

# **Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta**

**Resultat från en riksomfattande undersökning  
hösten 2003**

**SKV Rapport 2004:8**

## **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 företagen som främst behandlar företagens inställning till skattemyndighetens 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 företag ser på skattemyndigheternas service- och processverksamhet,**
- **Att ge underlag för jämförelser mellan myndigheterna och anvisning om vad i deras arbete som kan förbättras.**

**Riksenkäten redovisas i en särskild rapport (RSV rapport 2 004:7). Riksenkäten redovisar allmänhetens inställning till skattesystemet, skattefusk samt service och kontroll.**

**För genomförandet av undersökningen, en postenkät med telefonuppföljning, anlätades Kinnmark Information AB och NFO infratest.**

**Denna rapport har tagits fram av Ali Bahrami vid Utvärderingsenheten (HK).**

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

**Solna i juli 2004**

**Mats Sjöstrand**

## Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Inledning.....</b>	<b>11</b>
1.1 Undersökningens bakgrund och syfte .....	11
1.2 Jämförbarhet med tidigare undersökningar .....	11
1.2.1 Allmänt .....	11
1.2.2 Redovisning i tabeller.....	12
1.2.3 Medelvärde och balansmått.....	13
1.2.4 Regressionsanalyser .....	14
<b>2 Ökande andel som saknar uppfattning.....</b>	<b>17</b>
<b>3 Företagens kontakter med skattemyndigheterna .....</b>	<b>19</b>
3.1 Majoriteten anlitar extern hjälp .....	19
3.2 Fler företag i kontakt med skattemyndigheterna .....	20
3.3 De vanligaste ärendena.....	22
3.3.1 Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt .....	22
3.3.2 Företagets inkomstskatt.....	22
3.3.3 Mervärdesskatt .....	22
3.3.4 Övriga ärenden .....	23
3.4 Hemsidan ”populärare” än servicetelefonen .....	23
3.5 Många företag är nöjda med kontakterna med SKM .....	23
<b>4 Bedömning av SKM inom olika kvalitetsområden .....</b>	<b>25</b>
4.1 Tillgänglighet .....	25
4.1.1 Tillgängligheten i stort .....	25
4.1.2 Fler företag nöjda med öppettiderna.....	26
4.1.3 Telefontider .....	28
4.1.4 Svårt att komma fram på telefon .....	29
4.1.5 Inte lätt att få kontakt med rätt person.....	30
4.1.6 Viktigt att tjänstemännen återkommer .....	31
4.1.7 Regressionsanalys: Tillgänglighet.....	32
4.2 Bemötande.....	33
4.2.1 Bemötandet får bästa betyg totalt sett.....	33
4.2.2 Personalen är trevlig.....	35
4.2.3 Personalen är intresserad .....	36
4.2.4 Uttrycker sig personalen vänligt i sina brev? .....	37
4.2.5 Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?.....	39
4.2.6 Företagen är nöjda med den hjälp de får från SKM .....	40
4.2.7 Regressionsanalys: Bemötande .....	41
4.3 Snabbhet i handläggningen.....	42
4.3.1 Att snabbt få svar på frågor .....	44
4.3.2 Snabba beslut.....	45
4.3.3 Viktigt att hålla utlovade tider .....	46
4.3.4 Rättelser av fel.....	47
4.3.5 Regressionsanalys: Snabbhet.....	48
4.4 Sakkunskap.....	48
4.4.1 Personalen är kunnig .....	50
4.4.2 Viktigt att tjänstemannen kan svara på frågan.....	51
4.4.3 Personal med specialkompetens .....	52

4.4.4	Litar man på att svar och besked man får är korrekta?.....	53
4.4.5	Korrekta beslut .....	54
4.4.6	Regressionsanalys: Sakkunskap .....	56
4.5	Kommunikation .....	56
4.5.1	Viktigt att motivera beslut .....	58
4.5.2	Talspråket får ett bättre betyg än skriftspråket .....	59
4.5.3	SKM:s förklaringar på frågor .....	61
4.5.4	Hellre telefon än brev när man har frågor .....	62
4.5.5	Skriftligt svar .....	63
4.5.6	Regressionsanalys: Kommunikation .....	65
4.6	Information .....	65
4.6.1	Informationen totalt sett .....	65
4.6.2	Att informerar företagen om deras rättigheter och skyldigheter .....	66
4.6.3	Bättre information om ny lagstiftning krävs.....	68
4.6.4	Att få tag på information man behöver.....	69
4.6.5	Regressionsanalys: Information .....	70
4.7	Kontroll.....	71
4.7.1	Att upptäcka skattefusk .....	72
4.7.2	Få företag bedömer risken att bli upptäckt som stor .....	74
4.7.3	Blir konsekvenserna allvarliga ifall skattefusket upptäcks?.....	75
4.7.4	Regressionsanalys: Kontroll .....	76
4.8	Rättvisa .....	77
4.8.1	Företagens rättigheter .....	78
4.8.2	Behandlar skattemyndigheten alla rättvist?.....	79
4.8.3	Skattemyndigheternas tolkning av skattelagarna .....	81
4.8.4	Hanteras uppgifterna om företaget på ett säkert sätt?.....	82
4.8.5	Regressionsanalys: Rättvisa .....	82
4.9	Skattemyndigheternas sätt att arbeta .....	83
4.9.1	Ganska nöjda med hur SKM sköter sin uppgift .....	83
4.9.2	Regressionsanalys: Skattemyndighetens sätt att arbeta.....	84
4.10	Förtroendet för skattemyndigheterna.....	85
4.10.1	Majoritet har förtroende för SKM .....	85
4.10.2	Regressionsanalys: Förtroende.....	87
<b>5</b>	<b>Regionala skillnader .....</b>	<b>89</b>
5.1	Företagens kontakter med skattemyndigheterna .....	89
5.1.1	Extern hjälp .....	89
5.1.2	Företagens kontakter med skattemyndigheterna .....	90
5.1.3	Kontaktfrekvens .....	90
5.1.4	Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt .....	90
5.1.5	Inte svårt att använda servicetelefonen.....	93
5.1.6	Det är lätt att använda skatteverkets hemsida.....	93
5.1.7	Kontakten med skattemyndigheterna .....	93
5.2	Regionala attityder till skattemyndigheternas sätt att arbeta.....	94
5.2.1	Tillgänglighet .....	94
5.2.1.1	Öppettider och telefontider får bäst betyg i Luleå.....	94
5.2.1.2	Svårast att komma fram på telefon i Stockholm .....	95
5.2.1.3	Svårast att få kontakt med rätt person i Stockholm.....	96
5.2.1.4	Få skillnader i företagens syn på om tjänstemännen återkommer.....	96
5.2.2	Bemötande .....	97
5.2.2.1	Är personalen trevlig? .....	97

5.2.2.2	Intresserad personal .....	97
5.2.2.3	Att få den hjälp man behöver .....	98
5.2.2.4	Uttrycker sig SKM vänligt i sina brev? .....	98
5.2.2.5	Att få en ursäkt när man begått fel .....	98
5.2.3	Snabbhet i handläggningen .....	99
5.2.3.1	Att få snabba svar på sina frågor .....	99
5.2.3.2	Att bli snabbt klar med besluten .....	100
5.2.3.3	Att hålla utlovade tider .....	100
5.2.3.4	Att rätta felet snabbt när man gjort fel .....	100
5.2.4	Sakkunskap .....	101
5.2.4.1	Företag anser att personalen har bra sakkunskap .....	101
5.2.4.2	Personalen är kunnig .....	101
5.2.4.3	Hur bra är tjänstemännen på att svara på företagens frågor? .....	102
5.2.4.4	Att få tag på personal med specialkompetens .....	102
5.2.4.5	Kan man lita på att svar och besked är korrekta? .....	102
5.2.4.6	Att fatta korrekta beslut .....	103
5.2.5	Kommunikation .....	103
5.2.5.1	Bra betyg i kommunikation .....	103
5.2.5.2	Om SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt? .....	104
5.2.5.3	Personalens skriftspråk .....	104
5.2.5.4	Personalens talspråk får bra betyg .....	104
5.2.5.5	Lämnar SKM bra förklaringar på företagens frågor? .....	105
5.2.5.6	Hellre telefon än brev .....	105
5.2.5.7	Att lämnar skriftligt svar när företag ber om det .....	106
5.2.6	Information .....	106
5.2.6.1	Att informera företagen om deras rättigheter .....	106
5.2.6.2	Att informera om skyldigheter .....	107
5.2.6.3	Att informera om ny lagstiftning .....	107
5.2.6.4	Att få tag på information man behöver .....	108
5.2.7	Kontroll .....	108
5.2.7.1	Är SKM bra på att upptäcka skattefusk? .....	108
5.2.7.2	Är det troligt att SKM upptäcker skattefusk i vårt företag? .....	109
5.2.7.3	Bli konsekvenserna allvarliga ifall skattefusket upptäckts? .....	109
5.2.8	Rättvisa .....	110
5.2.8.1	Att ta tillvara företagens rättigheter .....	110
5.2.8.2	Behandlar SKM alla rättvist? .....	111
5.2.8.3	Tolkar SKM skattereglerna enhetlig? .....	111
5.2.8.4	Hanterar SKM uppgifterna om företag på ett säkert sätt? .....	111
5.2.9	Övergripande omdömen .....	112
5.2.9.1	Hur står det till med förtroendet för SKM? .....	112
<b>6</b>	<b>Om den statistiska undersökningen .....</b>	<b>115</b>
6.1	Urval .....	115
6.2	Datainsamling .....	115
6.3	Populationens sammansättning .....	115
6.4	Resultatredovisningen .....	116
6.5	Tillförlitligheten i undersökningsresultaten .....	116
6.6	Regressionsanalyser .....	117
	<b>Tabellförteckning .....</b>	<b>119</b>

## **Bilagor**

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

# Sammanfattning

## Allmänt

För att på ett bättre sätt fånga upp företagens och allmänhetens synpunkter på skattesystemet och skattemyndigheternas sätt att arbeta genomför skatteverket sedan 1997 årliga enkätundersökningar som vartannat år riktar sig till allmänheten och vartannat år till företagen. Denna rapport om *företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta* (Regionenkäten) är en av två företagsundersökningar 2003. Den andra handlar om *företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll* (Riksenkäten).

Urvalet bestod av 20 700 företag, 1 000 från var och en av de tio skatteregionerna och ytterligare totalt 10 700 företag i ett extraurval från regionerna Stockholm, Linköping, Malmö, Göteborg, Växjö. Undersökningsmetoden var en postenkät med bortfallsuppföljning i form av telefonintervjuer. Vägdd svarsfrekvens (dvs. inkl. telefonintervjuer) var 54 procent.

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

## Företagens kontakter med skattemyndigheterna ökar

I årets undersökning uppger 76 procent av företagen att de har haft kontakt med SKM under de senaste 12 månaderna. Detta är den högsta andelen sedan den första företagsundersökningen 1997.

De flesta företagen använder fortfarande i första hand telefonen för att kontakta SKM (73 procent). Näst vanligast är att använda brev (51 procent).

Allt fler företag besöker skatteverkets hemsida. I årets undersökning uppger 44 procent av företagen att de har besökt hemsidan minst en gång. Hemsidan har därmed kommit ikapp och gått förbi servicetelefonen. 22 procent av företagen uppger i årets undersökning att de använt servicetelefonen minst en gång för att ta kontakt med SKM.

## En majoritet av företagen är nöjda med kontakterna med SKM

60 procent av företagen som haft kontakt med SKM uppger att de är nöjda med kontakterna. Endast 8 procent är missnöjda. Mest nöjda är företag med minst 50 anställda, bokförings- och revisionsbyråer samt tåtortsföretag. På regionnivå är företag i skatteregionerna Växjö och Göteborg mest nöjda.

## Andelen utan uppfattning ökar

Återigen kan vi konstatera att allt fler företag väljer att inte svara eller anser att de inte vet tillräckligt mycket för att kunna svara på enkätfrågorna. Andelen tillfrågade utan uppfattning har ökat successivt sedan 1997.

Jämfört med föregående undersökning har andelen utan uppfattning/ej svar ökat vid drygt hälften av alla påståenden. Andelen utan uppfattning/ej svar har minskat endast inom tre kvalitetsområden: Information, kontroll och rättvisa. Kontroll och rättvisa är samtidigt de två kvalitetsområden med högst andel utan uppfattning/ej svar.

### Olika kvalitetsområden, Procent

Kvalitetsområde	2003					2001					1999					1997				
	Instämmande	Varken	Instämmande	Vet ej/ej svar	Medelv.	Instämmande	Varken	Instämmande	Vet ej/ej svar	Medelv.	Instämmande	Varken	Instämmande	Vet ej/ej svar	Medelv.	Instämmande	Varken	Instämmande	Vet ej/ej svar	Medelv.
Bemötande	49	27	11	14	3,6	52	30	10	9	3,7	48	31	14	7	3,5	59	27	11	2	3,7
Tillgänglighet	43	27	12	17	3,5	44	29	16	11	3,4	34	31	28	8	3,1	46	30	21	2	3,3
Sakkunskap	42	23	9	26	3,6	41	28	11	20	3,5	41	30	17	13	3,4	52	29	12	7	3,6
Kommunikation	41	27	13	19	3,5	43	32	13	12	3,5	36	34	22	8	3,2	48	28	19	4	3,4
Information	37	26	13	25	3,5	34	27	11	28	3,4	36	34	22	8	3,2	48	28	19	4	3,4
Kontroll	34	15	5	46	3,8	31	13	5	51	3,8	54	16	10	20	3,9	36	36	20	7	3,2
Snabbhet	32	25	14	29	3,6	31	29	17	24	3,3	31	33	24	13	3,1	36	36	20	7	3,2
Rättvisa	21	19	14	47	3,2	20	15	13	53	3,2	21	15	25	39	2,9	36	36	20	7	3,2
Förtroende	54	26	12	9	3,6	53	28	12	7	3,6	52	27	13	7	3,6					
SKM:s sätt att arbeta	42	25	9	24	3,6	41	25	9	25	3,6	32	39	20	9	3,2					

De kvalitetsområden som företagen är mest nöjda med är fortfarande: Bemötande, tillgänglighet, personalens sakkunskap och information samt de två övergripande områdena förtroende och hur SKM utför sin uppgift på det hela taget.

Jämfört med 1999 har andel instämmande ökat inom samtliga områden. Jämfört med 2001 ser vi dock marginella minskningar i andelen instämmande inom kvalitetsområdena: Bemötande (-3 procent), information (-3 procent), kommunikation (-2 procent) och tillgänglighet (-1 procent). Området kontroll visar den högsta ökningen av andel instämmande (+3 procent).

Sammanfattningsvis är de flesta företag när det gäller **tillgänglighet** nöjda med telefontiderna. Mindre nöjda är de med påståendena: ”Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem” och ”det är lätt att komma fram på telefon” samt ”det är lätt att få kontakt med rätt person”.

Inom området **bemötande** anser de flesta företag att personalen är trevlig och att de får den hjälp de behöver. Mindre nöjda är de när det gäller att få en ursäkt för det fall att fel begåtts av SKM (hög andel utan uppfattning).

Inom området **snabbhet** upplever de flesta företagen att de snabbt får svar på sina frågor. Missnöjda är de däremot när det gäller att snabbt rätta fel som orsakats av SKM. Många tycker även att SKM tar lång tid på sig att fatta sina beslut.

När det gäller personalens **sakkunskap** tycker de flesta företagen att personalen är kunnig och att de kan svara på deras frågor. De anser däremot att det är svårt att få tag på personal med specialkompetens. Många är också negativa till påståendet att SKM fattar korrekta beslut. Andelen Vet ej/ej svar är mycket hög vid dessa påståenden.

Inom området **kommunikation** är det fler företag som är nöjda med talspråket än skriftspråket. Även när det gäller frågan om SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt är fler företag skeptiska. Andelen utan uppfattning är ganska hög här.



Inom området **information** är det fler företag som anser att SKM informerar bra om företagens skyldigheter än om företagens rättigheter och ny lagstiftning.

Inom området **kontroll** är det ca en tredjedel som anser att det är troligt att SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag som mot bakgrund av storlek och bransch liknar deras, och att konsekvenserna blir allvarliga om skattefusk upptäcks. Mest negativa är företagen till påståendet att SKM är bra på att upptäcka skattefusk generellt. Som redan nämnts är andelen vet ej/ej svar mycket hög inom området kontroll. Andelen instämmande har dock ökat med 3 procent sedan förra undersökningen i det övergripande påståendet: *Totalt sett är kontrollen bra*. Ett skäl till denna ökning kan vara de informationskampanjer som skatteverket drivit under senare år.

**Rättvisa** är liksom kontroll det område med högst andel vet ej/ej svar. Sämst betyg inom området rättvisa får påståendena: ”SKM har en enhetlig tolkning av skattelagarna”, ”SKM behandlar alla rättvist” samt ”SKM tillvaratar mina rättigheter”.

### **Mest positiva, mest negativa grupper**

När det gäller typen av företag är lands- och tätortsföretag samt företag utan extern hjälp vid bokföring och redovisning mest positiva till SKM. Mest negativa är bokförings- och revisionsbyråer, företag som haft extern hjälp med sin löpande bokföring samt storstadsföretag.

### **Regionala jämförelser**

Skillnaderna mellan regionerna blir allt mindre. Jämfört med 1999 års undersökning har företagens attityder till skattemyndigheterna förbättrats inom många skatteregioner. Nöjdast är företagen i Växjö och Göteborg. Tre regioner avviker oftare negativt jämfört med andra. Dessa tre regioner är Stockholm, Västerås och vid två tillfällen Örebro. Stockholmsregionen avviker negativt vid alla påståenden utom kontroll. Västeråsregionen avviker negativt vid fem tillfällen. Endast inom området kontroll finns det inga regionala skillnader.

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

- *Att få kontakt med rätt person.* Sämst resultat får skatteregion Stockholm.
- *Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem.* Störst missnöje i Stockholm, Gävle och Östersund.
- *Man får en ursäkt när fel begåtts av SKM.*
- *När SKM gjort något fel rättar man snabbt felet.*
- *SKM informerar bra om mina rättigheter.*



# 1 Inledning

## 1.1 Undersökningens bakgrund och syfte

Skatteverket genomför varje år två enkätundersökningar: (*Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta* (regionenkäten) och (*Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll* (riksenkäten). Undersökningarna riktas vartannat år till allmänheten och vartannat år till företagen. De två senaste undersökningarna genomfördes under hösten 2003 som riktades till företag. Regionenkäten berör frågor kring skatteverkets sätt att arbeta och riksenkäten ställer frågor kring skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontrollverksamhet.

Enkätundersökningarna har till syfte att ge underlag för:

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

Denna undersökning genomfördes före Skatteverkets organisationsreform i januari 2004, då verket fortfarande var organiserat som ett Riksskatteverk (RSV) med 10 regionala skattemyndigheter. De frågor som ställts har således varit formulerade för vid den tidpunkten rådande förhållanden.

## 1.2 Jämförbarhet med tidigare undersökningar

### 1.2.1 Allmänt

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

En viktig funktion med enkätundersökningarna är att kunna jämföra resultaten över tiden. Därför överensstämmer årets undersökning i stort med 1999 och 1997 års undersökningar ifråga om *urval, metod och påståenden*. Vissa ändringar är dock oundvikliga.

Vid genomgång av denna rapport bör därför följande ändringar beaktas:

- Årets undersökning har skett genom postenkät med bortfallsuppföljning i form av telefonintervjuer. Samma metod användes vid 1999 och 2002 års undersökningar. Däremot genomfördes 1997 års undersökning enbart genom telefonintervjuer. Detta bör hållas i minnet vid jämförelse mellan undersökningarna, eftersom telefonintervjuer ofta leder till ett lägre svarsbortfall och möjligen även till något annorlunda svarsbeteende hos respondenterna. Dessutom har det gjorts någon beräkning av huruvida skillnaderna mot 1997 års undersökning är statistiskt säkerställda.
- I 1999 års företagsundersökning hittar vi påståendet *Skattekontrollen förhindrar fusk*. I 2001 års undersökning har påståendet ändrat lydelse till *Totalt sett fungerar kontrollen bra*. Dessa påståenden kan se likvärdiga ut. Man upptäcker dock att det första påståendet behandlar huruvida skattekontroll rent allmänt förhindrar fusk medan det senare påståendet är inriktat på hur kontrollen faktiskt fungerar.
- I årets undersökning har bakgrundsfrågan *Var någonstans har du huvudsakligen vuxit upp* lagts till. Resultatet från denna fråga redovisas inte i denna rapport utan i en särskild utvärdering (*Invandrarnas attityder till skatter och skattemyndigheter i 2003 års företagsundersökning*, Skatteekonomiska meddelanden Nr 38).
- I 2001 års företagsundersökning fanns frågan *Har du under de senaste 12 månaderna för företagets räkning haft kontakt med SKM per telefon, e-post, fax eller personligt besök?* Respondenterna fick då svara med ja, nej eller vet inte. I årets företagsundersökning får respondenterna däremot ange det antal gånger de haft kontakt, t ex. via telefon, e-post etc. Dessutom har man i årets undersökning lagt till alternativet ”via brev”. Resultatet för antal kontakter som redovisas i årets rapport har beräknas utifrån den frågan där respondenterna svarar via de olika svarsalternativen. Den avsevärda ökningen av andelen som haft kontakt med SKM i årets resultat jämfört med tidigare år kan delvis beror på detta.

### 1.2.2 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 2001 års företagsundersökning ser ut så här:

**Tabell 1 På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

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

Bas: haft kontakt

Nackdelen med denna metod är att delkolumnerna räknas *två gånger*, eftersom delgruppen även ingår i totalkolumnen, t.ex. landsort 39+ procent ”instämmer”, ingår i beräkningen av samtliga företag (31 procent). 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 2: På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

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

Bas: haft kontakt

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

### 1.2.3 Medelvärde och balansmätt

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

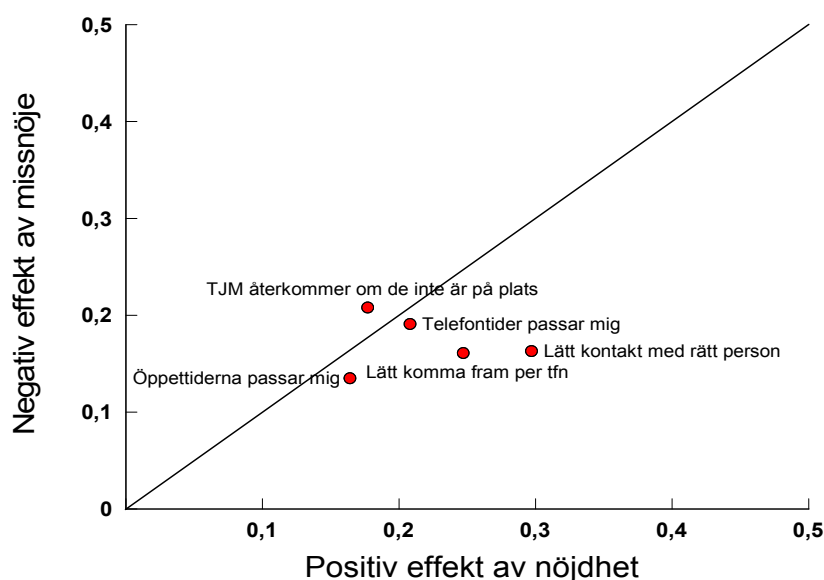
Med tanke på den höga andelen vet ej/ej svar är medelvärdet mindre lämpligt att använda för att jämföra resultaten. Vi har därför avstått från att lägga stort fokus på medelvärdet i årets rapport. Istället har vi lagt till ett nytt mått för att fånga upp bristen som uppstår i användandet av medelvärdet. Detta kallas för balansmätt. Balansmättet som beräknas genom att andelen ”instämmer (4+5)” subtraheras med andelen ”instämmer inte (1+2)”, kan således ta ett värde mellan -100 och +100. Om andelen

som saknar uppfattning eller avstått från att svara är hög kommer balansmålet att hamna nära noll. Je 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 företag som har en uppfattning.

### 1.2.4 Regressionsanalyser<sup>1</sup>

Med hjälp av en regressionsanalys kan man tydliggöra sambanden mellan delpåståenden och övergripande påståenden. Som exempel tar vi tillgängligheten. Detta område består av olika delpåståenden som handlar om öppettider, telefontider, att komma fram på telefon m.m. samt det övergripande påståendet *På det hela taget är tillgängligheten bra*. Med hjälp av regressionsanalysen kan vi se vilka av delpåståendena som har störst positiv eller negativ effekt på det övergripande påståendet *På det hela taget är tillgängligheten bra*.

Diagram 1: Regressionsanalys: Tillgängighet



Av diagrammet ovan kan man på x-axeln utläsa att om man lyckas (i extremfall) öka andelen instämmande med påståendet *det är lätt att får kontakt med rätt person* med 100 procent, ökar samtidigt andelen ”instämmande” för det övergripande påståendet *på det hela taget är tillgängligheten bra* med 30 procent<sup>2</sup>. Och andelen ”inte instämmer” minskar med ca 15 procent. Detta innebär att detta påstående har en högre positiv effekt på nöjdheten än missnöjdheten.

Påståendet ”tjänstemännen återkommer...” har däremot en högre koppling till missnöjdheten i sin relation till det övergripande påståendet. En ökning av andelen instämmande med 100 procent (i extremfall) här innebär en minskning med ca 23 procent av andelen som ”inte instämmer” i det övergripande påståendet *På det hela taget är tillgängligheten bra* (och ca 16 procent av andelen instämmande).

<sup>1</sup> Se även avsnittet 6.6

<sup>2</sup> Förutsatt att det övergripande påståendet uppvisar ett högt ”R-Square” värde. I regionenkätens regressionsanalyser varierar R-square-värdet mellan 0,3 och 0,6.

Minst viktiga är de påståendena som ligger närmast nollpunkten i detta fall *SKM har öppettider som passar mig*.





## 2 Ökande andel som saknar uppfattning

Andelen respondenter som inte delger någon uppfattning eller inte vill svara på påståenden har ökat stadigt sedan 1997. Jämfört med föregående undersökning har andelen utan uppfattning/ej svar ökat vid drygt hälften av alla påståenden.

Tabell 3: Påståenden med högst andel ”Vet ej/ej svar” 2003

Påstående	Andel instämmande %	Högt regressionsvärde
Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem	50	Ja
Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten	60	
Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut	43	
När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet	53	Ja
Jag kan få tag på personal med specialkompetens	50	
Skattemyndigheten fattar korrekta beslut	40	
Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det	46	
Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter	35	
Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter	31	
Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstift	35	
Totalt sett fungerar kontrollen bra	46	
Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk	60	Ja
Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc.	47	Ja
Om skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch..	52	
Totalt sett ger skattemyndigheten alla en rättvis och säker behandling,	47	Ja
Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter	47	
Skattemyndigheten behandlar alla rättvist	48	Ja
Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna	49	
Skattemyndigheten hanterar de uppgifterna man har om företaget på ett säkert sätt	54	Ja

Tabell 3 ovan visar påståendena med högst andel ”Vet ej/ej svar”. Bland dessa finns det påståenden som uppvisar höga regressionsvärden (markerade rader). Detta betyder att dessa påståenden har höga förklaringsvärden för det kvalitetsområde de tillhör. En övergång från ”Vet ej/ej svar” till ”instämmer” vid dessa påståenden skulle innebära en accelererad förbättring av totalbetyget för det kvalitetsområde de tillhör.

