätens mer sammanfattande frågor gäller att personer vuxit upp i Europa är mer signifikant mer positiv än svenskar i frågor som gäller (frågans nummer inom parentes)

- kontakterna med Skatteverket (12)
- Tillgängligheten (13e)
- Snabbheten i handläggningen (14e)
- Vårt bemötande (15d)
- Personalens sakkunskap (16e)
- Lättheten att kommunicera med oss (17e)
- Hur vi utför våra uppgifter (21h)
- Förtroendet för Skatteverket (22)
- Vår attityd – vi lyssnar, visar hur problem kan lösas och utgår från att personen vill göra rätt för sig

För regionenkäten gäller att svaren från de utomeuropeiska invandrarföretagarna som varit i kontakt med Skatteverket genomgående är påfallande mer positiva än från svenskar. Är svaren vad vi kunde förvänta oss?

Invandrare som vuxit upp i ett utomeuropeiskt land har i allmänhet en språkbarriär att forcera och det finns få länder där regelverken rörande beskattning, deklaration och myndigheters uppträdande överensstämmer med förhållandena i Sverige.

Men vi kan anta att de som besvarat enkäten kan läsa och förstå svenska språket. De svar vi utgått från är i regel endast från personer som under det senaste året varit i

kontakt med Skatteverket och vi har sett av bakgrundsdata att invandrare haft förhållandevis fler kontakter än svenskar.

Man kan anta att personer som vuxit upp utomlands har någon erfarenhet om hur skattemyndigheten fungerar i det land man vuxit upp i. Antingen har man egna konkreta erfarenheter eller har man fått dessa förmedlade av landsmän. Ofta är kontakterna med ursprungslandets (skatte)myndigheter inte positiva.

Det är visserligen bra att vi kunnat överträffa deras förväntningar men vi bör mot den redovisade bakgrunden inte dra allt för stora växlar på det. Mycket tyder på att invandrare utanför Europa i någon del har en förutfattad mening om att skattetjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att man vill smita undan (jfr tabellen i avsnitt 5.4).

Utan att nedvärdera det goda resultatet som sådant bör man peka på att det kan finnas också andra förhållanden som gör att man kanske bör vara extra försiktig när man tolkar svaren från personer som vuxit upp i en annan kultur och har andra erfarenheter. Vi vet inte hur personer utanför Europa uppfattar vårt initiativ att ställa frågor om oss och vår verksamhet – förstår man att vi vill ha uppriktiga svar? Och om invandrare inte i samma utsträckning litar på anonymitetsskyddet – påverkar det svaren i positiv riktning?

## **14.6 Slutsatser**

Ovan har redovisats resultaten från Skatteverkets enkätundersökningar bland allmänheten och vi har jämfört resultaten för invandrare (personer som vuxit upp utanför Sverige) med svenskar (personer som vuxit upp i Sverige). Man kan alltid ifrågasätta formuleringen i enkäter ställda frågor och resultaten – det statistiska bortfallet är alltid ett problem. Vi vet nämligen inte hur de som inte svarat egentligen skulle ha svarat om dem gjort det. Vi vet inte heller om invandrare svarar på enkäter på samma sätt som svenskar – har den kulturella bakgrunden någon betydelse?

Sammanfattningsvis ger undersökningarna resultat som är uppmuntrande för Skatteverket och dess personal:

Invandrare instämmer i högre grad än svenskar att Skatteverket totalt sett utför sin uppgift på ett bra sätt.

Invandrare har ett större förtroende för Skatteverket än vad svenskar har.

Från svaren från skilda delfrågor dras slutsatsen att invandrare är minst lika nöjda som svenskar med den service och information de får.

Det nu sagda gäller var för sig även för olika grupper invandrare nämligen de som vuxit upp i:

- Norden utanför Sverige
- Europa utanför Norden
- Utanför Europa

Med avseende på vad som stadgas i förordningen (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken ger undersökningen vid handen att Skatteverket inom ramen för tillgängliga resurser ger invandrare likvärdig service och information.