Varför har då andelen ”Vet ej/ej svar” ökat kontinuerligt sedan 1997?

En närmare förklaring är en allmän trötthet på den ökande mängden enkätundersökningar som genomförs i samhället. Dessutom kännetecknas påståenden där vi får hög andel ”vet ej/ej svar” av en viss komplexitet. Oftast är det allmänna frågor som inte berör respondenterna på ett direkt sätt. Respondenten har kanske ingen erfarenhet av dessa sakområden. T ex känner sig respondenterna inte kompetenta nog

för att kunna uttala sig om kontrollen fungerar bra, om SKM hanterar deras företagsuppgifter på ett säkert sätt eller om SKM har en enhetlig tolkning av skattereglerna. Oavsett orsaken är den ökande tendensen här ett problem som leder till svårigheter att tolka enkätresultaten och dra tydliga slutsatser.

### 3 Företagens kontakter med skattemyndigheterna

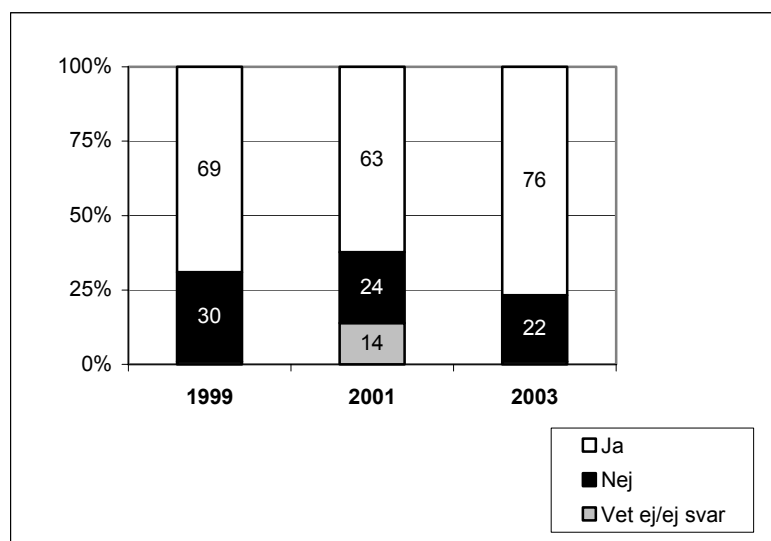
#### 3.1 Majoriteten anlitar extern hjälp

En majoritet av alla företag (76 procent) uppger att de anlitar extern hjälp, t.ex. av en revisor, vid deklarationen eller annat uppgiftslämnande till SKM.

Aktiebolag tar i störst utsträckning hjälp utifrån. Om man tittar på företagets storlek är det företag med 1-49 anställda som oftare än andra anlitar extern hjälp. De riktigt stora företagen har ofta egna anställda som arbetar med skattefrågor. Endast 42 procent av företag med minst 50 anställda uppger att de anlitar extern hjälp. Företag i tät- och landsorten anlitar i lite högre utsträckning hjälp utifrån än företag i storstäderna. Även företag med fler än 6 kontakter med SKM eller med ärenden beträffande företagets inkomstdeklaration använde sig i mindre utsträckning av extern hjälp jämfört med andra företag inom respektive grupp.

Jämför vi med 2001 års undersökning har andelen företag som svarat ja på frågan om företaget använt extern hjälp ökat från 63 % till 76 %. Andelen företag som svarat nej på frågan har minskat med 2 % under samma period. Andelen företag som inte svarar eller svarar att de inte vet har minskat från 14 % 2001 till 1 % 2003.

**Diagram 2: Anlitar företaget extern hjälp t. ex. av redovisningskonsult?**



**Tabell 4: Anlitar företaget extern hjälp t. ex. av redovisningskonsult?**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT				
	EF	HB	AB	0	1- 49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- sort	Utom- lands	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Ja	72	75	84bc	74gh	88egh	42h	15	72	78ko	80ko	80	66
Nej	26d	25d	16	24f	11	57ef	84efg	27lm	21	19	12	22
Vet ej/Ej svar	2d	1	*	2f	1	2fh	*	1	1	1	8	12klm

Bas: Samtliga

### 3.2 Fler företag i kontakt med skattemyndigheterna

I årets enkätundersökning uppger 76 % av alla svarande företag att de haft kontakt med SKM<sup>3</sup>. Detta är den största andelen sedan 1997.

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

Svarsalternativ	1997	1999	2001	2003
	a			b
Ja	75	66	54	76a
Nej	25	35	45	22
Vet ej/ej svar	- <sup>1)</sup>	- <sup>1)</sup>	1	2

Bas: Samtliga

1) Anledningen till att det inte finns något "Ej svar" för åren 1997 och 1999 beror på att man dessa två år hade ett gemensamt alternativ för ingen kontakt/vet ej/ej svar.

Aktiebolag och företag med minst 50 anställda samt bokförings- och revisionsbyråer har haft flest kontakter med SKM (96 procent). Företag i storstäderna kontaktade SKM oftare än landsortsföretag. Nystartade företag (2 år eller yngre) har haft fler kontakter med SKM än företag som funnits 5 år eller längre.

**Tabell 6: Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, RSV:s hemsida eller servicetelefon?**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT				
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.	Storstad	Tätort	Landsort	Utomlands	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
Ja	71	80b	83b	73	82e	96ef	96ef	85lmo	78mo	67	89	66
Nej/Vet ej	27cd	19	16	25fgh	17gh	4	4	14	22k	32kl	11	25k
Ej svar	2	1	1	2	1	*	1	1	1	2	-	9klm

Bas: Samtliga

**Tabell 7: Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM via telefon, brev, e-post, fax, personlig besök, RSV:s hemsida eller servicetelefon?**

	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				EXTERN HJÄLP							
	< 2 år	2-5 år	5+ år	Vet ej	Ja netto	Löp. bokfö.	Års-bokslut	Års-redovisning	Skattedek.moms o arb.gi.avg	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Ja	90cde	82de	72	71	74jkm	74jm	74jkm	76jkm	69m	71m	85fghhijkm	45
Nej/Vet ej	10	16b	27bc	26bc	25l	25l	24l	23l	29fghil	27fhi	14	39fghil
Ej svar	*	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	16fghijkl

Bas: Samtliga

<sup>3</sup> Tyvärr går det inte att jämföra årets resultat med resultatet från föregående undersökning när det gäller denna fråga. Anledningen är att svarsalternativet kontakt "via brev" inte fanns med i enkätfrågan från 2001. Se även avsnitt 1.2.1

Tittar man på kontaktfrekvensen, dvs. hur ofta olika företag har varit i kontakt med SKM, ser vi att det är vanligast att ha varit i kontakt med SKM 2-5 gånger (52 procent). Fler än 6 kontakter är vanligast bland bokförings- och revisionsbyråer (66 procent) och företag med minst 50 anställda (52 procent). Företag på landsorten och enskilda näringsidkare har oftare än andra haft kontakt en gång. En förklaring kan vara att många landsortsföretag är småföretag med delvis enklare frågor. En annan förklaring kan vara att skattemyndigheten på de mindre orterna har mer tid att svara på frågor och att företagen i mindre utsträckning behöver återkomma.

**Tabell 8: Hur många gånger har du haft kontakt med SKM under de senaste 12 månaderna? procent**

	2001	2003
	A	b
En gång	19	24a
2-5 gånger	61b	52
6 gånger eller fler	18	23a
Vet ej/Ej svar	2b	-

Bas: haft kontakt

**Tabell 9: Hur många gånger har du haft kontakt med SKM under de senaste 12 månaderna? procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
En gång	30d	24d	16	27fgh	18gh	6	5	19	23	32kl	26
2-5 gånger	52	52	54	52gh	55gh	42h	30	51	54	53	50
6 gånger eller fler	18	25b	30b	20	27e	52ef	66efg	29lm	24m	15	24m
Vet ej/Ej svar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Bas: haft kontakt

### 3.3 De vanligaste ärendena

Precis som i 1999 och 2001 års undersökningar är frågor om mervärdesskatt det vanligaste ärendet, följt av frågor om företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt. Kontakten med SKM i ”annat ärende” har minskat sedan 1999. Denna minskning kan till stor del förklaras av den ökande användningen av RSV: s hemsida.

**Tabell 10: I vilken typ av ärende har du haft kontakt med skattemyndigheten de senaste 12 månaderna? Procent**

Typ av ärende	Haft kontakt		
	2003	2001	1999
Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt	34	35	39
Företagets inkomstskatt, t.ex. frågor om inkomstdeklarationen och räkenskapsformat	20	25	31
Moms	43	47	49
Arbetsgivaravgifter	16	19	24
Anställdas preliminärskatt och jämkning	7	7	9
Kontrollavgifter för anställda	11	12	16
Annat ärende	43	40	47

Bas: haft kontakt

#### 3.3.1 Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt

Det är framförallt bokförings- och revisionsbyråer (40 procent), enskilda näringsidkare (37 procent) och företag utan anställda (37 procent) som tar kontakt med SKM i frågor om företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt. För aktiebolag och bolag med upp till 49 anställda är motsvarande siffror 33 procent respektive 25 procent. Det är betydligt fler storstadsföretag (40 procent) som haft kontakt med SKM i detta ärende jämfört med landsortsföretag (27 procent). Även företag med 6 kontakter eller fler (43 procent), nystartade företag (52 procent) samt företag som inte anlidade någon extern hjälp vid skattedeklarationen och/eller bokföring (40 procent) hade kontaktat SKM oftare i detta ärende.

#### 3.3.2 Företagets inkomstskatt

Frågor om företagets inkomstskatt följer samma mönster som frågor om företagets preliminärskatt. Av företag med 50 eller fler anställda och enskilda företag har 31 procent respektive 24 procent haft frågor om företagets inkomstskatt jämfört med 16 procent av aktiebolagen. Även företag utan anställda har haft fler frågor än genomsnittet (23 procent). Företag som har funnits i 2 år eller mindre (30 procent), företag utan extern hjälp (28 procent), företag med 6 eller fler kontakter med SKM (28 procent) samt bokförings- och revisionsbyråer är andra grupper vilka ofta hade frågor i detta ärende.

#### 3.3.3 Mervärdesskatt

Momsfrågor är vanligast bl. a. i företag med 6 eller fler kontakter med SKM (61 procent), Företag med 50 eller fler anställda (59 procent), bokförings- och revisionsbyråer (50 procent), aktiebolag (52 procent) och handelsbolag (51 procent).

Minst antal momsfrågor har enskilda näringsidkare (34 procent) och företag med endast en kontakt med SKM (23 procent).<sup>4</sup> I genomsnittet rörde sig 43 procent av alla frågor om moms.

### 3.3.4 Övriga ärenden

Övriga ärenden - arbetsgivaravgifter, anställdas preliminärskatt och jämkning samt kontrolluppgifter för anställda – är mindre vanliga. Det är framförallt aktiebolag, företag med 1-49 anställda, företag med fler än 6 kontakter, företag där en anställd svarat på frågorna samt bokförings- och revisionsbyråer som har haft frågor inom dessa områden.

## 3.4 Hemsidan "populärare" än servicetelefonen

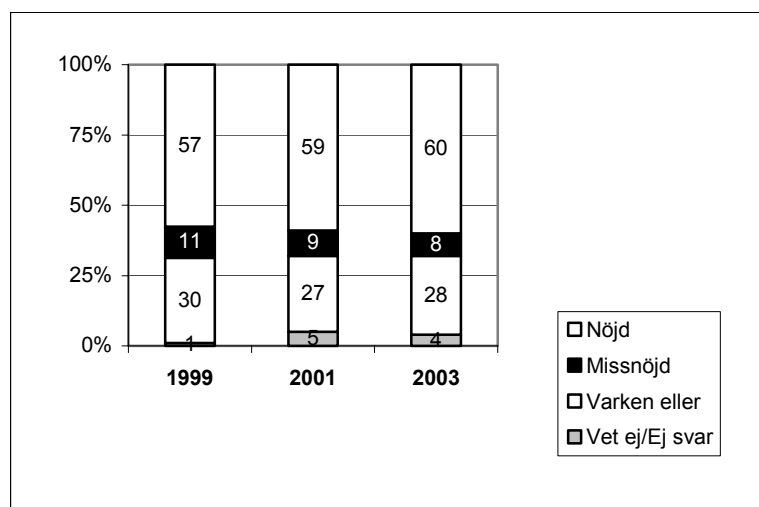
RSV: s hemsida har utvecklat sig till en viktig informationskanal för de flesta företag. I årets undersökning uppgår 44 procent av alla företag som varit i kontakt med RSV de senaste 12 månaderna att de har använt RSV: s hemsida. Framst är det stora företag med minst 50 anställda (42 procent), bokförings- och revisionsbyråer (46 procent), företag som funnits längre än fem år (63 procent) samt företag som anlitade extern hjälp vid bokföringen och skattedeklarationen som besöker RSV: s hemsida. Servicetelefonen används av 22 procent av företagen. Drygt en tredjedel har besökt hemsidan flera gånger och 12 procent har utnyttjat servicetelefonen mer än en gång. Av de företag som besökt RSV: s hemsida anser 84 procent att den är lätt att använda. Motsvarande omdöme för servicetelefonen är 69 procent vilket är en minskning med 8 procent i jämförelse med förra undersökningen.

## 3.5 Många företag är nöjda med kontakterna med SKM

I det sammanfattande påståendet *Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten* instämmer 60 procent av företagen (2001 var motsvarande siffra 59 procent).

Mest nöjda med SKM är stora företag med fler än 50 anställda och bokförings- och revisionsbyråer. Mindre nöjda är företag i storstäderna och företag som använde extern hjälp till den löpande bokföringen.

Diagram 3: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? Procent



<sup>4</sup> Många enskilda näringsidkare och företag utan anställda redovisar sin moms i inkomstdeklarationen.

**Tabell 11: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? Procent**

Svarsalternativ	Antal Anställda				Verksamhetsort			
	0	1-49	50+	Bokf./ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (5+4)	60	60	70ef	72ef	57	65ko	61	52
Varken eller	28gh	28gh	21	19	30	23	28l	29
Instämmer inte (2+1)	8	7	5	7	9m	8m	5	15lm
Vet ej/Ej svar	4h	5h	3	1	4	4	6	4
Medelvärde	3,7	3,7	3,9f	3,9ef	3,7	3,8ko	3,8ko	3,6
Balansmått	52	53	65ef	65ef	47	57ko	56ko	37

Bas: haft kontakt

**Tabell 12: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? Procent**

Svars- alternativ	Extern hjälp						
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. Moms, AG-avg	Inkomst- deklaration	Nej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (5+4)	58g	54	58	59g	56	58	67fghijk
Varken eller	29l	30l	29l	28l	30l	29l	23
Instämmer inte (2+1)	8	11l	8	8	9	8	6
Vet ej/Ej svar	4	5	4	5	5	4	4
Medelvärde	3,7	3,6	3,7	3,7g	3,7	3,7	3,9ghijk
Balansmått	50g	44	49	51g	47	50g	61ghijk

Bas: haft kontakt



## 4 Bedömning av skattemyndigheten inom olika kvalitetsområden

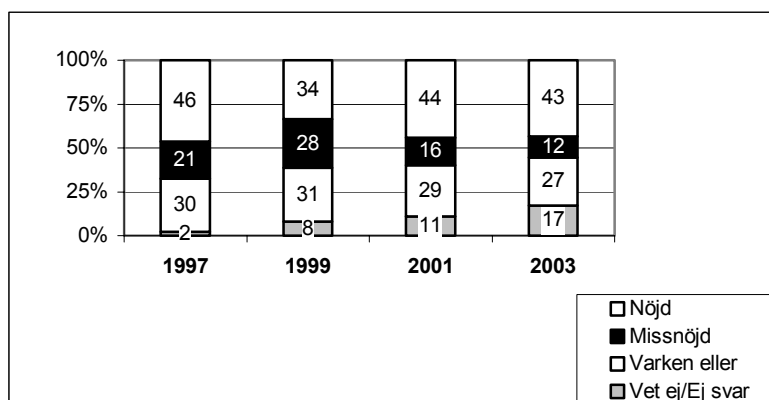
I årets undersökning har företagen bedömt skattemyndigheterna inom åtta olika kvalitetsområden: *Tillgänglighet, bemötande, snabbhet, sakkunskap, kommunikation, information, kontroll* och *rättvisa*.

### 4.1 Tillgänglighet

#### 4.1.1 Tillgängligheten i stort

Efter bemötandet är tillgängligheten det kvalitetsområde som har störst andel instämmande. I det sammanfattande påståendet *På det hela taget är tillgängligheten bra* instämmer 43 procent av företagen. (2001: 44 procent). Andelen företag som inte instämmer i påståendet sjönk från 16 procent vid förra undersökningen till 12 procent i år. Däremot ökade andelen ”Vet ej/ej svar” från 11 till 17 procent under samma period.

Diagram 4: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent



Mest nöjda med tillgängligheten är enskilda företag, företag utan anställda, företag med verksamhet i tätorterna, företag som har haft kontakt med SKM mellan två och fem gånger, nystartade företag samt företag som inte anlitat extern hjälp vid bokföring och/eller skattedeklarationen. Mindre nöjda är aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer, storstadsföretag samt företag som anlitat extern hjälp vid sina redovisningar.

Omdömet inom de flesta kvalitetsområden har förbättrats under de senaste tre undersökningsperioderna. Som vi redan nämnt uppger 43 procent av företagen att de är nöjda med tillgängligheten på det hela taget vilket kan jämföras med 34 procent 1999. Medelvärde för nöjdheten är något högre i årets undersökning jämfört med 2001, dels beroende på att färre företag var direkt missnöjda med tillgängligheten och dels för att

andelen företag som inte svarar eller svarar att de inte vet har ökat kontinuerligt sedan 1997.<sup>5</sup>

**Tabell 13: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Land- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (5+4)	46d	42	39	45f	39	44	39	38	48k	44k	43
Varken eller	25	30	29b	26	30e	36ef	39ef	27	28	27	26
Instämmer inte (2+1)	10	12	16b	12	14e	14	18ef	17lm	10	8	17lm
Vet ej/Ej svar	19d	17	16	18gh	17gh	6	4	18l	14	21l	15
Medelvärde	3,6d	3,5	3,4	3,6fgh	3,4h	3,4	3,3	3,4	3,6ko	3,6ko	3,4
Balansmått	36d	30	24	33fh	26	30	21	21	39ko	35k	26

Bas: haft kontakt

**Tabell 14: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent**

Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				EXTERN HJÄLP							
	< 2 år	2-5 år	5+	Vet ej	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. moms o AG-avg	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	49e	46e	42	35	41	38	42	44g	42	42	48ghjk	24
Varken eller (3)	31d	27	25	31	27	28	28	26	26	27	27	23
Instämmer inte (1-2)	9	10	13	16bc	12	15	12	12	12	12	12	18
Vet ej/ej svar	11	18b	21b	18b	19l	20l	18l	18l	20l	19l	13	34
Medelvärde	3,6e	3,6e	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,6g	3,5	3,5	3,6g	3,2
Balansmått	39de	36e	29	18	29g	23	30g	32g	29	30g	37fghk	6

Bas: haft kontakt

#### 4.1.2 Fler företag nöjda med öppettiderna

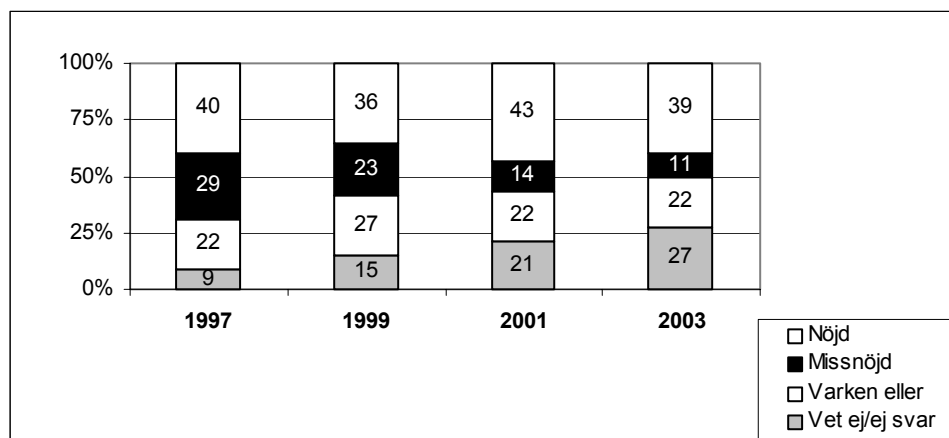
SKM: s öppettider är tillsammans med telefontiderna det område som får den största andelen instämmande inom området tillgänglighet.

Jämfört med föregående undersökning har dock andelen instämmande när det gäller öppettider minskat något (från 43 procent till 39 procent). Andelen som svarat ”Vet ej/ej svar” har ökat från 21 procent till 27 procent.

<sup>5</sup> Som redan nämnts i inledningen skiljde sig 1997 års undersökning från 1999 och 2001 års undersökningar genom att man uteslutande använde sig av telefonintervjuer i 1997 års undersökning. I telefonundersökningar tenderar den svarande att oftare ange ett positivt eller negativt svarsalternativ i motsats till postala undersökningar där antalet vet ej/ej svar istället ökar. Eftersom andelen ”vet ej/ej svar” kan påverka medelvärdet är det svårt att jämföra 1997 års undersökning med efterföljande års undersökningar.

Minst nöjda är storstadsföretag, företag med sex eller fler kontakter med SKM. Nöjdast är tätortsföretag och företag som inte anlidade extern hjälp vid bokföring och skattedeklaration.

**Diagram 5: Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent**



**Tabell 15: Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT				ANTAL KONTAKTER		
	Stor- stad	Tät- ort	Lands- sort	Vet ej	1	2-5	6+
	(k)	(l)	(m)	(o)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	37	43	37	41	35	41c	39
Varken eller (3)	21	23	22	23	19	23c	24
Instämmer inte (1-2)	13	10	11	17	7	11c	15
Ingen uppfattn./Ej svar	29	24	30	19	39	24	22
Medelvärde	3,5	3,7	3,6	3,5	3,7e	3,6e	3,5
Balansmått	24	33	27	24	28	30	24

Bas: haft kontakt

**Tabell 16: Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent**

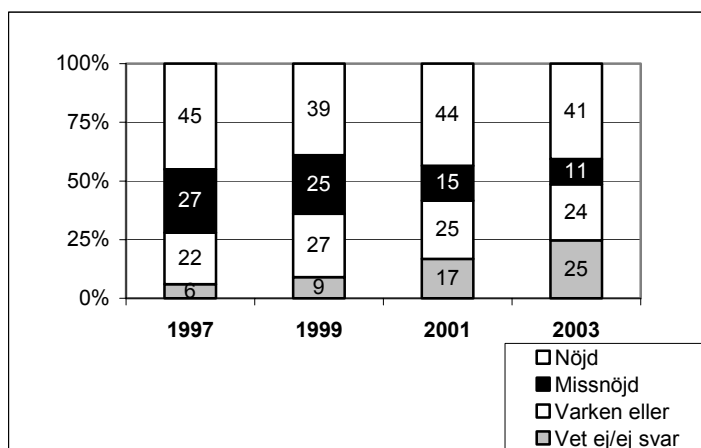
Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms deklaration	Inkomst- deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	38	35	37	39	38	38	44	ghik	42
Varken eller (3)	22	23	24	23	23	22	22	24	24
Instämmer inte (1-2)	11	14	12	11	11	11	11	4	4
Ingen uppfattn./Ej svar	29	27	28	27	28	29	24	29	29
Medelvärde	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7
Balansmått	26	21	25	29	26	27	33	fg	38

Bas: haft kontakt

### 4.1.3 Telefontider

Av alla de företag som haft kontakt med SKM 2003 anser 41 procent att telefontiderna passar dem och 11 procent att det inte passar. Andelen som instämmer har minskat något, men samtidigt är det färre företag som tycker att telefontiderna inte passar dem. Andelen ” Vet ej/Ej svar” har däremot ökat sedan 1997. Mest nöjda med telefontiderna är enskilda näringsidkare. Mindre nöjda är företag med extern hjälp vid den löpande bokföringen.

**Diagram 6: Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent**



**Tabell 17: Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM		
	EF	HB	AB
	(b)	(c)	(d)
Instämmer (4+5)	42	42	39
Varken eller (3)	23	22d	25
Instämmer inte (1-2)	9	10	13b
Vet ej/ej svar	26	26	22
Medelvärde	3,7d	3,6	3,5
Balansmätt	33d	32	26

Bas: haft kontakt

**Tabell 18: Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			Extern Hjälp							
	1	2-5	6+	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. moms o AG-avg	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	38	44ce	37	39g	35	38	40g	37	39	46fghijk	38
Varken eller (3)	19	23c	29cd	24	25	26	25	26	25	22	23
Instämmer inte (1-2)	6	11c	15cd	11	14fhikl	11	11	11	11	10	4
Vet ej/ej svar	37de	22	19	26l	26	25	24	26l	25	21	35
Medelvärde	3,8de	3,6e	3,4	3,6g	3,4	3,6g	3,6g	3,6	3,6g	3,7g	3,8
Balansmätt	32e	33e	22	28g	20	27g	29g	26	28g	36fghijk	34

Bas: haft kontakt

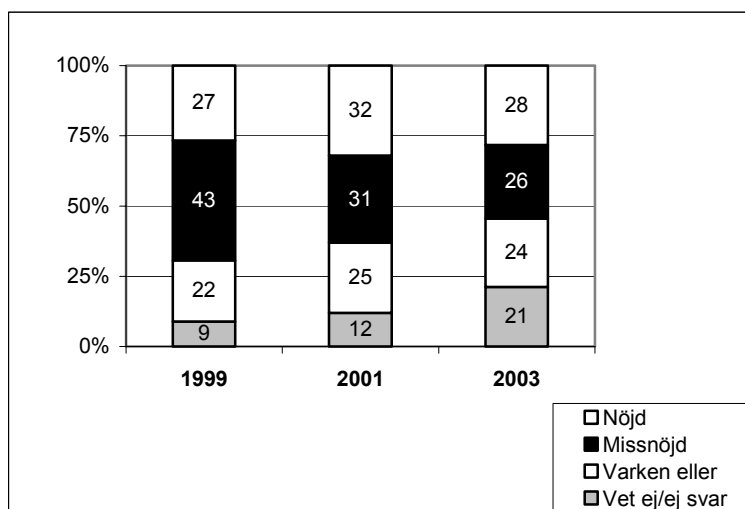
#### 4.1.4 Svårt att komma fram på telefon

Sämst medelvärde inom området tillgänglighet får påståendena *Det är lätt att komma fram på telefon* och *Det är enkelt att få kontakt med rätt person*.

Drygt 30 procent anser att det är lätt att komma fram på telefon. En fjärdedel instämmer inte. Andelen som svarar "Vet ej/ej svar" har ökat sedan 1999 successivt.

Enskilda företag, tät- och landsortsföretag samt företag utan anställda är något mer nöjda jämfört med andra. Bokförings- och revisionsbyråer visar tydligast att de är missnöjda. Hela 52 procent instämmer inte. Missnöjda är även aktiebolag, företag med minst 50 anställda, storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter och företag där en anställd svarat på frågorna.

Diagram 7: Det är lätt att komma fram på telefon, procent



Tabell 19: Det är lätt att komma fram på telefon, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				OM ANSTÄLLD		VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Anställd	Ägare/ delägare	Stor- stad	Tät- ort	Lands- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	30d	32d	24	29fh	26h	24	20	24	29i	21	33k	31k	26
Varken eller (3)	24	25	25	24	24	35efh	23	27	24	23	26	24	25
Instämmer inte (1-2)	23	24	32bc	24	30e	32e	52efg	34j	25	35lm	21	21	32lm
Vet ej/ej svar	23d	19	20	22gh	20gh	9h	5	16	22i	21	20	24l	17
Medelvärde	3,1d	3,2d	2,8	3,1fgh	2,9h	2,8h	2,5	2,8	3,1i	2,7	3,2ko	3,2ko	2,9
Balansmätt	7d	8d	-8	5gh	-4h	-7h	-32	-10	3i	-13	11ko	10ko	-5

Bas: haft kontakt

**Tabell 20: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

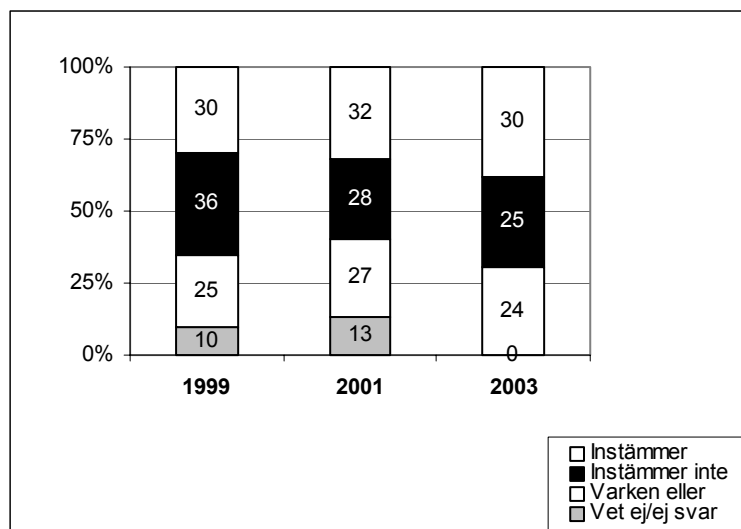
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	28	29	25
Varken eller (3)	20	26c	25c
Instämmer inte (1-2)	18	27c	34cd
Vet ej/ej svar	35de	18	16
Medelvärde	3,2de	3,0e	2,8
Balansmått	9de	2e	-8

Bas: haft kontakt

#### 4.1.5 Inte lätt att få kontakt med rätt person

Vid påståendet *Det är enkelt att få kontakt med rätt person* är det i princip samma grupper som avviker positivt eller negativt som vid föregående delpåstående. Totalt sett instämmer en tredjedel av alla företag som haft kontakt med SKM att det är lätt att få kontakt med rätt person mot en fjärdedel som inte instämmer i påståendet. Jämfört med föregående undersökning finns ingen avsevärd förändring.

Något mer positiva än andra företag är enskilda företag, företag med upp till 49 anställda, tät- och landsortföretag, samt företag vilka hade upp till fem kontakter med SKM. Tydligast missnöje finns hos bokförings- och revisionsbyråer. Även aktiebolag, företag med minst 50 anställda, företag där en anställd svarat på frågorna, storstadsföretag samt företag med fler än sex kontakter med SKM är mindre nöjda än andra grupper av företag.

**Diagram 8: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent**

**Tabell 21: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				OM ANSTÄLLD		VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokf./ Revis.byrå	Anställd	Ägare/ delägare	Stor- stad	Tät- ort	Lands- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	31d	32	26	31fgh	27h	24	20	26	30i	25	33k	31k	30
Varken eller (3)	25	20	24	23	24	32ef	30ef	26	23	22	27k	24	20
Instämmer inte (1-2)	21	25	29b	23	27e	33ef	44efg	32i	24	31lm	22	18	31lm
Vet ej/ej svar	23	22	20	23gh	22gh	12h	6	16	23i	22l	18	2kl	19
Medelvärde	3,2d	3,1d	2,9	3,1fgh	3,0gh	2,8	2,6	2,9	3,1i	2,9	3,2	3,2ko	3,0
Balansmätt	10d	7	-3	8fgh	*gh	-9h	-24	-7	7i	-6	11k	12k	-1

Bas: haft kontakt

**Tabell 22: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	31e	31e	25
Varken eller (3)	17	26c	25c
Instämmer inte (1-2)	16	24c	35cc
Vet ej/ej svar	36de	18	15
Medelvärde	3,3de	3,1e	2,8
Balansmätt	15de	7e	-10

Bas: haft kontakt

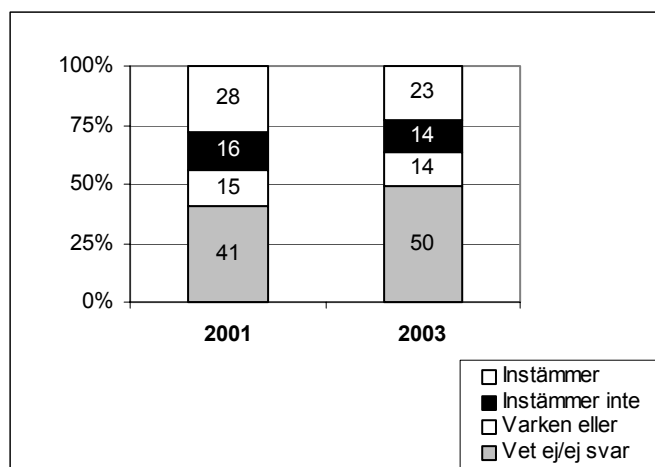
#### 4.1.6 Viktigt att tjänstemännen återkommer

I påståendet *Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem* är det knappt en fjärdedel som instämmer. Detta är relativt lågt resultat jämfört med andra påståenden inom området tillgänglighet

Andelen instämmande har sjunkit från 28 procent vid förra undersökningen till 23 procent i år. Andelen som svarar *Vet ej/ej svar* har stigit från 41 procent till 50 procent under samma period. Mest missnöjda är storstadsföretag och företag med färre än 50 anställda.

Företag i tätorterna samt företag med fler än 50 anställda är något mer nöjda än andra.

**Diagram 9: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent**



**Tabell 23: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent**

Svarsalternativ	Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	22	22	32ef	35ef	20	26k	22	26
Varken eller (3)	13	15	21ef	20ef	13	15	14	12
Instämmer inte (1-2)	13	14	12	21efg	17lm	13	10	17lm
Vet ej/ej svar	51gh	49gh	35h	24	50	46	54	45
Medelvärde	3,2	3,2	3,4f	3,3	3,1	3,3k	3,4k	3,2
Balansmått	9	8	21ef	14	3	13k	12k	9

Bas: haft kontakt

#### 4.1.7 Regressionsanalys<sup>6</sup>: Tillgänglighet

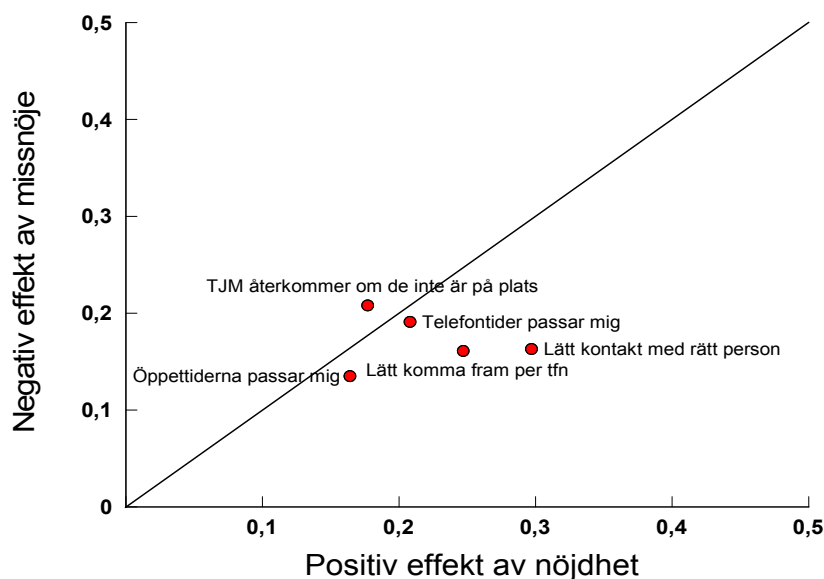
Det är främst två delpåståenden som påverkar tillgängligheten totalt sett:  
*Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem* och  
*Det är enkelt att få kontakt med rätt person.*

Som framgår av diagrammet nedan har det första delpåståendet en någon starkare koppling till missnöjet (de som ”inte instämmer”) med tillgängligheten. Vill man reducera det negativa omdömet (t ex minska antalet ”instämmer inte”) så bör man fokusera förbättringsåtgärderna inom detta område.

<sup>6</sup> För en mer detaljerad beskrivning av regressionsanalys se avsnittet 1.2.4



Diagram 10: Regressionsanalys: Tillgängighet



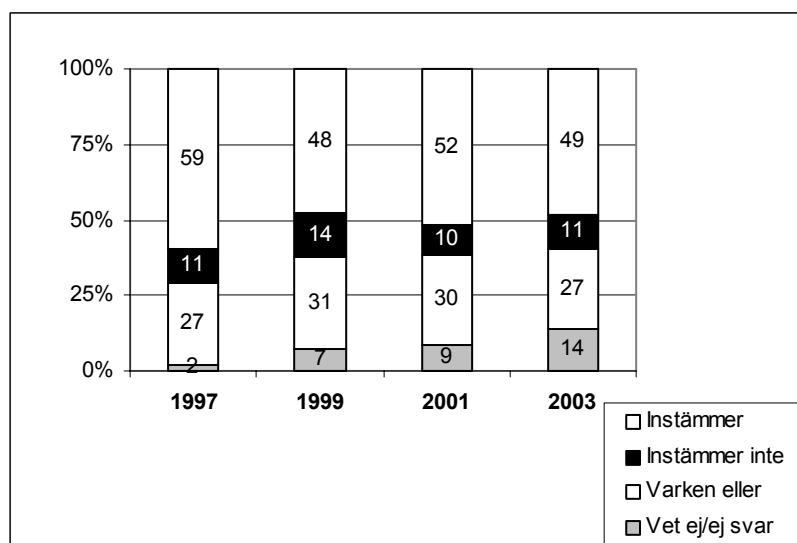
Delpåståendet att det är enkelt att få kontakt med rätt person påverkar däremot den direkta nöjdheten med tillgängligheten i stort. Förbättringar inom detta område innebär främst en ökande nöjdhet med tillgängligheten men även en reducering av missnöjdhet fast i något mindre utsträckning.

## 4.2 Bemötande

### 4.2.1 Bemötandet får bästa betyg totalt sett

Bemötandet har störst andel instämmande. Av de företag som haft kontakt med SKM uppger 49 procent att bemötandet är bra totalt sett. Vid förra undersökningen var det 52 procent som instämde i den frågan. Detta beror på att en del som instämde i påståendet vid förra undersökningen övergick till *Vet ej/ej svar* i årets undersökning. Andelen *Vet ej/ej svar* har stigit sedan 1997 (från 2 procent till 14 procent). Andelen som inte instämmer uppgår till 11 procent i årets undersökning.

Generellt sett är alla grupper nöjda med bemötandet totalt sett. Mindre nöjda är aktiebolag, företag med 1- 49 anställda, storstadsföretag, företag med minst sex kontakter med SKM, samt företag som hade extern hjälp vid den löpande bokföringen. Resultatet är mer eller mindre oförändrat sedan 1999.

**Diagram 11: På det hela taget är bemötandet bra, procent****Tabell 24: På det hela taget är bemötandet bra, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	50d	49	46	50f	46	51	50	43	53k	51k	47
Varken eller (3)	25	24	30b	25	30e	33e	38ef	30m	26	24	22
Instämmer inte (1-2)	9	12	12b	10	11	8	9	14lm	9	8	15lm
Vet ej/ej svar	3,7d	3,6	3,5	3,7f	3,6	3,6	3,5	3,5	3,7k	3,8k	3,5
Medelvärde	41d	37	34	39f	35	43	41	29	44k	43k	32
Balansmått	41d	37	34	39f	35	43	41	29	44k	43k	32

Bas: haft kontakt

**Tabell 25: På det hela taget är bemötandet bra, procent**

Svarsalternativ	Antal kontakter			EXTERN HJÄLP							
	1	2-5	6+	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. AG-avg	moms o Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	46	51ce	46	46	43	46	48	45	47	57fghijk	43
Varken eller (3)	22	27c	30c	28l	27	29l	28l	28	28l	23	14
Instämmer inte (1-2)	6	11c	14cd	11	15fhikl	11	10	12	10	9	10
Vet ej/ej svar	26de	11	10	15l	15l	14	14	15	15l	11	33
Medelvärde	3,8de	3,6e	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6g	3,6	3,6g	3,8fghijk	3,7
Balansmått	39e	40e	31	35g	29	35g	37g	32	36g	48fghijk	34

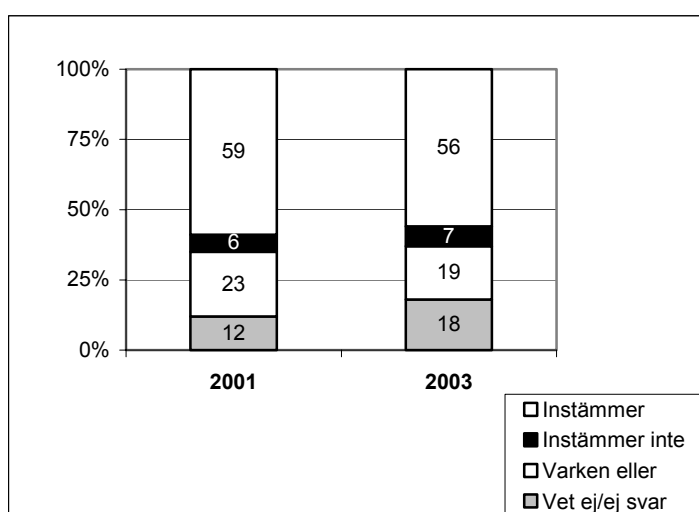
Bas: haft kontakt

## 4.2.2 Personalen är trevlig

Av de företag som haft kontakt med SKM instämmer 56 procent i påståendet *Personalen är trevlig*. Endast 7 procent anser inte att personalen är trevlig. Andelen som inte vet eller inte svarar uppgår till 18 procent jämfört med 12 procent vid förra undersökningen.

Nöjdast är lands- och tätortsföretag, företag med två till fem kontakter med SKM, företag som anlidade extern hjälp vid årsbokslutet och årsredovisningen samt företag som inte hade någon extern hjälp vid redovisningen. Något mindre nöjda är storstadsföretag och företag som anlidade extern hjälp vid den löpande bokföringen. En jämförelse med åren innan 2001 är svår att göra då påståendet hade en annan lydelse i 1999 års undersökning.<sup>7</sup>

Diagram 12: Personalen är trevlig, procent



Tabell 26: Personalen är trevlig, procent

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT				Antal kontakter		
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej	1	2-5	6+
	(k)	(l)	(m)	(o)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	50	60k	59k	53	50	59ce	54
Varken eller (3)	23lmo	18	15	14	16	19	23ce
Instämmer inte (1-2)	8	8	6	9	5	7c	10c
Vet ej/ej svar	19l	15	19l	24l	29de	15	14
Medelvärde	3,7	3,9k	4,0k	3,8	4,0e	3,9e	3,7
Balansmått	41	52k	53k	44	45	52ce	44

Bas: haft kontakt

<sup>7</sup> I 1999 års undersökning löd påståendet *Personalen är trevlig och hjälpsam*. I årets undersökning har påståendet delats upp på två olika påståenden, *Personalen är trevlig* och *Jag får den hjälp jag behöver*.

Tabell 27: Personalen är trevlig, procent

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP							
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	54	51	55g	56g	53	54	60fghijk	56
Varken eller (3)	19	19	19	19	19	20	17	7
Instämmer inte (1-2)	8	11fhik	8	8	9	8	6	8
Vet ej/ej svar	19	19	18	18	20	18	16	30
Medelvärde	3,8	3,7	3,8g	3,8	3,8	3,8	3,9fgik	4,0
Balansmätt	46g	40	48g	48g	44	47g	54fghjk	48

Bas: haft kontakt

### 4.2.3 Personalen är intresserad

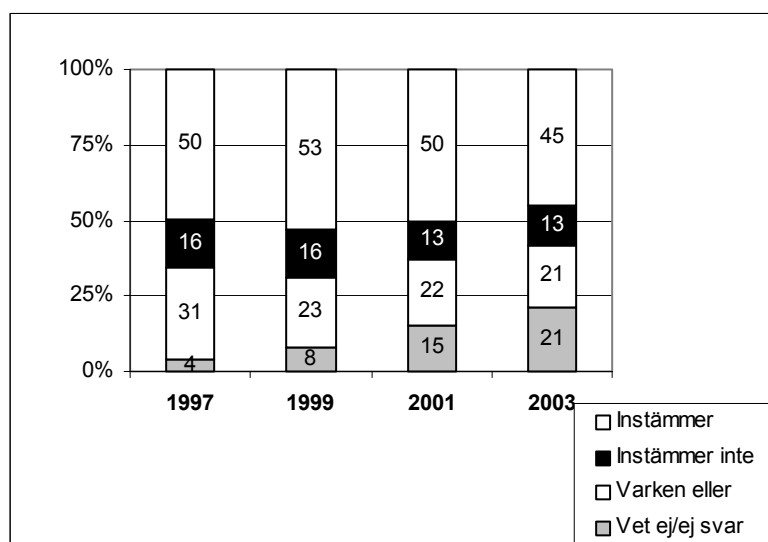
I stort sett avviker samma grupper när vi kommer till påståendet *Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation*. Det är 45 procent som instämmer i påståendet mot 13 procent som inte gör det. Andelen som svarat med *Vet ej/ej svar* har ökat från 15 procent till 21 procent sedan 2001.

Mindre nöjda är storstadsföretag, företag som hade extern hjälp vid den löpande bokföringen samt företag med minst sex kontakter med SKM.

Mest nöjda är tät- och landsortsföretag, företag med upp till fem kontakter med SKM, samt företag vilka kontaktade SKM i frågor om anställdas kontrolluppgifter.

Jämfört med tidigare år har andelen instämmande sjunkit till den lägsta nivån, 45 procent. Andelen som svarat med *Vet ej/ej svar* har ökat kontinuerligt sedan 1997.

Diagram 13: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent



**Tabell 28: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT				EXTERN HJÄLP								
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej	Ja netto	Löp. bokf.	Årsbokslut	Årsredovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej	
	(k)	(l)	(m)	(o)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	40	50k	48k	43	44	41	45	46	44	45	50fgjk	38	
Varken eller (3)	23m	21	17	18	21	20	21	22	20	21	20	15	
Instämmer inte (1-2)	16lm	12	9	18m	13	17fhik	12	12	14	13	12	14	
Vet ej/ej svar	21	18	25	21	22l	22l	21	21	22	21	17	33	
Medelvärde	3,4	3,6k	3,7ko	3,5	3,5g	3,4	3,6g	3,6g	3,5	3,5g	3,6g	3,5	
Balansmätt	24	38k	39ko	25	31	25	33g	33g	30	32g	37g	23	

Bas: haft kontakt

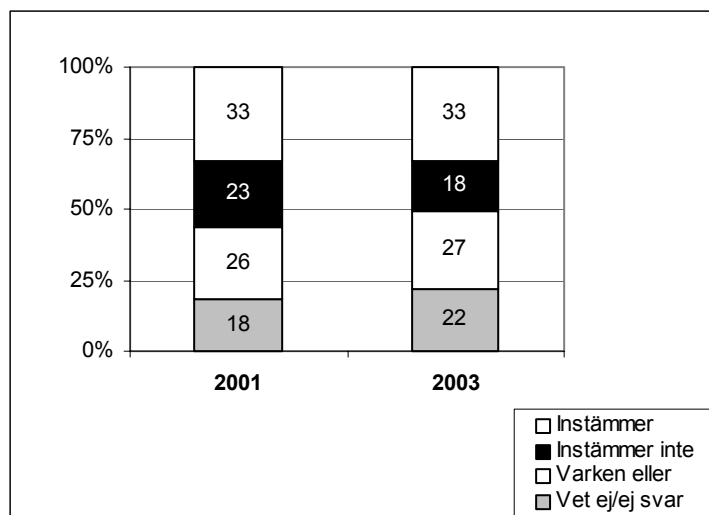
**Tabell 29: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			TYP AV KONTAKT						
	1	2-5	6+	FÖRETAGETS			ANSTÄLLDAS			
				Prel/jämkn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv avgift	Prel/jämkn	Kontr uppg.	Annat
(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	
Instämmer (4+5)	41	49ce	42	46	45	49	46	42	50jl	45
Varken eller (3)	17	21c	23c	23	23	22	24	25	20	21
Instämmer inte (1-2)	7	12c	20cd	14	17	14	16	14	11	14
Vet ej/ej svar	36de	17	15	17	14	16	15	19	18	20
Medelvärde	3,7de	3,6e	3,3	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,7jl	3,5
Balansmätt	34e	37e	22	32	28	35	30	28	39jl	31

Bas: haft kontakt

#### 4.2.4 Uttrycker sig personalen vänligt i sina brev?

I påståendet *SKM uttrycker sig vänligt i sina brev* instämmer 33 procent av företagen. Andelen som inte instämmer har minskat från 23 procent 2001 till 18 procent 2003. Lands- och tätortsföretag och företag som inte hade extern hjälp vid redovisningen är mer nöjda än andra företag. Mindre nöjda är aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer, storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter med SKM samt företag som kontaktat SKM i ärenden rörande kontrolluppgifter eller de anställdas preliminärskatt och jämkning.

**Diagram 14: Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent****Tabell 30: Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	35	34d	29	34f	30	28	31	27	36k	36k	28
Varken eller (3)	25	27	30b	26	28	37ef	36ef	28	27	26	34
Instämmer inte (1-2)	15	18	23b	17	22e	19	24e	24lmo	17	14	15
Vet ej/ej svar	24d	22	18	23fgh	19h	15h	9	21	20	24l	23
Medelvärde	3,4d	3,3d	3,1	3,3fgh	3,1	3,1	3,1	3,1	3,3k	3,4k	3,3
Balansmått	20d	16	6	17fh	8	9	6	4	20k	22k	14

Bas: haft kontakt

**Tabell 31: Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			EXTERN HJÄLP								
	1	2-5	6+	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	31	34	31	31	31	32	33	32	31	37fghk	35	
Varken eller (3)	23	27	33cd	27	24	28	29g	27	28	29	16	
Instämmer inte (1-2)	12	19c	23c	19l	23fhil	20l	18	20l	20l	16	9	
Vet ej/ej svar	34de	20e	13	23	22	21	20	22	21	19	39	
Medelvärde	3,5de	3,2	3,1	3,2	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2	3,4fghhk	3,6	
Balansmått	19e	15	8	12	7	12	15	12	11	21fghk	26	

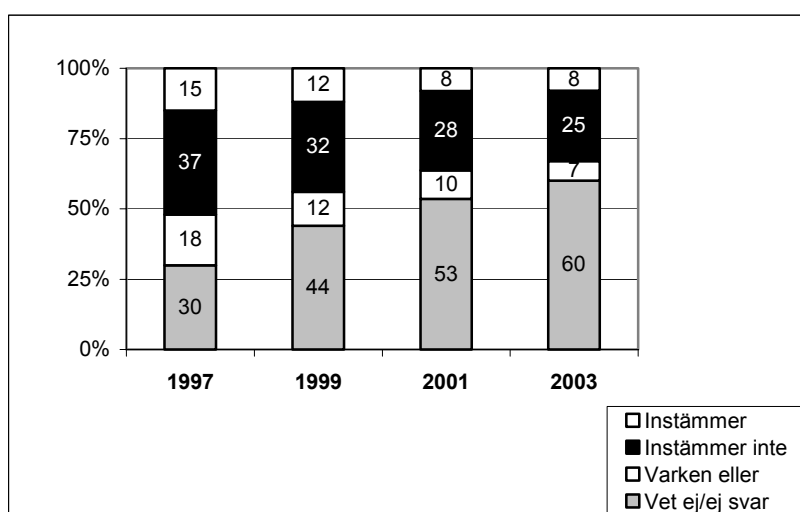
Bas: haft kontakt

### 4.2.5 Ber vi om ursäkt när vi gjort fel?

Sämst betyg i hela undersökningen får påståendet *Man får en ursäkt när fel begåtts av SKM*. Endast 8 procent instämmer i påståendet. Sedan 1997 har andelen instämmande minskat kontinuerligt.

Innan man drar några slutsatser av resultatet måste man dock titta lite närmare på andelen osäkra, d.v.s. hur många som inte har svarat eller svarat att de inte vet, och det visar sig att den gruppen utgör hela 60 procent, och har successivt stigit sedan 1997. De flesta företagen har förmodligen inte haft någon anledning att förvänta sig en ursäkt och kan därför inte uttala sig. Dessutom är betydelsen av att man får en ursäkt för det sammanfattande omdömet liten. Som framgår av tabellen nedan är det aktiebolag, storstadsföretag och företag med fler än 6 kontakter med SKM som är minst nöjda.