Det nu erhållna resultatet stämmer väl överens med de enkätundersökningar som riktat sig till företagarna i Sverige och vars resultat finns i en tidigare publicerad rapport från Skatteverket nämligen *Insikt!* Om invandrarföretagarna, rådgivarna och mötet med Skatteverket<sup>3</sup>.

Diskriminering kan ske på många olika sätt. De attityder tjänstemännen visar upp kan uppfattas diskriminerande t.ex. om tjänstemannen oftare är nedlåtande eller misstänksam mot invandrare än mot svenskar. Undersökningen ger inte vid handen att Skatteverkets personal diskriminerar invandrare genom att uppvisa andra (sämre) attityder mot dem än mot svenskar.

När det gäller attityder och attitydförändringar efter kontakt kan noteras att utomeuropeiska invandrare i högre utsträckning än andra uppfattar att tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att personen i fråga känner till lagar och regler – attityd B.

Det är möjligt att effekten bland utomeuropeiska invandrare beror på brister i kommunikationen till följd av språk- och kulturskillnader. Ett sätt för Skatteverket att förbättra kommunikationen skulle i så fall kunna vara att i den egna organisationen ha fler personer anställda, som har vuxit upp utanför Europa. Och det är något som Skatteverket numera arbetar aktivt för att få.

Avslutningsvis noteras att svenskarnas svarsmönster, när det gäller svartarbete och skattefusk, i högre grad än invandrarnas förknippas med personer som fuskar. Frågan om detta beror t.ex. på skillnader i ekonomiska möjligheter eller återspeglar faktiska förhållanden kan dock inte besvaras.

\* \* \*

---

<sup>3</sup> Skatteverkets rapport 2004:3, kapitel 6

## Tabellförteckning

Tabell 1:	Fältarbete regionenkät 2004.....	13
Tabell 2:	De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent.....	14
Tabell 3:	På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent.....	15
Tabell 4:	På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent.....	15
Tabell 5:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? procent.....	19
Tabell 6:	I vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent .....	20
Tabell 7:	Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? Procent .....	20
Tabell 8:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent....	21
Tabell 9:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent....	21
Tabell 10:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? Procent....	22
Tabell 11:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	23
Tabell 12:	Skatteverket har öppettider som passar mig, procent .....	24
Tabell 13:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	25
Tabell 14:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	26
Tabell 15:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	27
Tabell 16:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	27
Tabell 17:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	28
Tabell 18:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	29
Tabell 19:	På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent.....	31
Tabell 20:	På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent.....	32
Tabell 21:	Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.....	33
Tabell 22:	Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.....	33
Tabell 23:	Skatteverket handlägger ärenden snabbt, procent.....	34
Tabell 24:	Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent.....	35
Tabell 25:	Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent.....	36
Tabell 26:	När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent.....	37
Tabell 27:	När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent.....	37
Tabell 28:	När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent.....	37
Tabell 29:	På det hela taget är bemötandet bra, procent .....	40
Tabell 30:	På det hela taget är bemötandet bra, procent .....	40
Tabell 31:	Personalen är trevlig och hjälpsam, procent .....	41
Tabell 32:	Personalen är trevlig och hjälpsam, procent .....	42
Tabell 33:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent .....	43
Tabell 34:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent .....	43
Tabell 35:	Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent.....	44
Tabell 36:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	47
Tabell 37:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent ....	49
Tabell 38:	Personalen är kunnig, procent.....	50
Tabell 39:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	51
Tabell 40:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent ...	53
Tabell 41:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	55
Tabell 42:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	55