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



Tabell 32: Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	7	9	8	6	10k	8	8
Varken eller (3)	7	9	8	5	9k	8k	6
Instämmer inte (1-2)	21	27	29b	29lm	24	21	31lm
Vet ej/ej svar	64cd	55	55	60	57	64l	55
Medelvärde	2,3d	2,4	2,1	2,0	2,4ko	2,4ko	2,0
Balansmått	-14d	-18	-21	-23	-14k	-13k	-23

Bas: haft kontakt

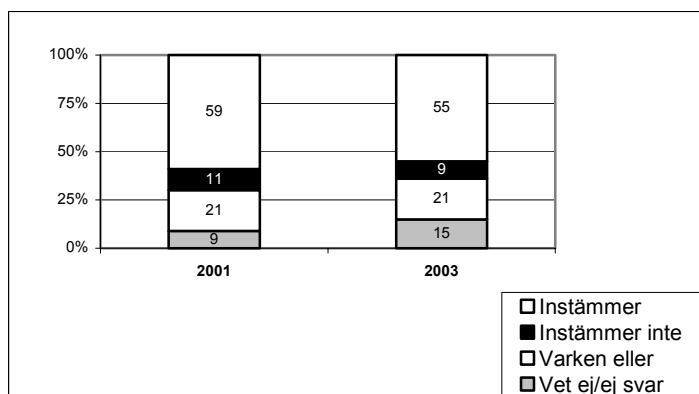
**Tabell 33: Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	( c )	( d )	( e )
Instämmer (4+5)	6	8	10c
Varken eller (3)	6	8	8
Instämmer inte (1-2)	17	24c	34d
Vet ej/ej svar	70de	60e	48
Medelvärde	2,4	2,3	2,2
Balansmätt	-11de	-17e	-24

Bas: haft kontakt

#### 4.2.6 Företagen är nöjda med den hjälp de får från SKM

Majoriteten av företag som haft kontakt med SKM är nöjda med den hjälp de får från SKM. 55 procent instämmer i påståendet att de får den hjälp de behöver. 2001 instämde 59 procent. Andelen som svarat *Vet ej/ej svar* har ökat något jämfört med 2001. Mest nöjda är enskilda företag, tät- och landsortsföretag samt företag som kontaktade SKM i frågor om de anställdas kontrolluppgifter. Något mindre nöjda är aktiebolag, storstadsföretag och företag som haft extern hjälp vid sin löpande bokföring.

**Diagram 16: Jag får den hjälp jag behöver, procent****Tabell 34: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	( b )	( c )	( d )	( k )	( l )	( m )	( o )
Instämmer (4+5)	56	56	53	50	60ko	57ko	45
Varken eller (3)	20	19	23b	24m	21	19	22
Instämmer inte (1-2)	8	10	10	11m	8	6	14m
Vet ej/ej svar	16	14	14	15	12	18	19
Medelvärde	3,8d	3,7	3,7	3,6	3,9ko	3,9ko	3,6
Balansmätt	48d	46	43	38	51ko	51ko	31

Bas: haft kontakt



**Tabell 35: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

Svarsalternativ	TYP AV KONTAKT						
	FÖRETAGETS				ANSTÄLLDAS		
	Prel/ jämn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv avgift	Prel/ jämn	Kontr uppg.	Annat
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)
Instämmer (4+5)	59i	54	57	53	51	58	55
Varken eller (3)	21	22	22	25	25	21	21
Instämmer inte (1-2)	10	13	10	10	11	8	9
Vet ej/ej svar	9	11	11	12	13	13	15
Medelvärde	3,8	3,7	3,8	3,7	3,7	3,9j	3,8
Balansmätt	48g	40	47	42	40	50j	45

Bas: haft kontakt

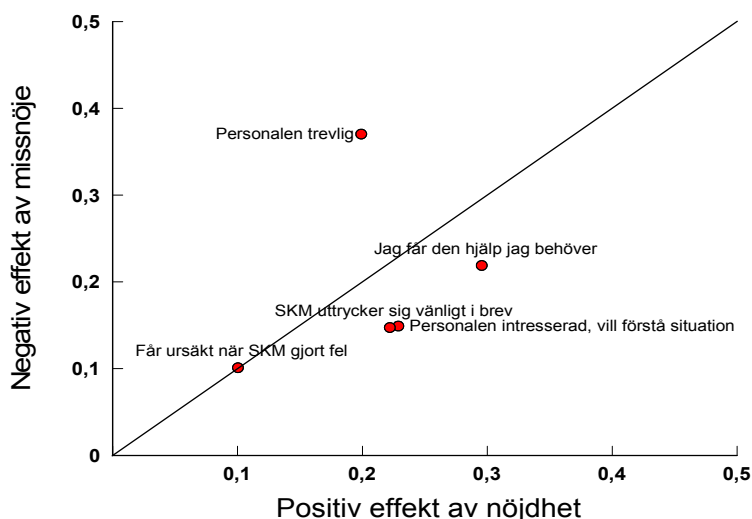
**Tabell 36: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms	Inkomst- deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	54g	49	54g	56g	52	54g	59fgi	45	
Varken eller (3)	22	22	22	21	21	22	19	26	
Instämmer inte (1-2)	9	12fhik	9	9	10	9	9	10	
Vet ej/ej svar	15	18	15	15	17	15	13	19	
Medelvärde	3,8g	3,7	3,8	3,8g	3,7	3,8	3,8g	3,7	
Balansmätt	44	37	45g	47g	42	45g	50	36	

Bas: haft kontakt

## 4.2.7 Regressionsanalys: Bemötande

Störst betydelse för det sammanfattande omdömet om SKM: s bemötande är att personalen upplevs som trevlig och att företagen får den hjälp de behöver. Trevlig personal har ett starkt samband till missnöjet med bemötandet på det hela taget. Upplevs personalen inte som trevlig ökar missnöjet med bemötandet på det hela taget med ca 37 procent.

**Diagram 17: Regressionsanalys: Bemötande**

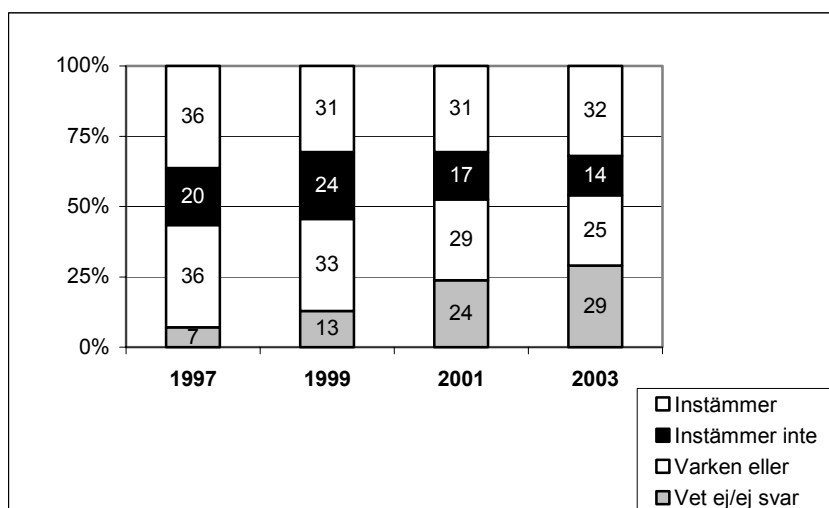
Att företagen får den hjälp de behöver har ett starkare samband till nöjdheten med bemötandet i stort. Vill man öka nöjdheten med bemötandet i stort så är denna delaspekt viktigast.

### 4.3 Snabbhet i handläggningen

I påståendet *på det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt* instämmer drygt en tredjedel av företagen vilket är oförändrad de senaste åren, men andelen som inte instämmer har minskat i stort sett varje år.

Aktiebolag, företag med minst 6 kontakter, storstadsföretag och företag vilka rekryterade extern hjälp vid den löpande bokföringen är mer missnöjda än andra. Enskilda företag, företag utan anställda, företag med extern hjälp vid årsredovisningen och företag som inte hade någon extern hjälp alls var något mer nöjda.

**Diagram 18: På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**



**Tabell 37: På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

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

Bas: haft kontakt

**Tabell 38: På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	27	36ce	31
Varken eller (3)	19	25c	30cd
Instämmer inte (1-2)	8	14c	21cd
Vet ej/ej svar	46de	26e	18
Medelvärde	3,5e	3,4e	3,15
Balansmått	19e	22e	9

Bas: haft kontakt

**Tabell 39: På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms deklaration	Inkomst- deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	31	29	31	33	30	31	37fghik	27	
Varken eller (3)	25	25	25	25	26	25	24	11	
Instämmer inte (1-2)	14	18fik	15	13	16	14	14	16	
Vet ej/ej svar	30l	28	30l	28	27	30l	25	46	
Medelvärde	3,3	3,2	3,3	3,4g	3,3	3,4	3,4g	3,3	
Balansmått	17	12	16	20g	14	18	23ghi	10	

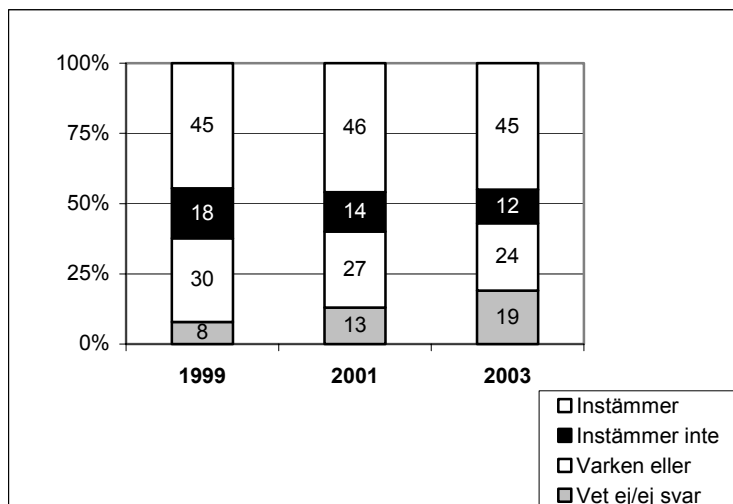
Bas: haft kontakt

### 4.3.1 Att snabbt få svar på frågor

Närmare hälften av alla företag (45 procent) anser att SKM snabbt svarar på frågor. Enskilda näringsidkare, landsortsföretag och företag som haft 2-5 kontakter med SKM är mer positiva. Lägst andel instämmande (34 procent) har företag som haft frågor om de anställdas preliminärskatt och jämkning.

Bokförings- och revisionsbyråer, företag med minst 6 kontakter med SKM, aktiebolag, företag med 0-49 anställda och företag där man haft extern hjälp vid den löpande bokföringen är också mindre nöjda än genomsnittet.

**Diagram 19: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent**



**Tabell 40: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	47d	45	42	46f	42	48f	40	40	49k	46k	40
Varken eller (3)	22	24	27b	23	27e	31e	37ef	26m	25	21	24
Instämmer inte (1-2)	11	12	14b	12	12	12	15	15lm	10	10	15
Vet ej/ej svar	20	18	17	19gh	19gh	8	8	19l	15	22	21
Medelvärde	3,7d	3,6	3,5	3,6fh	3,5h	3,5	3,4	3,4	3,7ko	3,7ko	3,4
Balansmått	36d	33	28	34fh	29	36	25	26	39ko	36k	25

Bas: haft kontakt

**Tabell 41: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent**

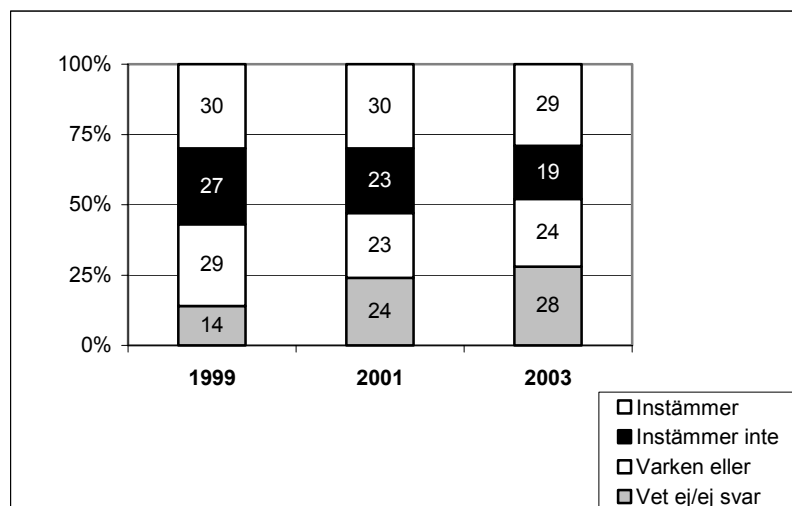
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			EXTERN HJÄLP								
	1	2-5	6+	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms deklaration	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	39	48ce	43	43	40	43	44	43	44	50fghijk	34	
Varken eller (3)	21	25c	27c	25	26	25	25	25	24	24	13	
Instämmer inte (1-2)	7	12c	18cd	12	14	12	11	13	12	10	26	
Vet ej/ej svar	34	15	12	20l	20	20l	19	19	20	16	27	
Medelvärde	3,7de	3,6e	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6g	3,2	
Balansmått	32	37e	25	31	26	31	33g	30	32g	39fghjk	8	

Bas: haft kontakt

### 4.3.2 Snabba beslut

Drygt 30 procent av alla företag som haft kontakt med SKM upplever att SKM snabbt blir klar med sina beslut. Ca en femtedel är av motsatt åsikt. Andelen som inte instämmer har minskat från 23 procent vid föregående undersökning till 19 % i år. Även här har andelen som svarar *vet ej/ej svar* ökat stadigt sedan 1999.

Enskilda näringsidkare, lands- och tätortsföretag samt företag utan extern hjälp vid redovisningen är jämförelsevis nöjdare än andra grupper. Aktiebolag, företag med minst 6 kontakter, storstadsföretag samt företag vilka hade extern hjälp vid den löpande bokföringen och hanteringen av AG-avgifter är mindre nöjda än genomsnittet.

**Diagram 20: Skattemyndigheten blir snabbt klar med mina beslut, procent**

**Tabell 42: Skattemyndigheten blir snabbt klar med mina beslut, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	31d	27	27	27	31ko	31o	22
Varken eller (3)	23	22	25	23	25	22	29
Instämmer inte (1-2)	17	22	22b	24lm	18	15	21
Vet ej/ej svar	29	30	26	27	26	32kl	28
Medelvärde	3,3d	3,1	3,1	3,1	3,3ko	3,3ko	3,0
Balansmått	14d	5	5	3	14ko	15ko	* <sup>8</sup>

Bas: haft kontakt

**Tabell 43: Skattemyndigheten blir snabbt klar med mina beslut, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			EXTERN HJÄLP								
	1	2-5	6+	Ja Netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	27	30	29	28	27	28	29	29	29	29	33fgh	19
Varken eller (3)	17	26c	26c	24	22	24	25	23	23	23	23	22
Instämmer inte (1-2)	11	20c	27cd	20	23fikl	20	18	22i	19	19	18	24
Vet ej/ej svar	45de	24e	18	28	28	28	27	26	28	26	26	35
Medelvärde	3,4de	3,2e	3,0	3,2	3,1	3,1	3,2g	3,1	3,2	3,3g	2,9	
Balansmått	16e	11e	1	8	4	8	11g	6	10	14gi	-5	

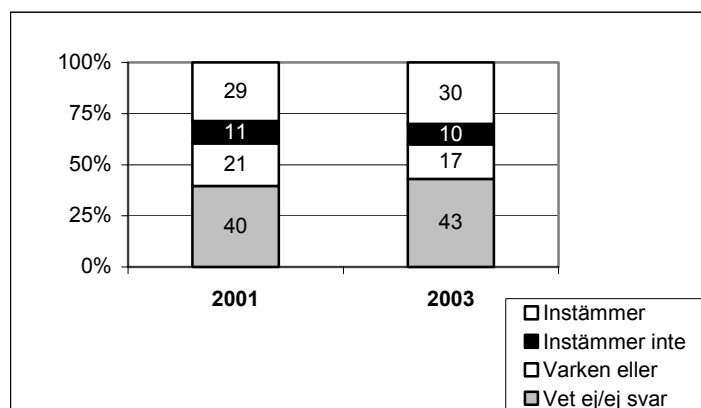
Bas: haft kontakt

### 4.3.3 Viktigt att hålla utlovade tider

Påståendet *SKM håller utlovade tider för svar eller beslut* finns med sedan 2001.

Här instämmer 30 procent i påståendet medan 43 procent svarar *Vet ej/ej svar*.

Storstadsföretag samt företag med extern hjälp vid den löpande bokföringen var mindre nöjda. Tät- och landsortsföretag samt företag utan extern hjälp var mer positiva.

**Diagram 21: Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut, procent**

<sup>8</sup> När den effektiva basen är lägre än 100 markeras detta med en asterisk (\*). Då görs ingen signifikantstestning i den kolumnen.

**Tabell 44: Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT			
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	27	33k	29	26
Varken eller (3)	17	17	18	18
Instämmer inte (1-2)	12m	10m	7	13m
Vet ej/ej svar	43	40	46	43
Medelvärde	3,3	3,5k	3,6k	3,4
Balansmått	15	23k	22k	14

Bas: haft kontakt

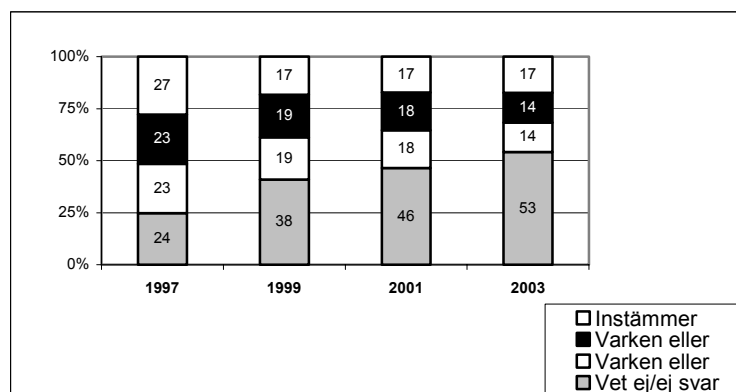
**Tabell 45: Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut, procent**

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms deklaration	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	28	28	29	30	29	29	34fghjk	34	
Varken eller (3)	18	20l	18	19l	20	18	15	13	
Instämmer inte (1-2)	11	14fhikl	11	10	12l	9	8	13	
Vet ej/ej svar	43g	38	43g	41	40	44g	43	40	
Medelvärde	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,5g	3,6fghij	3,4	
Balansmått	18	14	18	20g	17	20g	26fghjk	21	

Bas: haft kontakt

#### 4.3.4 Rättelser av fel

Sämsta resultatet inom området snabbhet får påståendet *När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet*. Endast 17 procent instämmer. Andelen som svarat *Vet ej/ej svar* har ökat successivt sedan 1997 och uppgick 2003 till 53 procent. Storstadsföretag är mer negativa och lands- och tätortsföretag är mer positiva jämfört med andra företag i respektive grupper.

**Diagram 22: När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet, procent**

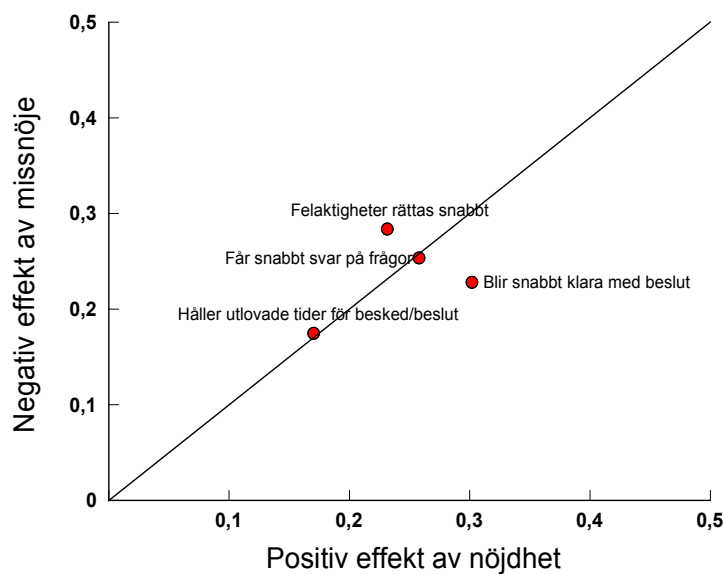
**Tabell 46: När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT			
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	15	19	19k	13
Varken eller (3)	13	16o	13	9
Instämmer inte (1-2)	18m	15	13	24lm
Vet ej/ej svar	54	51	55	53
Medelvärde	2,9	3,1ko	3,2ko	2,7
Balansmätt	-3	4ko	6ko	-11

Bas: haft kontakt

### 4.3.5 Regressionsanalys: Snabbhet

Påståendet *SKM blir snabbt klar med mina beslut* har störst betydelse för nöjdheten och *När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet* har störst betydelse för missnöjet inom kvalitetsområdet snabbhet. Andelen instämmande ligger på 29 respektive 17 procent för dessa påståenden. Andelen utan uppfattning är hög.

**Diagram 23: Regressionsanalys: Snabbhet**

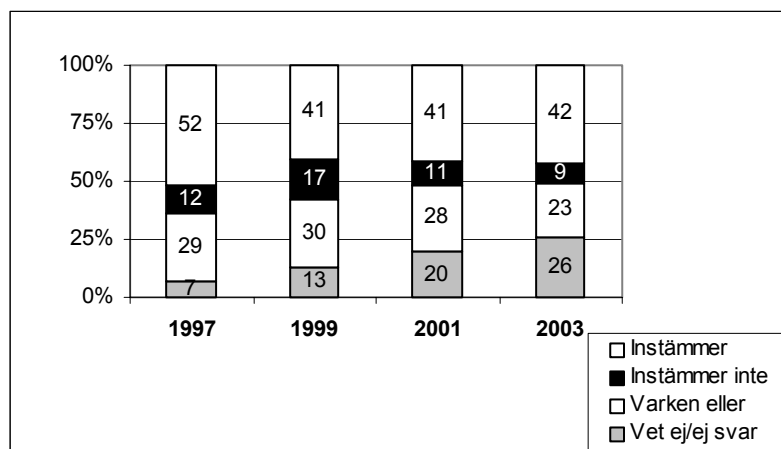
## 4.4 Sakkunskap

På frågan om personalens sakkunskap på det hela taget är bra har andelen företag som inte instämmer minskat från 28 till 23 procent. Andelen företag som inte svarar eller svarar att de inte vet har ökat stadigt sedan 1997. Andelen instämmande uppgår till 42 procent i årets undersökning vilket måste anses vara ett bra betyg.



Något mer negativa än genomsnittet är bokförings- och revisionsbyråer, storstadsföretag och företag med minst sex kontakter med SKM. Enskilda näringsidkare, företag utan anställda och landsortsföretag är mer positiva än andra företag.

**Diagram 24: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent**



**Tabell 47: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.sbyrå	Stor- stad	Tät- ort	Land- sort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	45cd	37	38	44f	37	41	39	38	43	44k	46
Varken eller (3)	20	24	28b	21	26e	36ef	37ef	23	25	22	17
Instämmer inte (1-2)	8	11	10	9	9	9	17efg	11m	9m	6	13m
Vet ej/ej svar	27	28	25	26gh	27gh	15h	8	27	24	27	24
Medelvärde	3,7cd	3,5	3,5	3,6fgh	3,5h	3,5h	3,3	3,5	3,6	3,7k	3,6
Balansmätt	37cd	26	28	35fh	27	32	22	27	34k	38k	33

Bas: haft kontakt

**Tabell 48: På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			EXTERN HJÄLP								
	1	2-5	6+	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. o AG-avg	moms	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	36	45c	40	40	38	40	41	41	41	41	47fghijk	43
Varken eller (3)	16	24c	27c 15c	23	23	24	24	23	23	23	24	12
Instämmer inte (1-2)	6	8c	d	9	12fhik	9	8	9	8	8	9	9
Vet ej/ej svar	42de	23e	17	28l	28l	27l	26l	27l	27l	27l	20	36
Medelvärde	3,8e	3,6e	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,8
Balansmätt	30	37ce	25	31	26	32	32g	32g	32g	33g	37fg	34

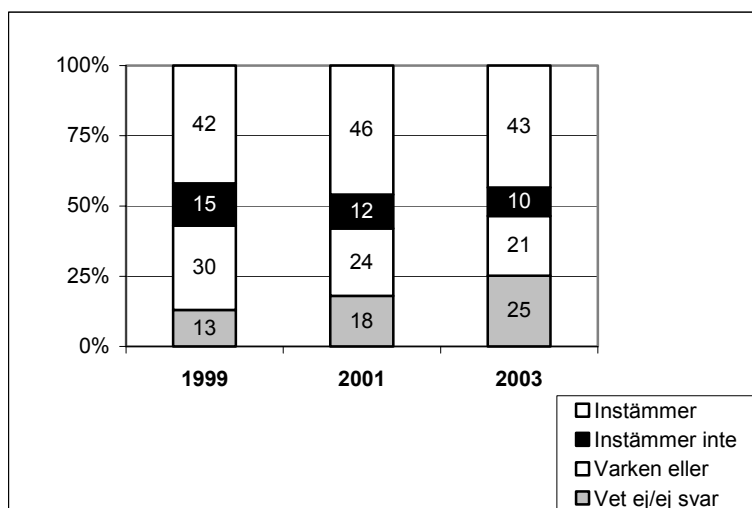
Bas: haft kontakt

#### 4.4.1 Personalen är kunnig

43 procent av företagen instämmer i påståendet *Personal är kunnig*. Motsvarande siffra för 2001 var 46 procent. Endast 10 procent instämmer inte i påståendet och andelen instämmer inte har minskat kontinuerligt sedan 1999.

Aktiebolag, bokförings- och revisionsbyråer, företag med minst 6 kontakter med SKM samt storstadsföretag är mindre positiva. Enskilda företag, företag utan anställda samt lands- och tätortsföretag är mest nöjda.

Diagram 25: Personalen är kunnig, procent



Tabell 49: Personalen är kunnig, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	45d	40	41f	44	41	43	38	39	46k	45k	50k
Varken eller (3)	19	23	24b	20	24e	35ef	36ef	22	22	20	16
Instämmer inte (1-2)	9	10	12b	10	11	10	19efg	13lm	10m	7	12
Vet ej/ej svar	26	27	23	26gh	25gh	12h	7	26	22	29l	22
Medelvärde	3,7d	3,5	3,5	3,7fgh	3,5h	3,5	3,3	3,5	3,7k	3,8k	3,7
Balansmått	36d	29	29	34fh	30h	33h	19	26	36k	38k	38

Bas: haft kontakt

**Tabell 50: Personalen är kunnig, procent**

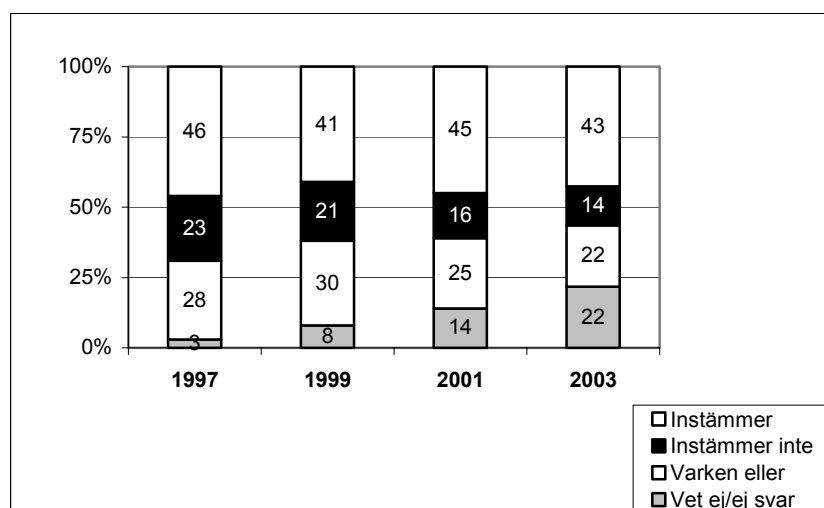
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	39	46ce	40
Varken eller (3)	17	22c	25c
Instämmer inte (1-2)	5	9c	18cd
Vet ej/ej svar	39de	23e	17
Medelvärde	3,8de	3,7e	3,4
Balansmätt	34e	37e	23

Bas: haft kontakt

#### 4.4.2 Viktigt att tjänstemannen kan svara på frågan

Påståendet *Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor* får nästan lika högt betyg som påståendet att personalen är kunnig. Medelvärdet är 3,5 och 43 procent instämmer. Andelen som instämmer har minskat något jämfört med förra undersökningen, samtidigt som andelen som inte instämmer har minskat i samma utsträckning. Andelen *Vet ej/ej svar* har ökat successivt sedan 1997.

Aktiebolag, revisions- och bokföringsbyråer, företag med minst 50 anställda, företag med minst 6 kontakter är mer negativa. Enskilda näringsidkare, företag utan anställda, samt lands- och tätortsföretag fortsätter att vara mer positiva.

**Diagram 26: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

**Tabell 51: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	45d	45	38	44	41h	37	34	38	44k	47k	40
Varken eller (3)	20	17	27bc	20	25e	33ef	33ef	21	25m	20	23
Instämmer inte (1-2)	12	15	16b	13	14	19ef	26ef	18lm	13m	9	14
Vet ej/ej svar	23d	22	19	23fgh	20gh	10	6	23l	18	24l	22
Medelvärde	3,6d	3,5	3,4	3,6fgh	3,5gh	3,2	3,1	3,4	3,6	3,7kl	3,5
Balansmätt	33d	30	23	30gh	27gh	18	8	21	32k	38k	26

Bas: haft kontakt

**Tabell 52 Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			TYP AV KONTAKT						
	1	2-5	6+	FÖRETAGETS				ANSTÄLLDAS		
				Prel/ jämkn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv. avgift	Prel/ jämkn	Kontr. uppg.	Annat
(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	
Instämmer (4+5)	40	47ce	35	46i	41	43	39	40	43	41
Varken eller (3)	16	22c	29cd	23	25	26	29f	24	23	24
Instämmer inte (1-2)	7	13c	22cd	14	17	16	17	20l	15	15
Vet ej/ej svar	37de	18e	14	17	16	16	15	17	19	21
Medelvärde	3,8de	3,e	3,2	3,6gi	3,4	3,5	3,4	3,3	3,5j	3,47
Balansmätt	33e	34e	13	32gi	24	27	22	20	29	26

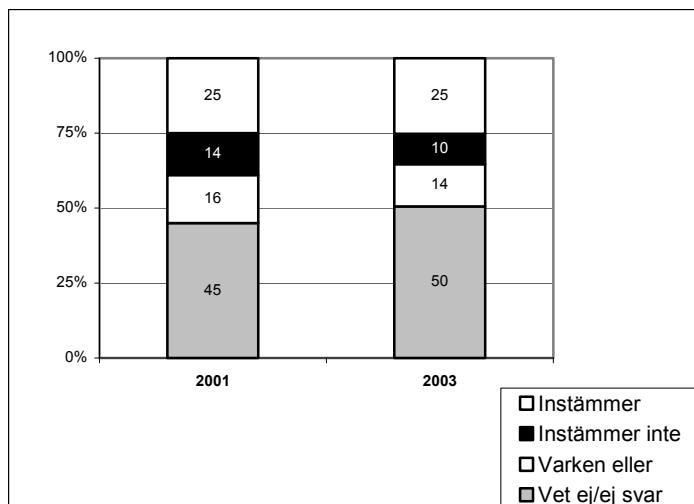
Bas: haft kontakt

#### 4.4.3 Personal med specialkompetens

När det kommer till påståendet *Jag kan få tag på personal med specialkompetens* är hälften av företagen som haft kontakt med SKM utan någon åsikt.

Ett intressant undantag är att bokförings- och revisionsbyråer är mest positiva till påståendet. 40 procent anser att man kan få tag på personal med specialkompetens, medan endast 17 procent (genomsnittet är 50 procent) uppger att de inte vet eller inte vill svara. Förmodligen är det just denna grupp som bäst kan bedöma hur det står till med personalens specialkompetens. Även företag som inte hade någon extern hjälp vid redovisningen är mer positiva än andra. Bland övriga företag är det endast 25 procent som instämmer i påståendet.

En anledning till den stora andelen osäkra kan vara att många företag helt enkelt inte försökt få tag på specialkompetens, eller att många företag inte känner till att det finns specialkompetens att tillgå. Storstadsföretag är även här mest negativa. Jämfört med resultatet från förra undersökningen har andelen instämmer *inte* minskat med 4 procent, medan andelen *Vet ej / ej svar* har ökat med 5 procent.

**Diagram 27: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent****Tabell 53: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent**

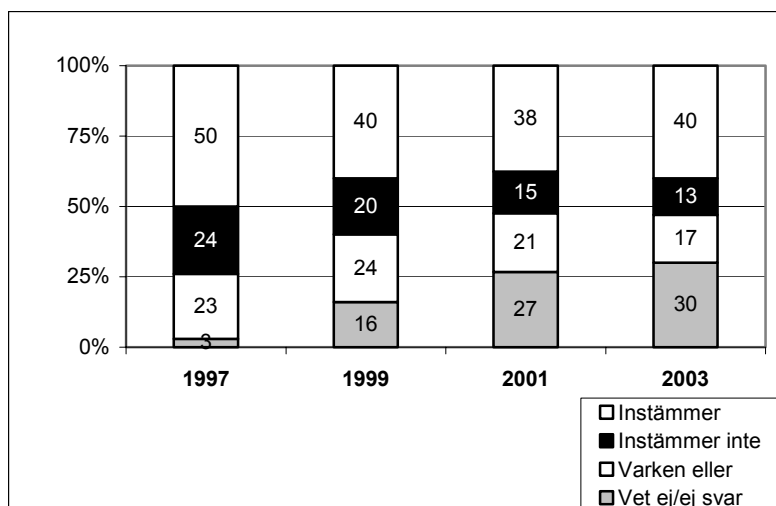
Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	26	28	23	26f	23	34ef	40ef	20	30km	25k	28
Varken eller (3)	12	16	17b	13	16e	24ef	23ef	15	15m	12	15
Instämmer inte (1-2)	9	10cd	13b	10	10	12	20efg	13lm	9	8	14lm
Vet ej/ej svar	54cd	46	47	52gh	51gh	30h	17	51l	46	55lo	43
Medelvärde	3,5d	3,5	3,3	3,5f	3,3	3,4	3,3	3,2	3,5k	3,6k	3,4
Balansmått	17d	18	11	16	12	22f	20f	7	21k	17k	14

Bas: haft kontakt

#### 4.4.4 Litar man på att svar och besked man får är korrekta?

I påståendet *Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta* instämmer 40 procent av alla företag som haft kontakt med SKM. Detta är en ökning med 2 procent jämfört med förra undersökningen. Andelen som inte instämmer uppgår till 13 procent. 30 procent vet inte eller svarar inte. Andelen som inte vet eller inte svarar har ökat från 3 procent 1997 till 30 procent 2003.

Företag med minst 50 anställda samt tätortsföretag är mer positiva medan bokförings- och revisionsbyråer och storstadsföretag har en mer negativ attityd.

**Diagram 28: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent****Tabell 54: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent**

Svarsalternativ	Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	40	38	47ef	42	37	44kmo	38	35
Varken eller (3)	16	20e	24e	26ef	18	17	17	15
Instämmer inte (1-2)	13	13	13	23	14m	12	10	22klm
Vet ej/ej svar	31gh	30gh	16h	10	30	26	34	28
Medelvärde	3,6h	3,5h	3,5h	3,3	3,4	3,6k	3,6k	3,35
Balansmått	28	25	34fh	19	23	32ko	28o	12

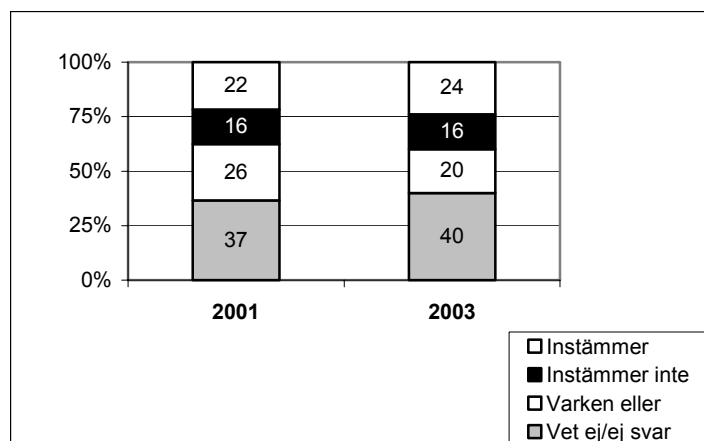
Bas: haft kontakt

#### 4.4.5 Korrekta beslut

I påståendet *Skattemyndigheten fattar korrekta beslut* är det endast 24 procent som instämmer. Däremot är det en stor andel företag (40 procent) som inte svarar eller svarar att de inte vet och 26 procent svarar varken eller.

En intressant jämförelse är resultatet från påståendet *Jag kan lita på att de svaren/besked jag får är korrekta*. Här frågar man inte allmänt om SKM fattar korrekta beslut utan om de svar/besked företaget får är korrekta. I detta påstående instämmer 40 procent av alla företag. Företagen har tydligen lättare att uttala sig om svar och beslut som rör det egna företaget och svårare att uttala sig om SKM: s förmåga att fatta korrekta beslut rent allmänt.

Enskilda företag, landsortsföretag samt företag som inte hade någon extern hjälp vid redovisningen är något mer positiva än andra företag. Mer negativa är aktiebolag, storstadsföretag samt företag som hade extern hjälp vid den löpande bokföringen.

**Diagram 29: Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent****Tabell 55: Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	25	23	23	23	26	25	22
Varken eller (3)	18	20	22b	19	20	19	22
Instämmer inte (1-2)	14	18	17b	18m	16m	12	19m
Vet ej/ej svar	43d	39	37	40	38	44l	37
Medelvärde	3,3d	3,1	3,1	3,1	3,2	3,3k	3,1
Balansmått	11d	6	5	5	9	13k	4

Bas: haft kontakt

**Tabell 56: Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent**

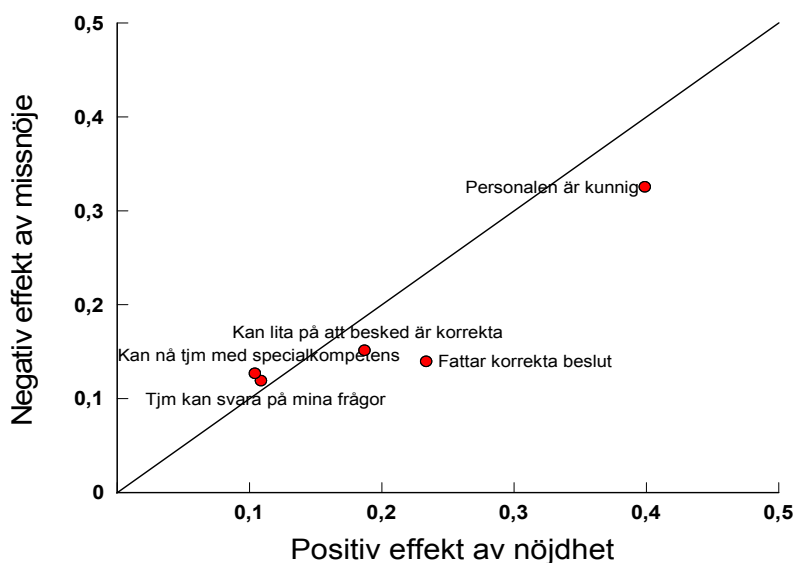
Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. AG-avg	moms o Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej	
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	22	21	22	24	23	23	30fghijk	31	
Varken eller (3)	20	21	21	22	21	20	19	13	
Instämmer inte (1-2)	16	20fik	17	16	18	17	14	15	
Vet ej/ej svar	41	38	39	38	38	40	38	40	
Medelvärde	3,1	3,0	3,1	3,2g	3,1	3,2g	3,3fghjk	3,2	
Balansmått	6g	*	5	8g	5	7	16fghijk	16	

Bas: haft kontakt

#### 4.4.6 Regressionsanalys: Sakkunskap

Av störst betydelse för sakkunskapen på det hela taget är liksom tidigare år kunnig personal. Det är också det påstående som har högst andel instämmande inom delområdet sakkunskap. Som framgår av diagrammet nedan har delaspecten ”kunnig personal” det högsta förklaringsvärdet i relation såväl till nöjdhet som missnöjdhet inom delområdet sakkunskap.

Diagram 30: Den relativa betydelsen av olika delpåståenden för sakkunskapen på det hela taget.

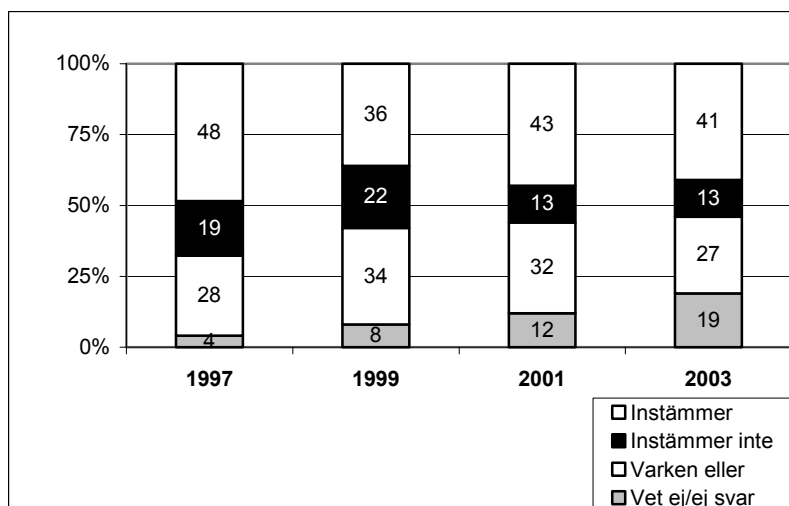


#### 4.5 Kommunikation

Kommunikation tillhör de områden som får ett ganska bra betyg. Andelen instämmande uppgår till 41 procent och andelen som inte instämmer till 13 procent. 19 procent svarar *Vet ej/ej svar*. Jämfört med 2001 finns det ingen avsevärd förändring, förutom att andelen *Vet ej/ej svar* har ökat med 7 procent.

Enskilda näringsidkare och företagare utan extern hjälp vid redovisningen är mest positiva. Mindre positiva är återigen aktiebolag, storstadsföretag och företag som varit i kontakt med SKM rörande AG-avgifter.



**Diagram 31: På det hela taget är det lätt att kommunicera med skattemyndigheten, procent****Tabell 57: På det hela taget är det lätt att kommunicera med skattemyndigheten, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	43d	39	38	38	44k	42	37
Varken eller (3)	24	26	31b	29	27	24	23
Instämmer inte (1-2)	13	12	13	15	12	12	17
Vet ej/ej svar	19	23	17	19	16	22	22
Medelvärde	3,5d	3,5	3,4	3,4	3,5k	3,6k	3,4
Balansmått	30	27	25	23	33k	31k	20

Bas: haft kontakt

**Tabell 58: På det hela taget är det lätt att kommunicera med skattemyndigheten, procent**

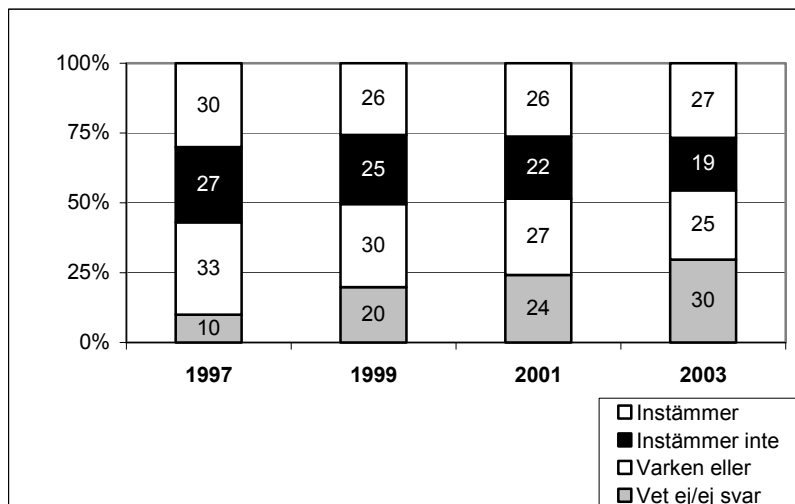
Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. o. AG-avg	moms deklaration	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	39	38	40	41	40	40	46fghjk	44	
Varken eller (3)	27	26	28	29	27	27	26	22	
Instämmer inte (1-2)	13	16	13	12	15	13	12	8	
Vet ej/ej svar	20i	20i	20i	18	18	20i	16	27	
Medelvärde	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5g	3,7	
Balansmått	26	22	26	29g	25	27	33fghj	36	

Bas: haft kontakt

### 4.5.1 Viktigt att motivera beslut

SKM:s förmåga att motivera sina beslut är ett område där företagen är relativt kritiska. Andelen instämmande uppgår endast till 27 procent, inte instämmande till 19 procent och *Vet ej/ej svar* till 30 procent. Företag som avviker mest negativt är aktiebolag, företag med 1-49 anställda, storstadsföretag samt företag med minst 6 kontakter med SKM. Något mer positiva än andra är tätortsföretag.

Diagram 32: Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent



Tabell 59: Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	27	32d	25	28f	24	26	29	23	30k	28k	24
Varken eller (3)	24	23	26	23	27	34ef	36ef	24	28m	23	20
Instämmer inte (1-2)	17	17	21b	18	20	18	25e	21l	16	18	24l
Vet ej/ej svar	32d	28	27	31gh	30gh	21h	11	32l	26	31l	33
Medelvärde	3,2d	3,3d	3,03	3,2f	3,1	3,1	3,0	3,0	3,3k	3,2k	3
Balansmått	10d	16d	4	10f	4	8	4	2	15ko	10k	*

Bas: haft kontakt

**Tabell 60: Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**

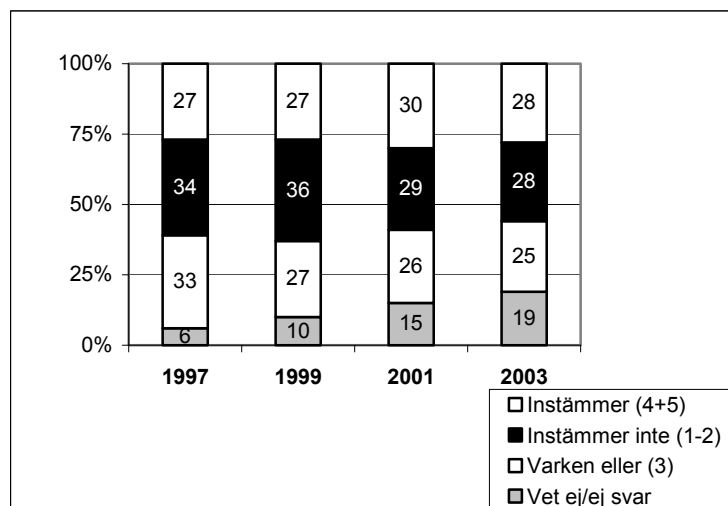
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	26	28	25
Varken eller (3)	19	25c	29c
Instämmer inte (1-2)	11	20c	24cd
Vet ej/ej svar	44de	27e	22
Medelvärde	3,6de	3,2e	3,0
Balansmätt	15de	8e	1

Bas: haft kontakt

#### 4.5.2 Talspråket får ett bättre betyg än skriftspråket

Personalens talspråk får ett bättre betyg än skriftspråket. Medan 40 procent av företagen instämmer i påståendet *Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk* är det endast 28 procent som instämmer i påståendet *Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk*. Båda områdena visar dock en minskning av andelen instämmande från tidigare mätningar. Även här har andelarna som svarar *Vet ej/ej svar* ökat successivt sedan 1997. Mer negativa till skriftspråket är bokförings- och revisionsbyråer och storstadsföretag. Enskilda näringsidkare samt landsortsföretag är mer positiva.

**Diagram 33: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent**

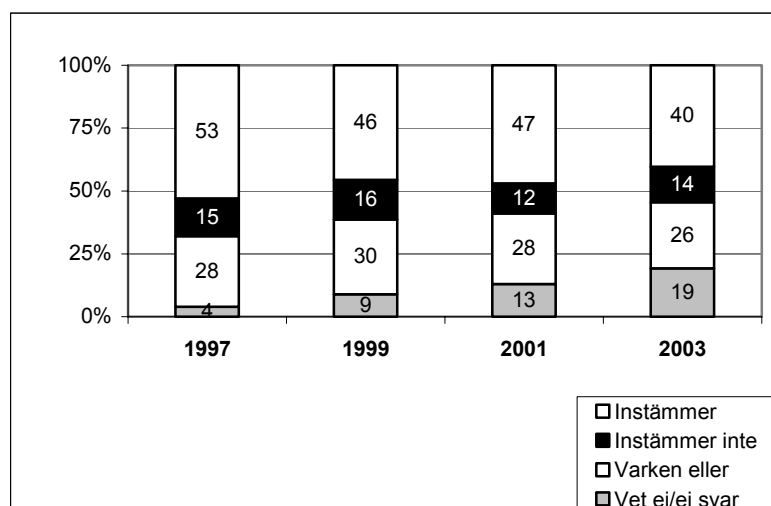


**Tabell 61: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	30	24	27	29f	26	31	24	26	29	31o	21
Varken eller (3)	23	27	27b	24	27e	29	35ef	24	27	23	25
Instämmer inte (1-2)	26	30	31b	28	30	31	36ef	30	28	26	37m
Vet ej/ej svar	21d	19	16	20gh	18gh	9h	5	20l	16	21l	17
Medelvärde	3,1d	2,9	2,9	3,0fh	2,9	3,0	2,8	2,9	3,0o	3,1o	2,7
Balansmätt	3d	-6	-4	1fh	-4	-1	-11	-3	*	5ko	-16

Bas: haft kontakt

Något mindre nöjda med talspråket är storstadsbolag. Mest nöjda är företag med minst 50 anställda.

**Diagram 34: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent****Tabell 62: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

Svarsalternativ	Antal anställda				VERKSAMHETSORT			
	0	1-49	50+	Bokför/Revis. byrå	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	41	40	47f	41	37	43k	42	40
Varken eller (3)	25	28	29	39efg	29m	27	24	22
Instämmer inte (1-2)	15	13	12	14	14	14	13	22
Vet ej/ej svar	20gh	20gh	12h	6	20l	16	22	16
Medelvärde	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5k	3,3
Balansmätt	26	27	35e	27	24	29	29	18

Bas: haft kontakt

**Tabell 63: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

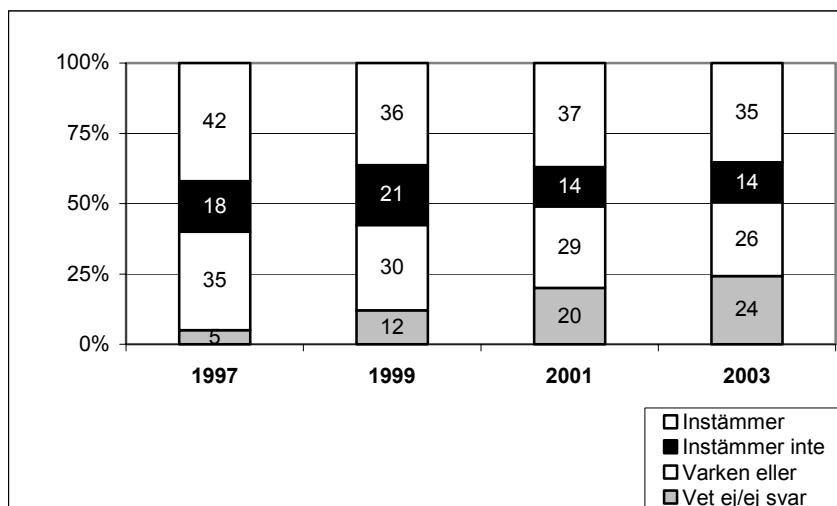
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	35	43c	40
Varken eller (3)	20	28c	30c
Instämmer inte (1-2)	10	14c	17c
Vet ej/ej svar	34de	15	13
Medelvärde	3,5e	3,4e	3,3
Balansmätt	25	29	23

Bas: haft kontakt

### 4.5.3 SKM:s förklaringar på frågor

I påståendet *Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor* instämmer 35 procent av alla företag som haft kontakt med SKM. 14 procent instämmer inte och 24 procent svarar inte eller har ingen åsikt. Andelen *Vet ej/ej svar* har ökat kontinuerligt under åren 1997-2003.

Lands- och tätortsföretag, enskilda företag, företag med minst 50 anställda samt företag med 2-5 kontakter med SKM är mer positiva medan storstadsföretag, företag med en kontakt med SKM är något mer negativa.

**Diagram 35: Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent**

**Tabell 64: Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/Revis. byrå	Stor-stad	Tät-ort	Lands-ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	36	35	35	36	34	38	33	31	39k	37k	34
Varken eller (3)	25	23	29b	25	29e	35ef	42ef	28	26	24	25
Instämmer inte (1-2)	13	16	15	14	13	12	17	17lm	13	11	17m
Vet ej/ej svar	26	26d	21	25gh	24gh	14h	7	24	21	28	24
Medelvärde	3,4d	3,4	3,3	3,4h	3,4	3,3	3,2	3,3	3,4k	3,5k	3,3
Balansmätt	23	20	19	22	21	26	16	14	26k	26k	17

Bas: haft kontakt

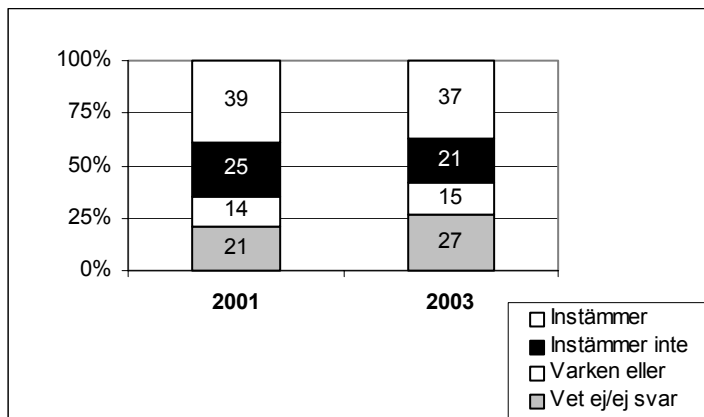
**Tabell 65: Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	31	38c	35
Varken eller (3)	20	28c	30c
Instämmer inte (1-2)	9	14	20
Vet ej/ej svar	40de	21e	16
Medelvärde	3,5de	3,4e	3,2
Balansmätt	22	24e	15

Bas: haft kontakt

#### 4.5.4 Hellre telefon än brev när man har frågor

I påståendet *Jag föredrar att skattemyndigheten använder telefon istället för brev när man har frågor* instämmer 37 procent medan 21 procent inte anser att telefonen är bättre. Nyetablerade företag föredrar i något mindre utsträckning än andra företag telefonen framför brev.