Tabell 43:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	56
Tabell 44:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	57
Tabell 45:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	58
Tabell 46:	Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent .....	59
Tabell 47:	Har du fått frågor från Skatteverket om din deklaration under de senast två åren? Procent.....	61
Tabell 48:	Tror du att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till dem som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklarationsgranskningen? Procent.....	61
Tabell 49:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	62
Tabell 50:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	63
Tabell 51:	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent.....	64
Tabell 52:	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent.....	64
Tabell 53:	Skatteverket är bra på att kontrollera deklarationer, procent.....	65
Tabell 54:	Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen, procent .....	66
Tabell 55:	Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföringen, procent .....	67
Tabell 56:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent .....	68
Tabell 57:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent .....	68
Tabell 58:	Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent .....	69
Tabell 59:	Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så.....	70
Tabell 60:	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	73
Tabell 61:	Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent.....	75
Tabell 62:	Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent.....	75
Tabell 63:	Skatteverket informerar bra, procent.....	76
Tabell 64:	Skatteverket informerar bra, procent.....	76
Tabell 65:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	78
Tabell 66:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	78
Tabell 67:	Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent.....	79
Tabell 68:	Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent .....	80
Tabell 69:	Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent.....	82
Tabell 70:	Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	85
Tabell 71:	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004.....	88
Tabell 72:	Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004.....	89
Tabell 73:	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler .....	90
Tabell 74:	Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler .....	91
Tabell 75:	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och ....	92
Tabell 76:	Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och ....	92
Tabell 77:	På vilken slags ort bor du? Procent .....	102
Tabell 78:	Sysselsättning inom olika sektorer, regioner, procent.....	102
Tabell 79:	Utbildningsnivåer, regioner, procent.....	103
Tabell 80:	Månadsinkomster, regioner, procent .....	103

Tabell 81:	Antal kontakter med Skatteverket, regioner, procent .....	103
Tabell 82:	Typ av ärende, regioner, procent .....	104
Tabell 83:	Nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket, regioner, procent	104
Tabell 84:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	105
Tabell 85:	Skatteverket har öppettider som passar mig, procent .....	105
Tabell 86:	Skatteverket har telefontider som passar mig, procent .....	106
Tabell 87:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent .....	106
Tabell 88:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	106
Tabell 89:	På det hela taget har Skatteverket snabb handläggning, procent.....	107
Tabell 90:	Jag får snabbt besked på mina frågor.....	107
Tabell 91:	Skatteverket handlägger ärenden snabbt.....	108
Tabell 92:	Skatteverket håller utlovade tider för besked och beslut .....	108
Tabell 93:	När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet.....	108
Tabell 94:	På det hela taget är bemötandet bra, procent .....	109
Tabell 95:	Personalen är trevlig och hjälpsam .....	109
Tabell 96:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden .....	110
Tabell 97:	Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket.....	110
Tabell 98:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	110
Tabell 99:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent ..	111
Tabell 100:	Personalen är kunnig, procent.....	111
Tabell 101:	Jag kan lite på att de svar och besked jag får är korrekta, procent .....	111
Tabell 102:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent .	112
Tabell 103:	Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	112
Tabell 104:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent .....	112
Tabell 105:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	113
Tabell 106:	Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent.....	113
Tabell 107:	Har du fått frågor från Skatteverket om din deklaration under de senaste två åren? .....	114
Tabell 108:	Tror du att Skatteverket ställer tillräckligt med frågor till dem som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklarationsgranskningen? Procent .....	114
Tabell 109:	Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent.....	114
Tabell 110:	Skatteverket är bra på att kontrollera deklarationer, procent.....	115
Tabell 111:	Skatteverket är bra på att kontrollerar fusk med folkbokföring, procent	115
Tabell 112:	Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent .....	116
Tabell 113:	Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent.....	116
Tabell 114:	Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, procent .....	116
Tabell 115:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent .....	117
Tabell 116:	Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	117
Tabell 117:	Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent .....	118
Tabell 118:	Skatteverket informerar bra, procent .....	118
Tabell 119:	Jag får den hjälp jag behöver, procent .....	118
Tabell 120:	Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent.....	119
Tabell 121:	Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent.....	119
Tabell 122:	Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent .....	120
Tabell 123:	Skatteverket fattar korrekta beslut, procent .....	120
Tabell 124:	Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	121