**Diagram 36: Jag föredrar att skattemyndigheten använder telefon istället för brev när man har frågor, procent**

**Tabell 66: Jag föredrar att skattemyndigheten använder telefon istället för brev när man har frågor, procent**

Svarsalternativ	Antal Anställda			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå
	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	37g	37g	29	38g
Varken eller (3)	14	18e	21e	20e
Instämmer inte (1-2)	21	20	31	29
Vet ej/ej svar	29fgh	25gh	19	13
Medelvärde	3,4gh	3,4gh	2,9	3,1
Balansmått	16g	16g	-2	9

Bas: haft kontakt

**Tabell 67: Jag föredrar att skattemyndigheten använder telefon istället för brev när man har frågor, procent**

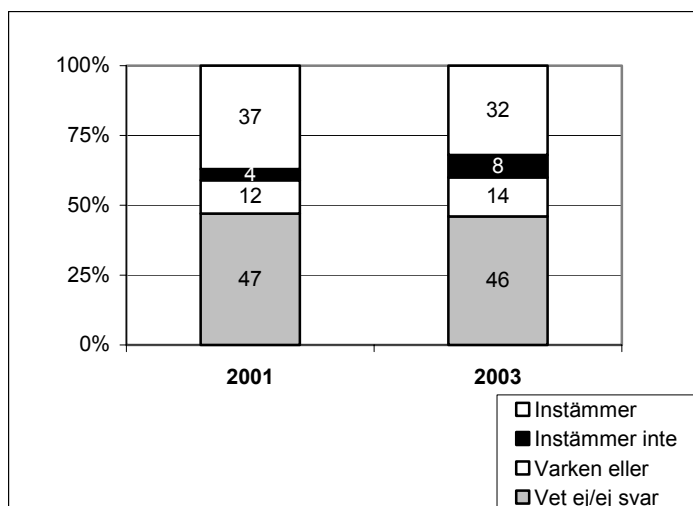
Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG			
	Mindre än 2 år	2 -5 år	5 år eller mer	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	40	38	36	40
Varken eller (3)	17	13	14	12
Instämmer inte (1-2)	17	21	23b	17
Vet ej/ej svar	26	27	28	31
Medelvärde	3,5d	3,4	3,3	3,5
Balansmått	24d	17	13	23

Bas: haft kontakt

#### 4.5.5 Skriftligt svar

I påståendet *SKM lämnar skriftligt svar när jag ber om det* instämmer 32 procent av företagen, medan majoriteten (46 procent) inte svarar eller inte har någon uppfattning. 8 procent av företagen instämmer *inte* i påståendet.

Resultatet i årets undersökning är något sämre än förra undersökningen. Andelen instämmande minskade från 37 procent till 32 procent och andelen som inte instämmer ökade från 4 procent till 8 procent. Aktiebolag och storstadsföretag är något mer negativa än andra.

**Diagram 37: Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent****Tabell 68: Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM				VERKSAMHETSORT		
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	34	27	31	28	35k	34k	32
Varken eller (3)	12	22bd	16b	15	15	13	11
Instämmer inte (1-2)	7	9	9	8	8	6	8
Vet ej/ej svar	48d	43	44	49l	41	47l	49
Medelvärde	3,8d	3,6	3,6	3,6	3,7	3,8k	3,9
Balansmått	27cd	18	22	19	27k	27k	24

Bas: haft kontakt

**Tabell 69: Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER		
	1	2-5	6+
	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	27	33c	34c
Varken eller (3)	10	14c	19cd
Instämmer inte (1-2)	5	7	14
Vet ej/ej svar	59de	46e	33
Medelvärde	3,9e	3,8e	3,5
Balansmått	22	27ce	20

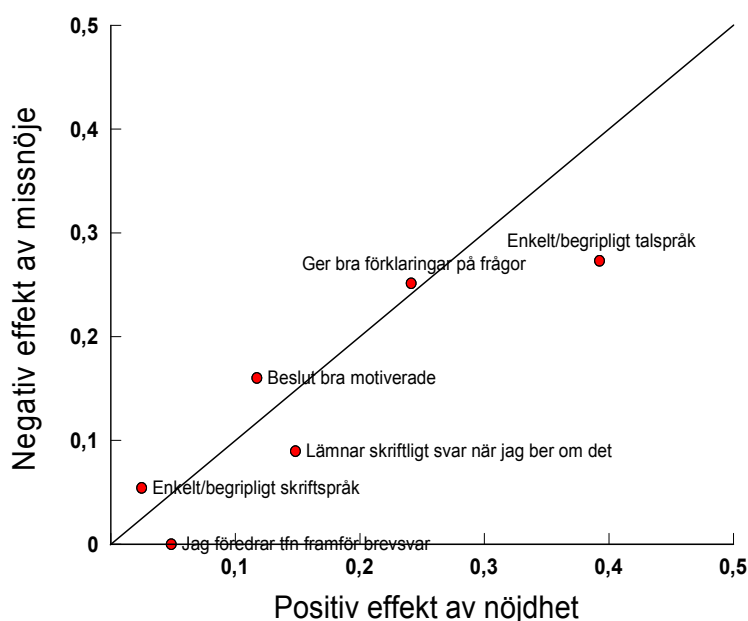
Bas: haft kontakt



#### 4.5.6 Regressionsanalys: Kommunikation

Störst betydelse för både nöjdheten och missnöjet med kommunikationen är att SKM använder ett enkelt och begripligt språk, följt av att SKM ger bra förklaringar på företagens frågor. Andelen instämmande i dessa påståenden uppgick i år till 40 respektive 35 procent. Andelen som inte instämde uppgick till 14 procent vid båda påståendena.

Diagram 38: Den relativa betydelsen av olika delpåståenden för hur lätt det är att kommunicera med SKM på det hela taget



#### 4.6 Information

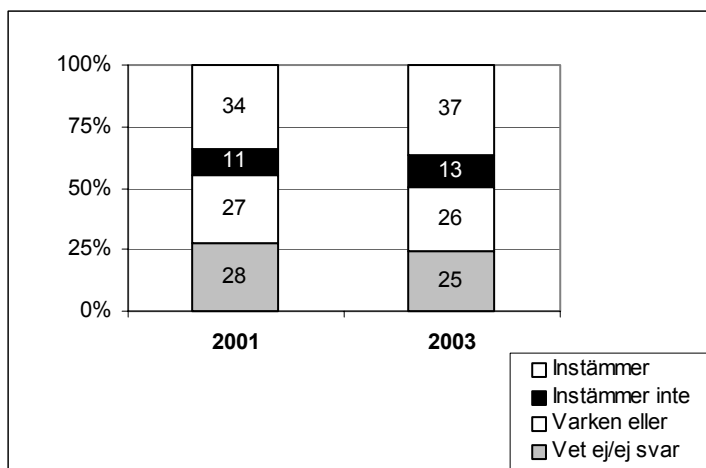
Fram tills nu har vi använt oss av basen *haft kontakt* när vi har analyserat resultaten inom de olika kvalitetsområdena. För områdena *information*, *kontroll* och *rättvisa* kommer vi istället att använda oss av *samtliga* företag som bas då dessa områden berör även de företag som inte haft kontakt med SKM.<sup>9</sup>

##### 4.6.1 Informationen totalt sett

I påståendet *Totalt sett informerar SKM bra* instämmer 37 procent av alla svarande företag, vilket är en förbättring med 3 procent jämfört med föregående undersökning. 13 procent instämmer inte och en fjärdedel har ingen uppfattning eller svarar inte på frågan.

Det finns inga signifikanta skillnader i svarsmönster mellan de olika delgrupperna förutom att tätortsföretag är mer nöjda än andra företag i samma grupp.

<sup>9</sup> Med bas menar vi den kategori eller grupp av företag som använts som underlag för resultatredovisningen. I fråga sju i årets företagsenkät får företagen ange om de haft kontakt med SKM de senaste 12 månaderna. Företag som svarar ja på den frågan ingår i basen *haft kontakt* vilken används för frågorna 11-15. I vissa fall är vi intresserade av vad *alla* företag anser (frågorna 16-20). I dessa fall använder vi oss av alla svar, dvs. basen *samtliga*.

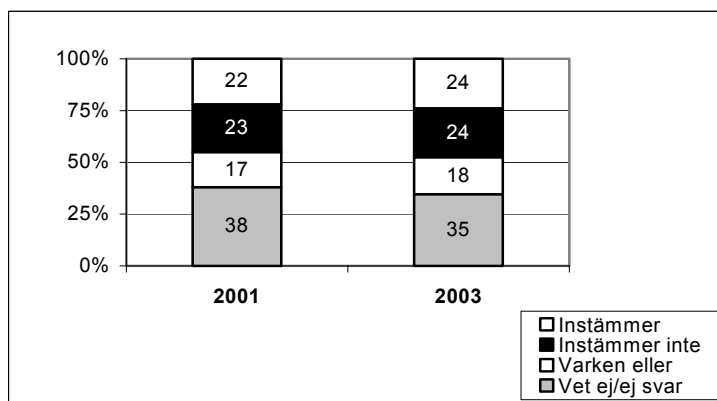
**Diagram 39: Totalt sett informerar skattemyndigheten bra, procent****Tabell 70: Totalt sett informerar skattemyndigheten bra, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT			
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	36o	41kmo	35o	28
Varken eller (3)	27	26	25	22
Instämmer inte (1-2)	16lm	11	11	12
Vet ej/ej svar	21	22	29kl	38klm
Medelvärde	3,3	3,6k	3,5k	3,4
Balansmätt	19	30ko	25	15

Bas: haft kontakt

#### 4.6.2 Att informerar företagen om deras rättigheter och skyldigheter

De två påståendena *SKM informerar bra om mina rättigheter* och *SKM informerar bra om mina skyldigheter* uppvisar mycket olika resultat. I påståendet *SKM informerar bra om mina skyldigheter* instämmer 44 procent av företagen medan endast 24 procent instämmer i påståendet *SKM informerar bra om mina rättigheter*. Majoriteten av samtliga företag upplever alltså att SKM i första hand upplyser dem om deras skyldigheter och mindre om deras rättigheter.

**Diagram 40: Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter, procent**

**Tabell 71: Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter, procent**

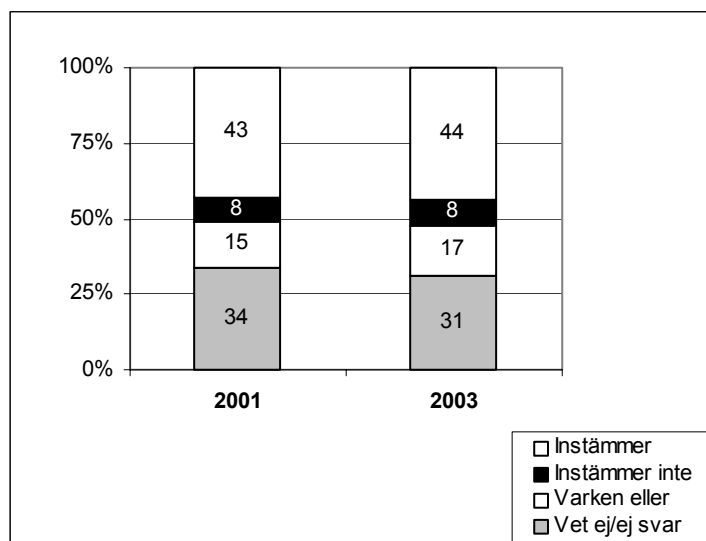
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			VERKSAMHETSORT			
	1	2-5	6+	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	22	24	25	23	25	25	20
Varken eller (3)	17b	21b	20b	17lm	21ko	18o	11
Instämmer inte (1-2)	18b	27bc	36bcd	29lm	21	20	22
Vet ej/ej svar	42de	29e	19	32	33	37kl	48klm
Medelvärde	3,1cd	2,9de	2,8	2,9	3,1k	3,1k	2,9
Balansmätt	4de	-3e	-11	-6	3k	4k	-2

Bas: samtliga

Mer negativa med SKM: s förmåga att informera om företagens **rättigheter** är företag som haft minst 6 kontakter med SKM, storstadsföretag och företag som haft kontakt med SKM i frågor rörande företagets preliminärskatt och jämkning.

Mer negativa med SKM: s förmåga att informera om företagens **skyldigheter** är företag med minst 6 kontakter med SKM, företag med minst 50 anställda samt företag som haft frågor kring de anställdas preliminärskatt och jämkning.

**Diagram 41: Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter, procent**



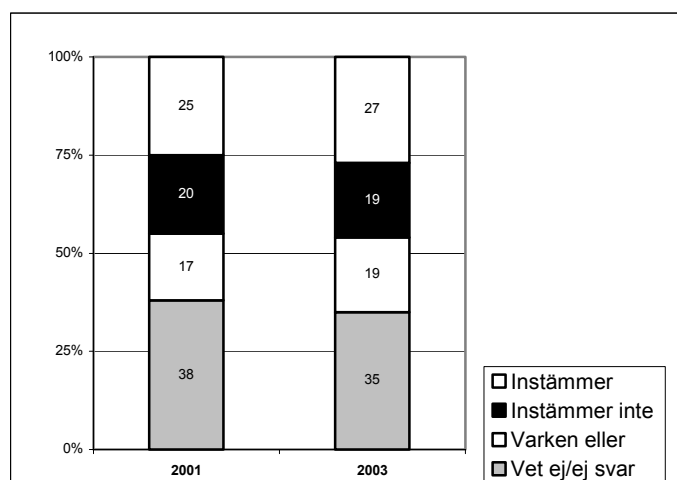
**Tabell 72: Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter, procent**

Svarsalternativ	OM ANSTÄLLD		ANTAL KONTAKTER		
	Anställd	Ägare/delägare	1	2-5	6+
	(i)	(j)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	38	45i	39	48bc	56bcd
Varken eller (3)	24j	16	16b	20bc	18b
Instämmer inte (1-2)	9	8	6	9bc	11bd
Vet ej/ej svar	29	30	39de	23e	15
Medelvärde	3,6	3,8i	3,8	3,8	3,8
Balansmätt	28	37i	32	38bc	45bcd

Bas: samtliga

### 4.6.3 Bättre information om ny lagstiftning krävs

Endast 27 procent av samtliga företag tycker att SKM informerar bra om ny lagstiftning, 19 procent är av motsatt uppfattning och 35 procent har ingen uppfattning. Mest nöjda är lands- och tätortsföretag. Mindre nöjda än andra i samma delgrupp är storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter med SKM, företag som inte hade extern hjälp vid bokföringen, företag med minst 50 anställda samt företag med frågor om företagets eller de anställdas preliminärskatt och jämkning.

**Diagram 42: Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent**

**Tabell 73: Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent**

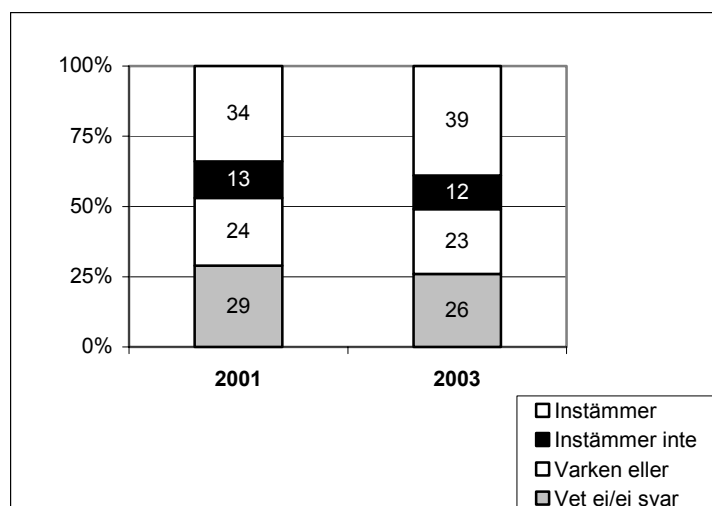
Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			VERKSAMHETSORT			
	1	2-5	6+	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(c)	(d)	(e)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	25	28	27	24	31kmo	25	23
Varken eller (3)	17	21bc	25bcd	20o	20o	19	12
Instämmer inte (1-2)	16b	22bc	27bcd	23lmo	18	16	16
Vet ej/ej svar	41de	30e	20	33	31	39kl	49klm
Medelvärde	3,2e	3,1	3,0	3,0	3,2k	3,2k	3,2
Balansmätt	9	6	*	1	12k	9k	7

Bas: samtliga

#### 4.6.4 Att få tag på information man behöver

Av samtliga företag upplever 39 procent att de lätt kan få tag på den information de behöver. Jämfört med föregående undersökning ser vi här en ökning med 5 procent. Andelen företag som inte instämmer uppgår till 12 procent och andelen företag utan uppfattning ligger på 26 procent.

Mest nöjda är tätortsföretag, företag utan extern hjälp vid bokföringen, företag som hade extern hjälp vid årsredovisningen och företag som kontaktade SKM i frågor om moms. Mindre nöjda är storstadsföretag och företag som hade extern hjälp vid den löpande bokföringen.

**Diagram 43: Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent**

**Tabell 74: Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent**

Svarsalternativ	VERKSAMHETSORT			
	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	39o	45kmo	36	30
Varken eller (3)	24o	22	22o	16
Instämmer inte (1-2)	15lm	11	11	15
Vet ej/ej svar	22	22	31	40
Medelvärde	3,4	3,6kmo	3,5	3,4
Balansmätt	24	34kmo	25	15

Bas: samtliga

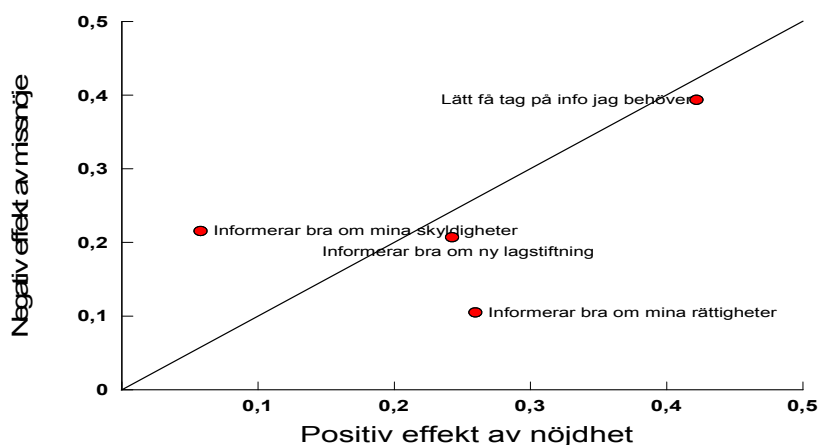
**Tabell 75: Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent**

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg.	Moms	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	37m	35	38m	40fgkm	37m	37	9fghijkm	24	
Varken eller (3)	23m	22m	23m	25jm	21m	23m	23m	8	
Instämmer inte (1-2)	13	15ikl	13	11	14	12	11	11	
Vet ej/ej svar	28il	28il	26l	24l	28il	28il	17	57	
Medelvärde	3,5	3,4	3,5	3,5g	3,5	3,5	3,6fghk	3,4	
Balansmätt	24	20	26	29fg	24	25	38fghijk	12	

Bas: samtliga

#### 4.6.5 Regressionsanalys: Information

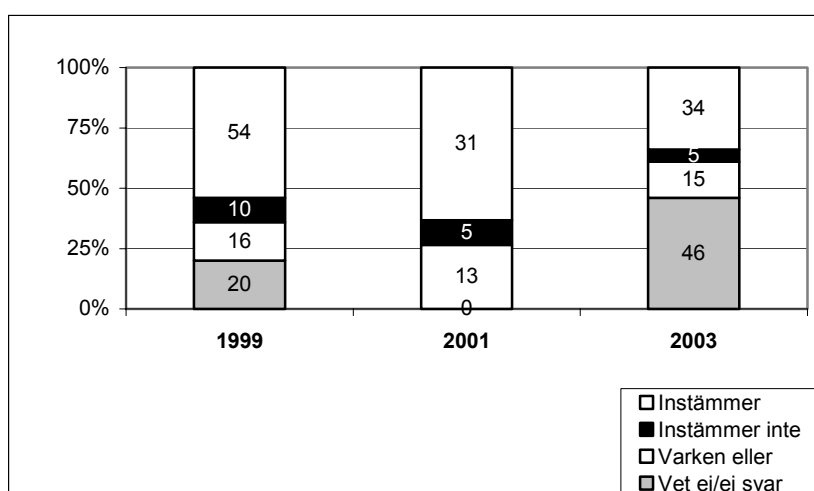
Viktigast för både nöjdhet och missnöjdhet med informationen på det hela taget är att man lätt kan få tag på den information man behöver. Att bättre informera företagen om deras rättigheter skulle leda till större nöjdhet med informationen på det hela taget.

**Diagram 44: Regressionsanalys: Information**

## 4.7 Kontroll

34 procent av samtliga företag anser att kontrollen fungerar bra på det hela taget. Detta är ett något bättre resultat jämfört med föregående undersökning. Som tidigare påpekats tyder den stora andelen *Vet ej/ej svar* (46 procent) på att majoriteten av företag inte känner sig tillräckligt kompetenta för att kunna ta ställning till detta påstående. Det kanske krävs personlig erfarenhet av kontroll för att kunna bedöma om kontrollen fungerar bra. Under senare år har skatteverket haft flera massmediala aktiviteter rörande skatteverkets kontrollverksamhet samt en del andra reklamkampanjer. Det är troligt att dessa kampanjer har bidragit till den lilla resultatförbättring som kan konstateras i årets enkätundersökning (se tabell 45 nedan).

**Diagram 45: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**



Mer nöjda än andra i samma delgrupp är företag där ägare/delägare har svarat på frågorna samt företag som kontaktat SKM i frågor om moms. Mindre nöjda är bokförings- och redovisningsbyråer, företag som drivits i mindre än 5 år samt företag som inte haft någon extern hjälp vid bokföringen.

**Tabell 76: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

Svarsalternativ	Antal Anställda				OM ANSTÄLLD	
	0	1-49	50+	Bokför./ Revisionsbyrå	Anställd	Ägare/ delägare
	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)
Instämmer (4+5)	35	33	37	35	27	35i
Varken eller (3)	14	15	20ef	22ef	20j	14
Instämmer inte (1-2)	5	5	5	15efg	6	5
Vet ej/ej svar	46gh	47gh	37h	29	46	46
Medelvärde	3,8h	3,8h	3,7h	3,4	3,5	3,9i
Balansmätt	30fh	27h	32h	20	21	31i

Bas: Samtliga

**Tabell 77: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

Svarsalternativ	TYP AV KONTAKT			
	FÖRETAGETS			
	Prel/ jämkn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv avgift
	(f)	(g)	(h)	(i)
Instämmer (4+5)	35	37	37i	32
Varken eller (3)	17	15	18	21g
Instämmer inte (1-2)	7	7	5	7
Vet ej/ej svar	41	40	40	40
Medelvärde	3,7	3,7	3,8i	3,6
Balansmätt	29	30	32i	25

Bas: Samtliga

**Tabell 78: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

Svarsalternativ	HUR LÄNGE DRIVIT FÖRETAG				EXTERN HJÄLP								
	< 2 år	2 -5 år	5+år	Vet ej	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms	Inkomst- deklARATION	Nej	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
	Instämmer (4+5)	35	31	37c	31	36lm	38lm	36lm	39lm	38lm	36lm	31	21
Varken eller (3)	14	19de	13	11	14m	15m	14m	14m	15m	14m	18fikm	4	
Instämmer inte (1-2)	3	6e	5e	2	4	4	4	5	5	5	7	3	
Vet ej/ej svar	48	45	44	56cd	46i	43	45	42	42	45	45	72	
Medelvärde	3,9	3,7	3,9c	4,0c	3,9l	3,9l	3,9l	3,9l	3,9l	3,9l	3,6	4,0	
Balansmätt	32	25	32c	29	31l	34lm	32l	35lm	34lm	31l	24	17	

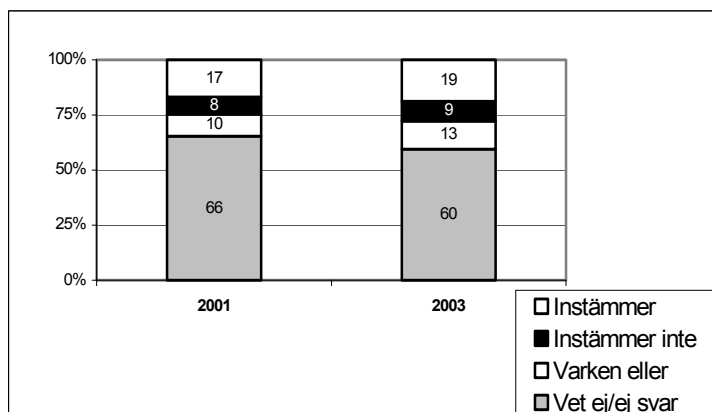
Bas: Samtliga

#### 4.7.1 Att upptäcka skattefusk

Andelen företag som anser att SKM är bra på att upptäcka skattefusk uppgår till endast 19 procent, vilket är en förbättring med 2 procent jämfört med förra undersökningen.

Precis som frågan om kontrollen fungerar bra är det förmodligen svårt för företagen att bedöma huruvida SKM är bra på att upptäcka skattefusk eller inte. Andelen företag som inte har någon uppfattning uppgår till 60 procent, att jämföra med 66 procent vid föregående undersökning.



**Diagram 46: Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent**

Mer nöjda än andra i samma delgrupp är företag där ägare/delägare svarat på frågorna, landsortföretag och företag med 1-5 kontakter med SKM. Mindre nöjda är aktiebolag, företag med minst 50 anställda, bokförings- och redovisningsbyråer samt företag som inte haft någon extern hjälp vid bokföringen.