Tabell 125: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	121
Tabell 126: (Attityd A): Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, procent .....	122
Tabell 127: (Attityd B): Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler, procent.....	122
Tabell 128: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig, procent.....	122

\* \* \*

## Diagramförteckning

Diagram 1: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med Skatteverket? procent ....	21
Diagram 2: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	23
Diagram 3: Skatteverket har öppettider som passar mig, procent .....	24
Diagram 4: Skatteverket har telefontider som passar mig, procent.....	25
Diagram 5: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	26
Diagram 6: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	28
Diagram 7: Tillgänglighet: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent .....	30
Diagram 8: Tillgänglighet: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel ”instämmer inte”, procent .....	30
Diagram 9: Skatteverket håller utlovade tider för besked eller beslut, procent.....	35
Diagram 10: När Skatteverket gjort fel rättar man snabbt felet, procent.....	36
Diagram 11: Snabb handläggning: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent.....	38
Diagram 12: På det hela taget är bemötandet bra, procent .....	39
Diagram 13: Personalen är trevlig och hjälpsam, procent .....	41
Diagram 14: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent .....	42
Diagram 15: Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket, procent.....	44
Diagram 16 Bemötande: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent .....	45
Diagram 17: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	47
Diagram 18: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent ...	48
Diagram 19: Personalen är kunnig, procent.....	49
Diagram 20: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	51
Diagram 21: Sakkunskap: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel instämmande, procent .....	52
Diagram 22: På det hela taget är det lätt att kommunicera med Skatteverket, procent ..	53
Diagram 23: Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	54
Diagram 24: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	56
Diagram 25: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	57
Diagram 26: Skatteverket ger bra förklaringar på mina frågor, procent.....	59
Diagram 27: Kommunikation: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent.....	60
Diagram 28: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent .....	62
Diagram 29: Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket, procent.....	63
Diagram 30: Skatteverket är bra på att kontrollera deklARATIONER, procent.....	65
Diagram 31: Skatteverket är bra på att kontrollera fusket med folkbokföring, procent .	66
Diagram 32: Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent .....	67
Diagram 33: Om Skatteverket skulle upptäcka att jag skattefuskade blir .....	69
Diagram 34: Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så .....	70
Diagram 35: Kontroll: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andel instämmande, procent .....	71
Diagram 36: Totalt sett utför Skatteverket sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	73
Diagram 37: Skatteverket strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent .....	74
Diagram 38: Skatteverket informerar bra, procent .....	76



Diagram 39: Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	77
Diagram 40: Skatteverket ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent.....	79
Diagram 41: Skatteverket är bra på att upptäcka fel, procent .....	80
Diagram 42: Skatteverket är bra på att upptäcka fusk, procent.....	81
Diagram 43: Skatteverket fattar korrekta beslut, procent.....	82
Diagram 44: Skatteverkets sätt att arbeta och enskilda frågorna: Jämförelse mellan delområden, rangordnat efter andelen instämmande, procent.....	83
Diagram 45: Totalt sett har jag förtroende för Skatteverket, procent.....	85
Diagram 46: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan, 2004.....	88
Diagram 47: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler .....	90
Diagram 48: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och ...	92
Diagram 49: Olika områdets betydelse för förtroendet för Skatteverket .....	95
Diagram 50: Serviceverksamhetens betydelse för förtroendet för Skatteverket .....	96
Diagram 51: Kontrollens betydelse för förtroendet för Skatteverket.....	98
Diagram 52: Attitydernas betydelse för förtroendet för Skatteverket .....	99
Diagram 53: Öppettidernas betydelse för förtroendet för Skatteverket .....	100

\* \* \*