**Tabell 79: Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				OM ANSTÄLLD		VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför./Revis.byrå	Anställd	Ägare/delägare	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	20d	21d	15	20fg	16	14	15	13	19i	17	19o	21o	13
Varken eller (3)	12	15	14b	12	13	15	25efg	17	12	14	13	12	9
Instämmer inte (1-2)	8	6	10c	8	9	11	20efg	10	8	10m	9	7	8
Vet ej/ej svar	60	58	61	60h	63eh	60h	40	60	60	59	59	61	70klm
Medelvärde	3,4d	3,5d	3,2	3,4fgh	3,3gh	3,1	2,9	3,1	3,4i	3,3	3,4	3,5k	3,3
Balansmätt	12d	15d	5	11fgh	7h	3	-5	3	11i	8	9	13ko	4

Bas: Samtliga

**Tabell 80: Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER				Extern hjälp	
	Vet ej	1	2-5	6+	Ja netto	Nej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(l)
Instämmer (4+5)	18	16	20c	18	19	17
Varken eller (3)	10	11	13b	17bcd	13	14
Instämmer inte (1-2)	9	6	9c	12bcd	8	11f
Vet ej/ej svar	63de	68de	58e	52	60	58
Medelvärde	3,4	3,5e	3,4e	3,2	3,4l	3,2
Balansmätt	10	10	12e	6	11l	5

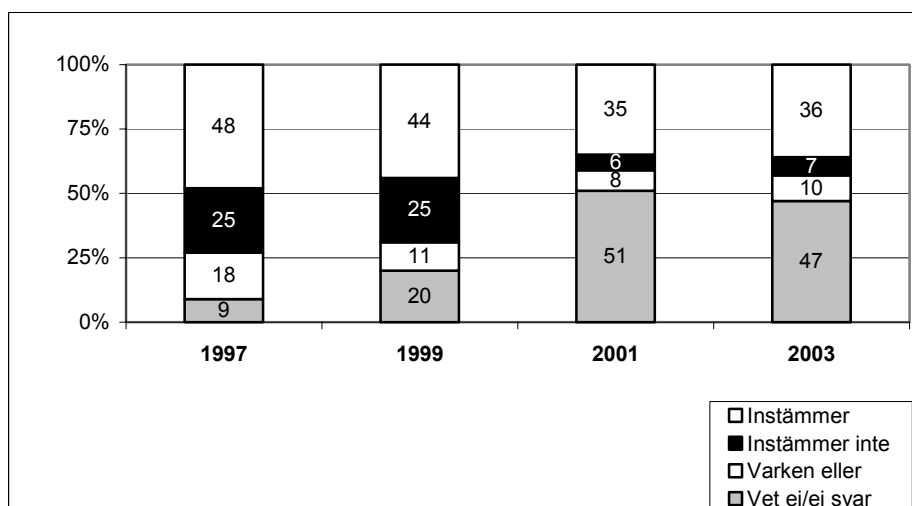
Bas: Samtliga

### 4.7.2 Få företag bedömer risken att bli upptäckt som stor

När det gäller upptäckten av skattefusk i det egna företaget mot bakgrund av storlek och bransch etc. är det 36 procent av samtliga företag som instämmer. Endast 7 procent instämmer inte. Knappt hälften av samtliga företag har dock ingen bestämd åsikt i denna fråga.

Mest positiva är landsortsföretag. Minst nöjda är företag med minst 50 anställda, bokförings- och revisionsbyråer samt företag utan extern hjälp vid bokföringen.

**Diagram 47: Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent**



**Tabell 81: Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent**

Svarsalternativ	Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.sbyrå	Stor- stad	Tät- ort	Land- sort	Vet ej
	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	37 <sup>f</sup> h	34	31	30	34	37	38 <sup>o</sup>	30
Varken eller (3)	9	10	12	15 <sup>ef</sup>	9	11	9	10
Instämmer inte (1-2)	6	7	13 <sup>ef</sup>	18 <sup>ef</sup>	8 <sup>o</sup>	8 <sup>o</sup>	6	3
Vet ej/ej svar	47	48	44	37	48	44	47	57 <sup>k</sup> lm
Medelvärde	3,9 <sup>fgh</sup>	3,8 <sup>gh</sup>	3,4	3,2	3,8	3,8	4,0 <sup>k</sup>	4,1
Balansmått	31 <sup>fgh</sup>	26 <sup>gh</sup>	18	12	27	30	32 <sup>k</sup>	27

Bas: Samtliga

**Tabell 82: Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent**

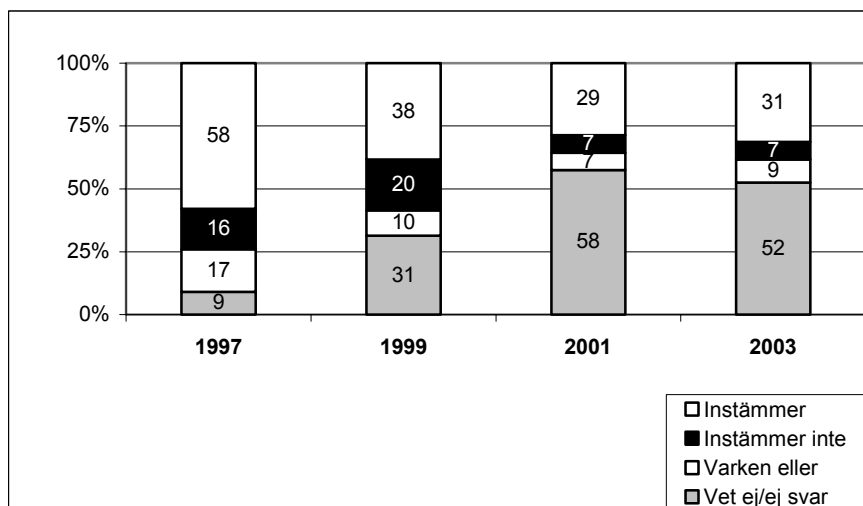
Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP							
	Ja netto	Löp.bokf.	Års-bokslut	Års-redovis.	Skattedek. moms o AG-avg	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	37m	38m	38m	41fm	40lm	38m	35m	12
Varken eller (3)	10	10	11	10	10	10	11	4
Instämmer inte (1-2)	6	7	7	7	6	7	9f	3
Vet ej/ej svar	47ij	45	45	43	43	45	46	80fghijkl
Medelvärde	3,9l	3,9	3,9	3,9l	3,9l	3,9	3,7	3,6
Balansmått	30m	31lm	31lm	34lm	34lm	30m	26m	9

Bas: Samtliga

### 4.7.3 Blir konsekvenserna allvarliga ifall skattefusket upptäcks?

Vid påståendet *Om skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc.* instämmer en tredjedel av samtliga företag och 7 procent instämmer inte. 52 procent har ingen uppfattning. Vid föregående undersökning var det 58 procent som inte hade någon uppfattning. Företag där ägaren eller delägaren svarat på enkätfrågorna tror i högre utsträckning på allvarliga konsekvenser ifall skattefusket upptäcks. Företag utan extern hjälp tror i mindre utsträckning på allvarliga konsekvenser.

**Diagram 48: Om skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent**



**Tabell 83: Om skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc., procent**

Svarsalternativ	OM ANSTÄLLD		EXTERN HJÄLP							
	Anställd	Ägare/ delägare	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- Redovis.	Skattedek. o AG-avg	Inkomst- deklaration	Nej	Vet ej
	(b)	(c)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	25	32b	31m	37fhklm	33m	35flm	35m	33m	31m	17
Varken eller (3)	13c	9	10	9	10m	10	9	9	10	2
Instämmer inte (1-2)	8	7	7	7	7	7	7	7	9fgh	4
Vet ej/ej svar	54	52	53gij	47	51	48	48	51	50	77fghijkl
Medelvärde	3,5	3,8b	3,9l	4,0l	3,9l	3,9l	3,9l	3,9l	3,7	3,6
Balansmätt	17	25b	25	31fklm	26	28l	27l	25	21	13

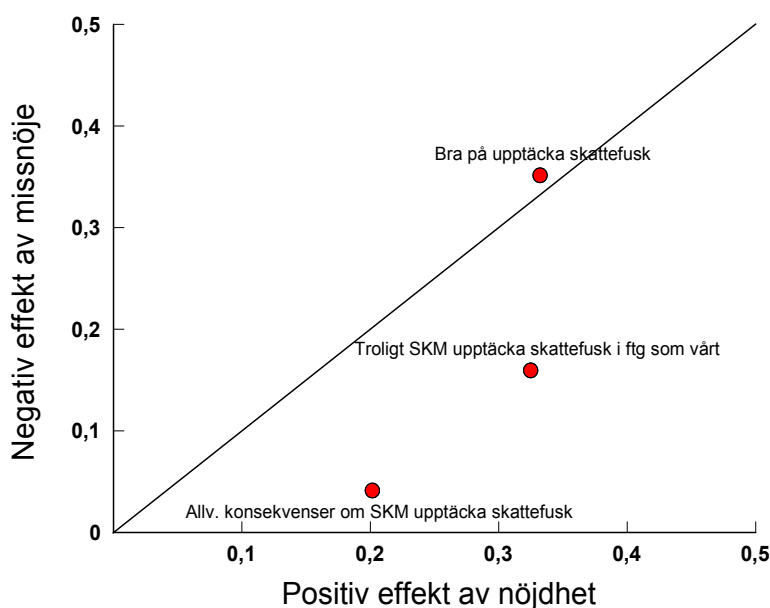
Bas: Samtliga

#### 4.7.4 Regressionsanalys: Kontroll

Störst betydelse inom området kontroll är påståendet att *SKM är bra på att upptäcka skattefusk*. Som framgår av diagrammet nedan har denna delaspekt den största påverkan på området kontroll som helhet, både när det gäller nöjdheten och missnöjdheten med kontrollen. Påståendet att det är troligt att SKM upptäcker skattefusk i det egna företaget har större påverkan på nöjdheten med kontrollen på det hela taget.

I årets undersökning anser 19 procent av företagen att SKM är bra på att upptäcka skattefusk mot 9 procent som inte instämmer. 60 procent av företagen saknar uppfattning. I påståendet att det är troligt att skattefusk i det egna företaget upptäcks av SKM instämmer 36 procent. 7 procent instämmer inte. Andelen utan uppfattning ligger på 47 procent.

**Diagram 49: Regressionsanalys: Kontroll**

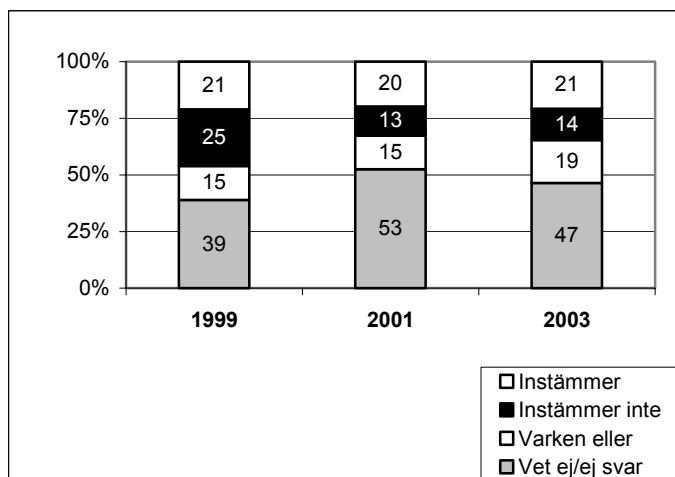


## 4.8 Rättvisa

Även ifråga om rättvisa verkar det som respondenterna inte känner sig tillräckligt insatta i frågan för att kunna lämna något omdöme. Var femte svarande instämmer i påståendet att SKM ger alla en rättvis och säker behandling totalt sett. 14 procent instämmer inte och 47 procent har ingen uppfattning eller svarar inte på frågan. Vid föregående undersökning var andelen utan uppfattning 53 procent.

Något mer positiva än andra företag är enskilda näringsidkare och företag med 1 kontakt med SKM. Mindre positiva är företag med fler än 5 kontakter med SKM.

**Diagram 50: Totalt ger skattemyndigheten alla en rättvis och säker behandling, procent**



**Tabell 84: Totalt ger skattemyndigheten alla en rättvis och säker behandling, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			ANTAL KONTAKTER			
	EF	HB	AB	0/vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	21d	21	19	19	21	21	22
Varken eller (3)	17	22	21b	15	15	21ef	24ef
Instämmer inte (1-2)	13	13	16b	12	9	14f	22efg
Vet ej/ej svar	49d	44	45	55gh	55gh	44h	32
Medelvärde	3,2d	3,2	3,0	3,2	3,6h	3,1	3,0
Balansmätt	9d	9	3	8h	12h	7h	*

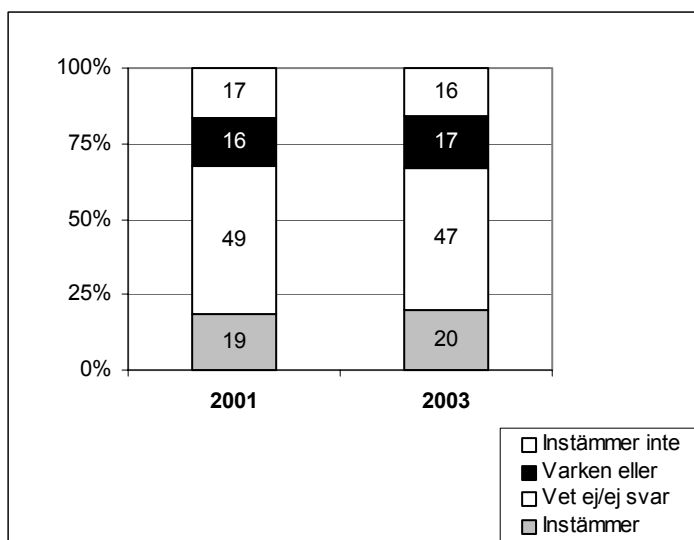
Bas: Samtliga

### 4.8.1 Företagens rättigheter

Det är troligt att företagen känner sig för osäkra för att lämna ett omdöme även när det gäller påståendet *Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter*. Andelen svarande utan uppfattning uppgår till 47 procent, jämfört med 49 procent vid föregående undersökning.

Mer positiva är bl. a. enskilda företag, lands- och tätortsföretag och företag som kontaktade SKM i frågor om företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt. Mest negativa är revisions- och bokföringsbyråer, storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter med SKM och företag utan extern hjälp vid bokföringen.

**Diagram 51: Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent**



**Tabell 85: Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	21d	21	17	21f	17	21	19	18	22k	20	16
Varken eller (3)	16	17	19	16	19e	26ef	29ef	18	18	16	18
Instämmer inte (1-2)	13	20b	18b	15	16	14	25efg	19lmo	15	13	10
Vet ej/ej svar	49	42	46	48gh	48gh	39h	27	45	45	51kl	56kl
Medelvärde	3,2d	3,0	2,9	3,1h	3,0	3,1	2,9	2,9	3,1k	3,2k	3,3k
Balansmått	8d	1	-1	6fh	1	6h	-5	-1	6k	7k	6

Bas: Samtliga

**Tabell 86: Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			
	0/vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	17	20	21b	21
Varken eller (3)	11	15b	20bc	22bc
Instämmer inte (1-2)	11	10	17bc	25bcd
Vet ej/ej svar	61cde	55de	43e	32
Medelvärde	3,2e	3,3de	3,1e	2,9
Balansmätt	6e	9e	5e	-4

Bas: Samtliga

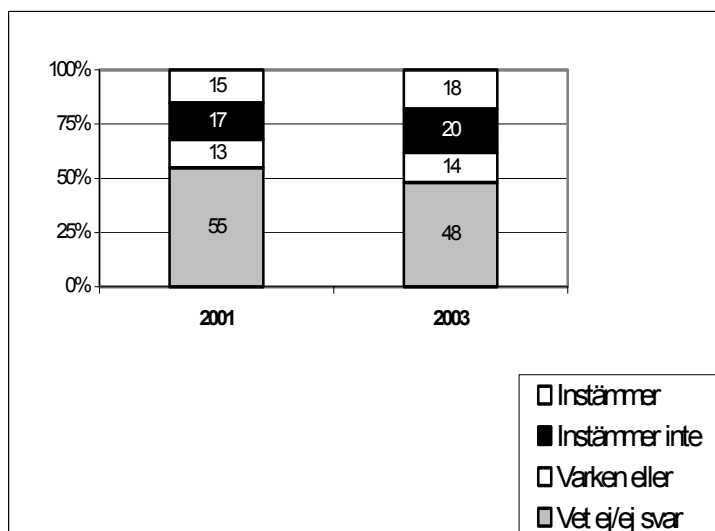
**Tabell 87: Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent**

Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP							
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. moms o AG-avg.	Inkomst-deklaration	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Instämmer (4+5)	19	18	19	20	20	20	23g	20
Varken eller (3)	17m	18m	18m	18m	17m	18m	18m	6
Instämmer inte (1-2)	16m	19fkm	16m	16m	18m	15m	16m	5
Vet ej/ej svar	48jl	46	46	46	45	47	43	69fghijkl
Medelvärde	3,1	2,9	3,0	3,1	3,0	3,1	3,1g	3,8
Balansmätt	4g	-1	3	4g	2	4g	6g	15

Bas: Samtliga

#### 4.8.2 Behandlar skattemyndigheten alla rättvist?

I likhet med de två föregående påståendena kan man även här konstatera att respondenterna inte har någon tydlig uppfattning om huruvida SKM behandlar alla rättvist. 46 procent har ingen uppfattning, jämfört med 55 procent vid föregående undersökning. Andelen instämmande svar har dock ökat från 15 procent 2001 till 18 procent i år. Även andelen som inte instämmer ökade från 17 procent till 20 procent under samma period. Något mer positiva är företag med minst 50 anställda, företag med högst 5 kontakter med SKM och företag utan extern hjälp vid bokföringen.

**Diagram 52: Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent****Tabell 88: Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent**

Svarsalternativ	Antal anställda			
	0	1-49	50+	Bokför/ Revisionsbyrå
	(e)	(f)	(g)	(h)
Instämmer (4+5)	18f	16	23ef	20
Varken eller (3)	13	17e	23ef	23ef
Instämmer inte (1-2)	20	19	18	27efg
Vet ej/ej svar	49gh	48gh	35	31
Medelvärde	2,9	2,9	3,1	2,8
Balansmått	-1	-4	5fh	-8

Bas: Samtliga

**Tabell 89: Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER				Extern hjälp	
	0/vet ej	1	2-5	6+	Ja netto	Nej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(l)
Instämmer (4+5)	15	18	18	20b	17	21f
Varken eller (3)	11	12	16bc	18bcd	14	16
Instämmer inte (1-2)	17	14	20bc	29bcd	20	18
Vet ej/ej svar	57de	56de	45e	34	49l	45
Medelvärde	2,9	3,1de	2,9e	2,75	2,9	3,1f
Balansmått	-1	4de	-2e	-9	-4	3f

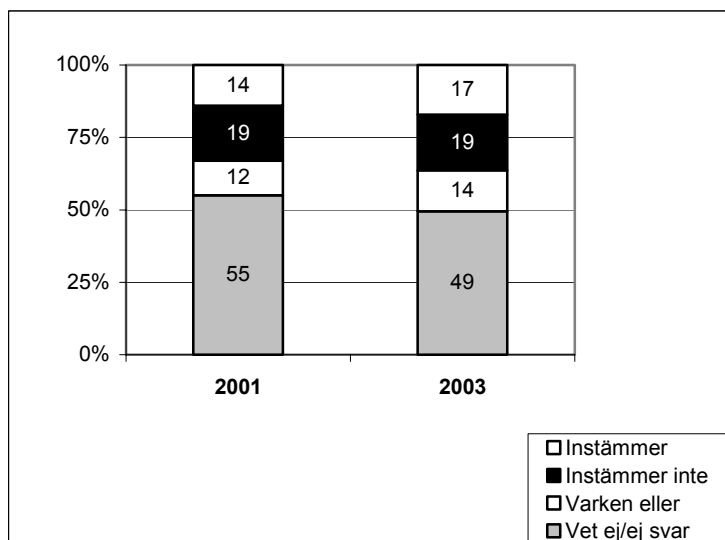
Bas: Samtliga



### 4.8.3 Skattemyndigheternas tolkning av skattelagarna

Även påståendet *Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattereglerna* tillhör frågekategorin där respondenterna troligen känner en viss osäkerhet. På detta påstående uttrycker hälften av respondenterna inte någon åsikt. Andelen som instämmer ligger på 17 procent jämfört med 14 procent vid förra undersökningen. Andelen som inte instämmer ligger på 19 procent. Mest positiva är bl. a. företag med 0-49 anställda och landsortsföretag. Mest negativa är aktiebolag och företag med minst 6 kontakter med SKM.

Diagram 53: Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent



Tabell 90: Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	17	19	16	18f	15	14	17	16	18	17	14
Varken eller (3)	14	15	15	13	17e	23ef	25ef	16	15	13	14
Instämmer inte (1-2)	17	20	23b	19	20	30ef	33ef	22	20	16	13
Vet ej/ej svar	52	46	46	50	49	33	25	46	47	54kl	59kl
Medelvärde	3,0d	2,9	2,8	3,0fgh	2,8h	2,7	2,6	2,8	2,9	3,0k	3,0
Balansmått	1	-1d	-7	-1fgh	-5gh	-16	-16	-6	-2	1k	1

Bas: Samtliga

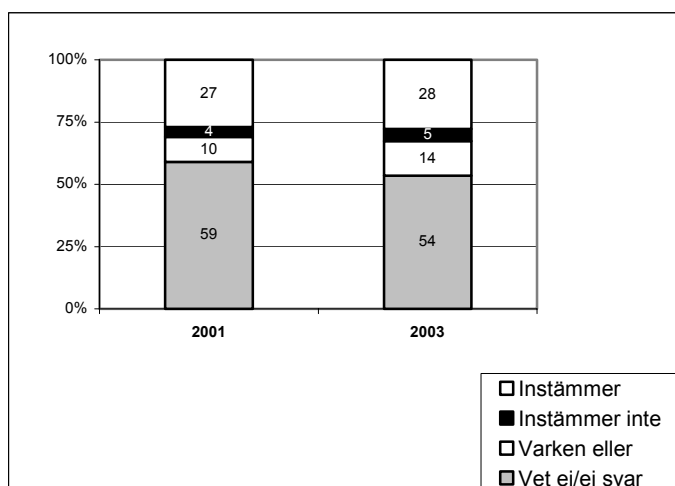
**Tabell 91: Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			
	0/vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	17	17	18	16
Varken eller (3)	11	13	16b	18bc
Instämmer inte (1-2)	13	12	21bc	32bcd
Vet ej/ej svar	59de	58de	46e	34
Medelvärde	3,1de	3,2de	3,0e	2,6
Balansmätt	4de	5de	-3e	-16

Bas: Samtliga

#### 4.8.4 Hanteras uppgifterna om företaget på ett säkert sätt?

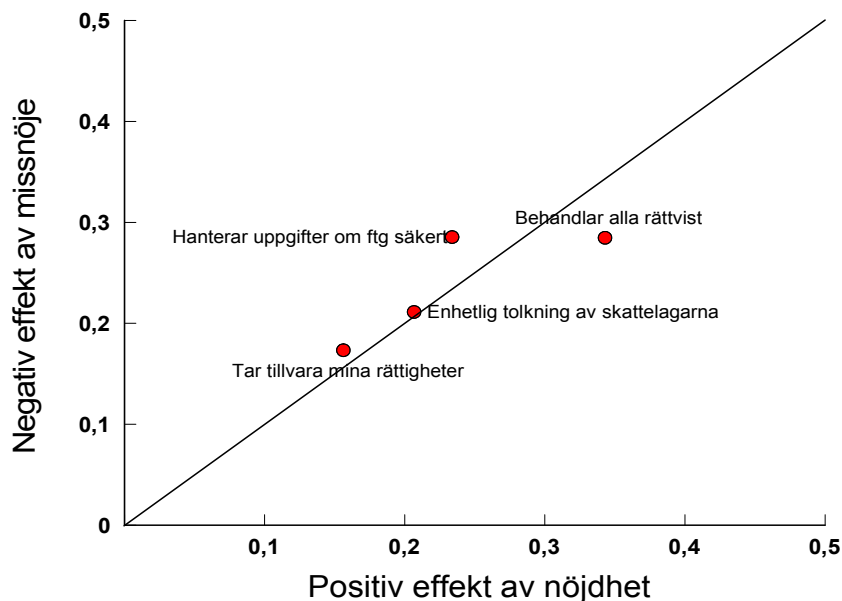
Knappt en tredjedel av samtliga företag litar på att SKM hanterar deras uppgifter på ett säkert sätt. Endast 5 procent instämmer inte. Majoriteten av samtliga företag har dock ingen tydlig uppfattning. I övrigt finns det inga signifikanta skillnader mellan olika företag.

**Diagram 54: Skattemyndigheten hanterar de uppgifter man har om företaget på ett säkert sätt, procent**

#### 4.8.5 Regressionsanalys: Rättvisa

Av störst betydelse för området rättvisa som helhet är delpåståendet *SKM behandlar alla rättvist*. Påståendet har en stark koppling både till nöjdheten och missnöjdheten med rättvisa på det hela taget. Därefter följer påståendet *SKM hanterar företagens uppgifter på ett säkert sätt*. 18 procent anser att SKM behandlar alla rättvist mot 20 procent som inte tycker det. 48 procent är utan åsikt. När det gäller att hanterat företagens uppgifter på ett säkert sätt instämmer 28 procent av företagen och 9 procent som instämmer inte. Andelen företag utan åsikt ligger på 54 procent.

Diagram 55: Regressionsanalys: Rättvisa



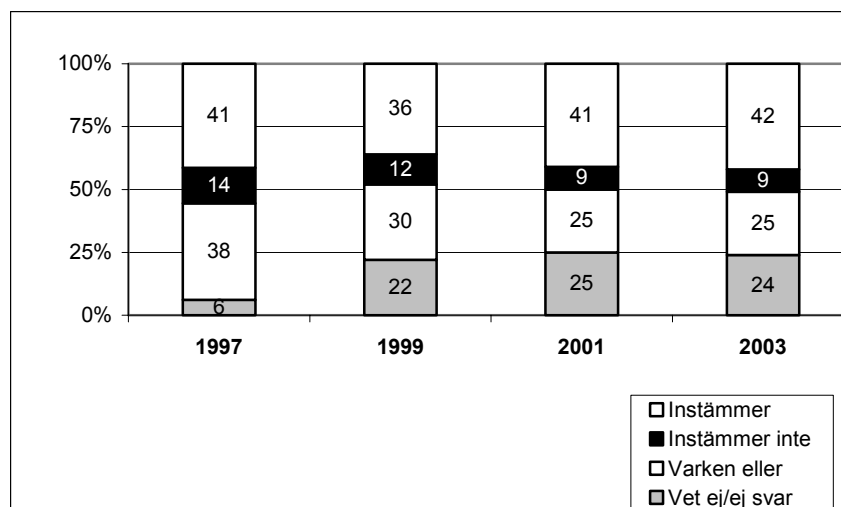
#### 4.9 Skattemyndigheternas sätt att arbeta

##### 4.9.1 Ganska nöjda med hur SKM sköter sin uppgift

I det sammanfattande påståendet *Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt* instämmer 42 procent av företagen, mot 9 procent som inte instämmer. Andelen utan uppfattning/svar uppgår till 24 procent. Det är i stort sett samma resultat som vid föregående undersökning.

Mer positiva än andra i samma delgrupp är enskilda näringsidkare, landsortsföretag, företag som kontaktade SKM i frågor om preliminärskatt och jämkning av F-skatt samt frågor rörande moms. Mindre positiva är storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter med SKM och företag vilka kontaktade SKM i frågor om arbetsgivaravgifter.

Diagram 56: Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt, procent



**Tabell 92: Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			Antal Anställda				VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	0	1-49	50+	Bokför/ Revis.byrå	Stor- stad	Tät- ort	Lands- ort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	43d	47d	39	43f	39	43	39	39	45ko	43o	34
Varken eller (3)	23	20	29bc	23	29e	38ef	37ef	28mo	26m	22	20
Instämmer inte (1-2)	8	11	10b	9	9	7	13eg	11m	9m	7	10
Vet ej/ej svar	25d	22	21	24gh	23gh	12	10	21	20	28kl	37klm
Medelvärde	3,7d	3,6	3,5	3,6fh	3,5h	3,5	3,4	3,5	3,6k	3,7ko	3,5
Balansmätt	35d	36	28	34f	30	37	27	28	36ko	37ko	24

Bas: Samtliga

**Tabell 93: Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER				TYP AV KONTAKT						
	0/vet ej	1	2-5	6+	FÖRETAGETS				ANSTÄLLDAS		
					Prel/ jämkn	Ink. skatt	Moms	Arbgiv avgift	Prel/ jämkn	Kontr uppg.	Annat
(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	
Instämmer (4+5)	37	45b	45b	41	47	46	46	38	44	45	41
Varken eller (3)	18	22	28bc	32bc	27	25	29	32	28	28	29
Instämmer inte (1-2)	6	6	10bc	15bcd	12	14	11	13	12	12	11
Vet ej/ej svar	39	28	18	12	15	15	14	17	16	15	19
Medelvärde	3,7de	3,7de	3,6e	3,4	3,5i	3,5	3,5i	3,4	3,5	3,6	3,5
Balansmätt	31	39be	35e	26	35i	33	34i	25	32	33	30

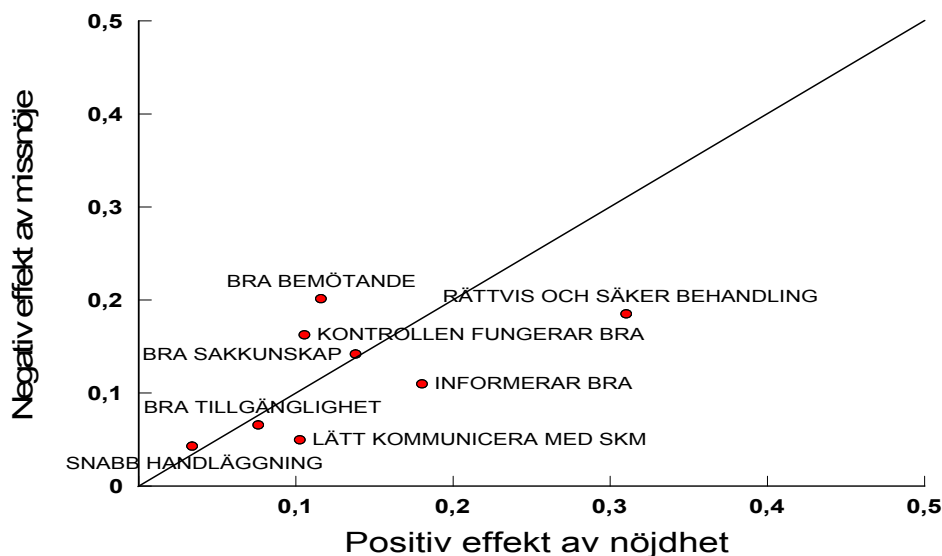
Bas: Samtliga

#### 4.9.2 Regressionsanalys: Skattemyndighetens sätt att arbeta

I årets undersökning uppger 42 procent av samtliga företag att de tycker att SKM utför sin uppgift på ett bra sätt. Rättvisa har störst betydelse för hur SKM sköter sin uppgift, både när det gäller nöjdheten och missnöjdheten med skattemyndighetens sätt att arbeta. Endast 19 procent av företagen instämmer i påståendet att SKM har en säker och rättvis behandling totalt sett (47 procent utan uppfattning). En satsning på att förbättra betyget för rättvisa innebär att vi ytterligare kan höja helhetsbetyget för skattemyndighetens sätt att arbeta på det hela taget.

Att bli bra bemött och att SKM informerar bra är ytterligare områden som är viktiga för att kunna minska missnöjet respektive öka nöjdheten med hur SKM sköter sin uppgift på det hela taget. I årets undersökning ansåg 50 procent av företagen att de fick ett bra bemötande. 37 procent anser att SKM informerar bra på det hela taget. En satsning på bra information tycks därför ger högre effekter på totalomdömet om SKM: s sätt att arbeta.

Diagram 57: Skattemyndighetens sätt att arbeta

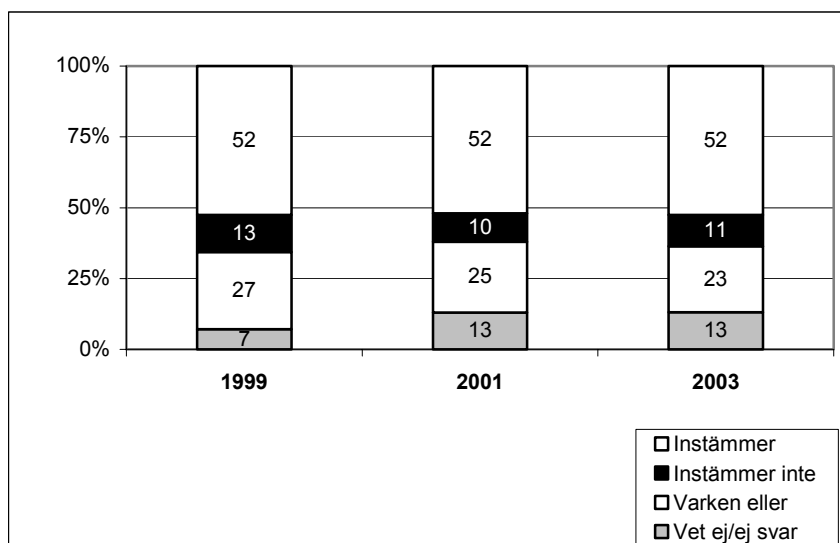


## 4.10 Förtroendet för skattemyndigheterna

### 4.10.1 Majoritet har förtroende för SKM

Likt de två föregående undersökningarna uppger 52 procent av företagen att de har förtroende för SKM. 11 procent av företagen har inte förtroende för SKM och 13 procent är utan åsikt eller svarar inte. I stort sett överensstämmer resultaten med de tre undersökningarna sedan 1999. Högre förtroende för SKM har bl.a. enskilda näringsidkare, lands- och tätortsföretag. Förtroendet för SKM är svagare bland storstadsföretag, företag med minst 6 kontakter med SKM och företag med extern hjälp vid den löpande bokföringen.

Diagram 58: Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent



**Tabell 94: Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent**

Svarsalternativ	JURIDISK FORM			VERKSAMHETSORT			
	EF	HB	AB	Storstad	Tätort	Landsort	Vet ej
	(b)	(c)	(d)	(k)	(l)	(m)	(o)
Instämmer (4+5)	54d	55	49	49	56ko	53	47
Varken eller (3)	22	20	27bc	26mo	24o	22o	13
Instämmer inte (1-2)	10	14	12b	14lm	10	9	12
Vet ej/ej svar	14d	11	11	11	10	16kl	28klm
Medelvärde	3,7d	3,7	3,6	3,5	3,7k	3,7k	3,7
Balansmätt	44d	42	37	36	45ko	43k	34

Bas: Samtliga

**Tabell 95: Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent**

Svarsalternativ	ANTAL KONTAKTER			
	0/vet ej	1	2-5	6+
	(b)	(c)	(d)	(e)
Instämmer (4+5)	48	55b	55b	50
Varken eller (3)	17	22b	27bc	27bc
Instämmer inte (1-2)	9	8	11c	17bcd
Vet ej/ej svar	26cde	16de	7	5
Medelvärde	3,8de	3,8de	3,6e	3,5
Balansmätt	39	47be	43e	33

Bas: Samtliga

**Tabell 96: Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent**

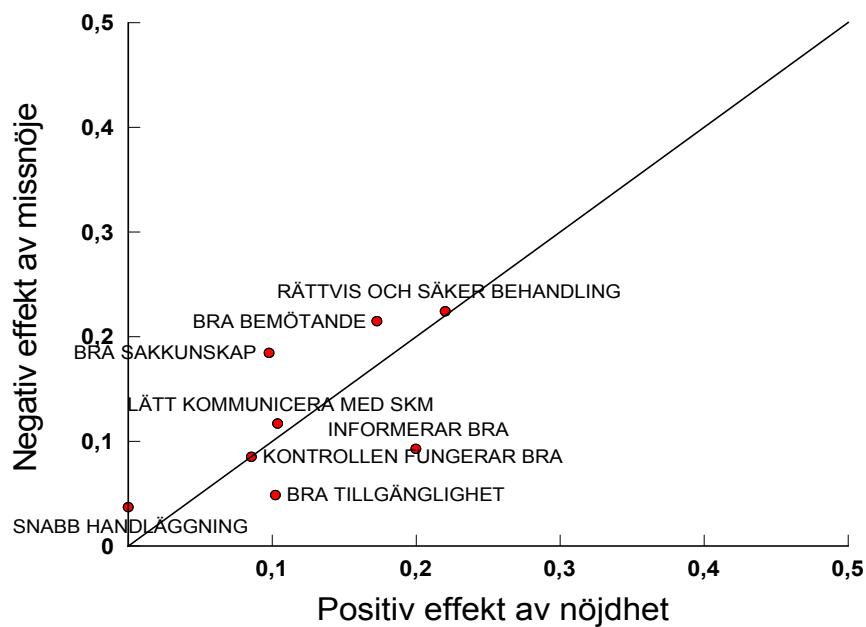
Svarsalternativ	EXTERN HJÄLP								
	Ja netto	Löp. bokf.	Års- bokslut	Års- redovis.	Skattedek. o AG-avg	Moms	Inkomst- deklARATION	Nej	Vet ej
	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	
Instämmer (4+5)	52gm	48m	52gm	54gm	51m	52m	54gm	32	
Varken eller (3)	23m	23m	24m	23m	23m	23m	26fm	9	
Instämmer inte (1-2)	12	15fhikl	12	11	13	11	10	8	
Vet ej/ej svar	13l	14l	13l	12	13l	13l	9	51fghijkl	
Medelvärde	3,7g	3,6	3,6	3,7g	3,6	3,7	3,7g	3,8	
Balansmätt	40g	33	41g	43g	38	41g	45gm	24	

Bas: Samtliga

#### 4.10.2 Regressionsanalys: Förtroende

Även när det gäller förtroendet för SKM har rättvisa störst betydelse för resultatet både när det gäller nöjdhet och missnöjdhet. Även ett bra bemötande har stark koppling till företagets förtroende för SKM.

Diagram 59: Regressionsanalys: Förtroende







## 5 Regionala skillnader

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

Regionala skillnader kan givetvis bero på hur företagsstrukturen ser ut inom olika regioner. Små företag har ofta färre och mindre komplicerade frågor än stora företag vilket gör att förväntningarna och kraven på SKM: s personal kan se olika ut i olika regioner vilket i sin tur kan påverka betygen. Att de stora företagen skulle påverka betygen i storstadsregionerna negativt är dock inte troligt då andelen stora företag i denna undersökning är väldigt liten i alla regioner. Olika branscher kan också ha skilda uppfattningar om SKM: s sätt att arbeta vilket givetvis kan påverka resultaten i de olika regionerna.

### Nytt skatteverk - Ny regionenkät?

En viktig diskussion som just nu pågår handlar om betydelsen av enkätundersökningen på regionnivå framöver. Regionindelningen av skattemyndigheten har numera upphört och fr.o.m. januari 2004 är skattemyndigheterna en enda myndighet med det nya namnet ”Skatteverket”.

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

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

Under första halvåret 2004 har utvärderingsenheten haft en dialog med samtliga skatteregioner. Slutsatsen från dessa möten är att regionerna vill bibehålla enkätundersökningen på regionnivå framöver. Enmyndighetsreformen kommer dock att kräva en viss anpassning av regionenkäten till den nya verksamheten vilket i sin tur kommer att kräva vissa modifieringar av riksenkäten framöver.

### 5.1 Företagens kontakter med skattemyndigheterna

#### 5.1.1 Extern hjälp

Totalt anlitar 76 procent av företagen extern hjälp när de deklarerar eller lämnar uppgifter till SKM. Vid förra undersökningen var det 63 procent som anlidade extern hjälp. Fler företag anlitar extern hjälp i Göteborg och Gävle medan det är något mindre förekommande i Östersund och Stockholm, Skillnaderna är dock marginella.

**Tabell 97: Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsulter? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja	63	76z	73	78b	78b	78b	79b	77	76	79	71	76
Nej/vet ej	24	22	26cdefi	20	21	21	20	21	24	19	27c	23
Ej svar	14a	1	1	2bh	1	1	2	2	*	2	2	1

Bas: Samtliga

### 5.1.2 Företagens kontakter med skattemyndigheterna

Företag i storstadsregionerna Stockholm och Malmö har oftare haft kontakt med SKM de senaste 12 månaderna medan företag i Gävle, Östersund, Linköping och Växjö, i lägre utsträckning haft kontakt med SKM.

**Tabell 98: Har du under de senaste 12 månaderna för företagets räkning haft kontakt med skattemyndigheten per telefon, e-post, fax eller personligt besök? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja	54	76z	82cdfghij	71	73	81cdij	76ci	75	75	67	69	75
Nej/vet ej	45a	22	17	27bef	25be	18	22b	23b	24b	32bef	29be	23
Ej svar	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2

Bas: Samtliga

### 5.1.3 Kontaktfrekvens

Jämfört med 2001 har andel företag som haft kontakt ” en gång” eller ” 6 gånger eller fler ” ökat totalt sett, medan andelen företag som svarat ” 2-5 gånger” minskat. Över hälften av alla företag har haft kontakt med SKM mellan 2-5 gånger. Stockholmsföretag har i större utsträckning än andra haft 6 eller fler kontakter med SKM. I framförallt Gävle och Östersund är det vanligare med 1 kontakt.

**Tabell 99: Hur många gånger har du haft kontakt med skattemyndigheten under de senaste 12 månaderna? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
En gång	19	24z	19	25b	26b	21	28be	25	26b	33be	30be	24
2-5 gånger	61a	52	52	58bfhij	55f	58fij	48	54	49	47	46	58
6 gånger eller fler	18	23z	29cdek	17	19	21	24c	21	25	21	24	18
Vet ej / Ej svar	2a											

Bas: haft kontakt

### 5.1.4 Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt

Momsfrågor är fortfarande den främsta anledningen till varför de flesta företagen kontaktade SKM 2003. Företag i Östersund hade flest momsärenden. Företag i Stockholm, Örebro, Malmö och Göteborg har i större utsträckning haft kontakt med SKM i frågor kring företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt.

**Tabell 100: I Vilken typ av ärenden har du haft kontakt med skattemyndigheten de senaste 12 månaderna? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Företagets preliminärskatt och jämkning av F-skatt	35	34	41cdefhjk	28	32	33	33	39chk	27	34	30	26
Företagets inkomstskatt, t ex. frågor om inkomstdeklaration och räkenskapsschema	25a	20	21	18	19	20	21	22	25k	22	22	14
Moms	47a	43	39	43	41	45	42	44	44	40	50b	48
Arbetsgivaravgifter Anställdas preliminärskatt och jämkning	19a	16	16	14	13	17	13	15	17	14	16	25bcdfi
	7	7	7	8gh	6	7	8	4	4	5	6	5
Kontrollavgift för anställda	12	11	11	14fg	11	11	9	7	11	9	8	17fg
Annat ärende	40	43	42	39	42	42	44	44	44	44	49c	38
Ej svar	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	6bceg

Bas: Använt servicetelefon

Frågor om företagets inkomstskatt är den tredje vanligaste anledningen till varför företag kontaktar SKM. Färre kontakter i detta ärende hade Luleåföretagen och de flesta Västeråsföretagen. När det gäller arbetsgivaravgifter hade företag i Luleå flest kontakter med SKM. Frågor rörande de anställdas preliminärskatt och jämkning förekommer i mindre utsträckning hos företag. Endast 7 procent kontaktade SKM av den anledningen 2003.

**Tabell 101: Hur många gånger har du haft kontakt med SKM under de senaste 12 månaderna via.....? procent**

Skatteregion	2003	Stockholm	Linköping	Växjö	Malmö	Göteborg	Örebro	Västerås	Gävle	Östersund	Luleå
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via telefon</b>											
En gång	23	18	23b	24b	25b	28bj	20	23	27b	18	24
2 till 5 gånger	42	44	42	44	40	40	44	43	37	44	39
6 gånger eller fler	8	9	7	7	6	8	8	11	6	8	7
Ingen kontakt/Minns ej	27	30f	27	25	28	24	29	23	29	30	31
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via brev</b>											
En gång	18	17	19e	18e	13	17	19	16	22e	23e	21e
2 till 5 gånger	26	25	27j	24	29j	26	33dj	26	24	17	23
6 gånger eller fler	7	9c	5	7	7	8	7	6	5	8	3
Ingen kontakt/Minns ej	49	49	48	51g	52g	48	41	51	48	52	53
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via e-post</b>											
En gång	2	2	2	1	2	2	*	1	*	1	3
2 till 5 gånger	3	4d	3	2	3	3	1	2	4	2	1
6 gånger eller fler	*	*	*	*	*	*	*	1	'	*	*
Ingen kontakt/Minns ej	95	93	96	97b	95	95	98b	97	96	96	95
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via fax</b>											
En gång	2	3	2	2	3	1	4f	2	1	2	6cdf
2 till 5 gånger	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	4
6 gånger eller fler	1	2	*	1	1	*	*	1	*	1	*
Ingen kontakt/Minns ej	94	92	95	96bk	93	96bk	94	95	98bk	96	90
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via personligt besök</b>											
En gång	9	6	10b	10b	10b	9	9	9	9	10	10
2 till 5 gånger	7	5	7	10bch	9b	8b	10b	5	10b	7	9
6 gånger eller fler	1	*	1	1	1	1	1	1	2	3be	*
Ingen kontakt/Minns ej	83	89cdefgjik	83d	79	81	82	80	85	79	80	81
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via Riksskatteverkets hemsida www.rsv.se</b>											
En gång	9	9	8	7	10	7	13df	13df	12	8	8
2 till 5 gånger	22	25dij	21i	19i	23ij	21i	24i	21i	11	14	30dij
6 gånger eller fler	13	19cdefghijk	9	10	12	14c	10	12	10	9	10
Ingen kontakt/Minns ej	56	47	62beg	64beghk	55b	59b	53	55	66begk	69beghk	52
<b>Antal kontakter med skattemyndigheten via Skattemyndighetens Servicetelefon 020 567000</b>											
En gång	10	11	9	9	10	10	9	14	11	9	12
2 till 5 gånger	10	14cdefij	9	9	9	8	10	11	7	6	11
6 gånger eller fler	2	4d	2	1	3	2	4d	3	1	1	1
Ingen kontakt/Minns ej	77	71	81bh	81bh	78b	80b	77	72	82b	84bh	76

Bas: haft kontakt

Kontakt via telefon är fortfarande vanligast när företag kontaktar SKM. De flesta (42 procent) kontaktar SKM mellan två och fem gånger. Här finns inga avsevärda skillnader mellan regionerna.

Kontakt via brev är det näst vanligaste sättet i företagens kontakter med SKM. 2003 hade 26 procent av företagen kontakt med SKM via brev mellan 2-5 gånger och 18 procent endast en gång. Majoriteten hade dock ingen kontakt eller kommer inte ihåg om de hade kontakt med SKM via brev. Kontakt via brev är vanligast i Örebro, men även i Malmö är det vanligare än i andra regioner.

Kontakter via skatteverkets hemsida verkar bli allt vanligare bland företag. 2003 hade 44 procent av alla företag kontakt med SKM via skatteverkets hemsida. 35 procent använde sig minst två gånger av skatteverkets hemsida. Stockholms- men även Göteborgsföretagen hade de flesta kontakterna via skatteverkets hemsida.

Kontakt via servicetelefonen hade 22 procent av företagen. Stockholmsföretagen använde sig i något större utsträckning än andra av servicetelefonen. 77 procent av företagen kommer inte ihåg eller hade ingen kontakt med SKM via servicetelefonen.

Kontakt via personligt besök hade 17 procent av företagen. 83 procent kommer inte ihåg eller hade inget personligt besök hos SKM.

Minst vanligt är att kontakta SKM via e-post eller fax.

### 5.1.5 Inte svårt att använda servicetelefonen

Majoriteten av alla företag som använt servicetelefonen anser att den är lätt att använda. Lättast att använda SKM: s servicetelefon har företagen i Göteborg och Linköping. Fler företag i Västerås tycker inte att servicetelefonen är lätt att använda.

**Tabell 102: Tycker du det är lätt att använda Skattemyndighetens servicetelefon? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västås	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja	77	69	63	77b	72	72	79b	64	63	60	68	77
Nej	13	18	20	12	14	13	11	20	30cdef	16	18	20
Vet ej/ej svar	10	13	16	11	14	15	10	15	6	24	15	3

BAS: Använt servicetelefon

### 5.1.6 Det är lätt att använda skatteverkets hemsida

Totalt anser 84 procent av företagen som besökt skatteverkets hemsida att det är lätt att använda den. Mest positiva är företag i Östersund, Göteborg och Gävle. Fler företag än genomsnittet i Västerås och Stockholm tycker inte att det är lätt att använda skatteverkets hemsida.

**Tabell 103: Tycker du det är lätt att använda Riksskatteverkets hemsida? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västås	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Ja	86	84	82h	83h	83h	86h	91bcdgh	79	70	89h	96bcdgh	89h
Nej	7	8	11ef	8	6	5	5	7	17cdefij	3	2	8
Vet ej/ej svar	7	8	8	10	10	9	4	14	12	9	2	3

Bas: besökt RSV: s hemsida

### 5.1.7 Kontakten med skattemyndigheterna

I årets undersökning är 50 procent av företagen nöjda med kontakterna med SKM. Företag i Växjö och Göteborg är mest nöjda medan företag i Stockholm, Örebro och Västerås är jämförelsevis något mindre nöjda.

**Tabell 104: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Nöjd	59	60	55	59	66bch	63b	64b	58	57	59	64	65
Varken eller	27	28	32de	28d	24	26	26	28	26	30	26	23
Missnöjd	9	8	9	8	6	7	6	11d	12df	6	7	7
Vet ej/Ej svar	5	4	5	4	4	4	3	3	5	6	4	5
Medelvärde	3,7	3,7	3,6	3,7	3,9bcgh	3,8	3,8bgh	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8
Balansmätt	49	53	46	50	60bcgh	56b	58bh	47	45	54	57	57

Bas: haft kontakt

## 5.2 Regionala attityder till skattemyndigheternas sätt att arbeta

### 5.2.1 Tillgänglighet

Företag i Luleå, Växjö, Gävle, Malmö, Linköping och Östersund är mer positiva till tillgängligheten. I Stockholm och Västerås är man mindre nöjd. I Stockholm uppger endast 34 procent att de är nöjda med tillgängligheten medan genomsnittet ligger på 43 procent.

**Tabell 105: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	44	43	34	47b	50bh	45b	46b	43	39	45b	45b	54bh
Varken eller (3)	29	27	27	26	27	26	30	31	27	30	28	22
Instämmer inte (1-2)	16a	12	18cdefijk	10	9	12	9	13	15d	7	7	8
Vet ej/ej svar	11	17z	21df	17	15	17	15	14	19	18	21	16
Medelvärde	3,4	3,5	3,3	3,6b	3,7bgh	3,6b	3,6b	3,5	3,5	3,7b	3,6b	3,8bgh
Balansmätt	28	31	16	37bh	41beh	32b	37b	30b	24	37b	38b	46bh

Bas: haft kontakt

#### 5.2.1.1 Öppettider och telefontider får bäst betyg i Luleå

Luleå är den region som avsevärt avviker positivt från de övriga regionerna när det gäller SKM: s öppettider och telefontider. Även företag i Växjö är mer nöjda än i andra skatteregioner. Företag i Stockholm är minst nöjda både när det gäller öppettider och telefontider.

**Tabell 106: Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	43	39	37	41	42	40	39	34	40	34	37	49bgi
Varken eller (3)	22	22	18	23	23b	22	24b	31bcek	22	29b	24	18
Instämmer inte (1-2)	14a	11	13d	10	9	14df	9	10	12	12	11	9
Vet ej/ej svar	21	27z	32de	27	27	24	27	26	25	25	29	24
Medelvärde	3,5	3,6	3,5	3,6	3,7be	3,5	3,7	3,5	3,6	3,5	3,6	3,8
Balansmätt	29	28	24	31	33b	26	30	24	28	22	27	40bi

Bas: haft kontakt

**Tabell 107: Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	44	41	35	42b	45b	43b	44b	37	44b	37	40	53bcgi
Varken eller (3)	25	24	21	25	24	21	24	34bcdefjk	28	30bek	22	19
Instämmer inte (1-2)	15a	11	15cdfhik	9	8	13d	9	9	9	7	10	7
Vet ej/ej svar	17	25z	30cdefgh	24	24	23	23	19	20	25	28	21
Medelvärde	3,5	3,6	3,4	3,6b	3,7bg	3,7b	3,7b	3,5	3,6	3,6	3,6	3,9bg
Balansmätt	29	30	20	32b	37b	30b	35b	28	35b	30	30	46bcegi

Bas: haft kontakt

### 5.2.1.2 Svårast att komma fram på telefon i Stockholm

När det gäller påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* finns det stora variationer mellan regionerna. I Stockholm instämmer endast 18 procent och i Örebro 22 procent jämfört med riksgenomsnittet på 28 procent. Andelen instämmande har minskat med 4 procent jämfört med föregående undersökning. Samtidigt är det färre företag som inte instämmer i påståendet att det är lätt att komma fram på telefon jämfört med 2001. Andelen *Vet ej/ej* har dock stigit under samma period från 12 procent till 21 procent. Högst andel instämmande finns i Luleå (36 procent) och i Växjö och Linköping (35 procent). Företag i Stockholm, Malmö och Västerås är minst nöjda. Värst är läget i Stockholm, här instämmer endast 18 procent av företagen i att det är lätt att komma fram på telefon, medan 38 procent upplever att det är svårt att koma fram på telefon.

**Tabell 108: Det är lätt att komma fram på telefon, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	32b	28	18	35beg	35bg	29b	31b	22	31b	31b	30b	36bg
Varken eller (3)	25	24	21	24	24	24	24	36bcdefhk	21	27	28	25
Instämmer inte (1-2)	31b	26	38cdefghijk	18	19	29cdjk	24	24	28cdk	20	18	17
Vet ej/ej svar	12	21a	23	23	22	18	21	18	20	23	24	23
Medelvärde	3	3,0	2,6	3,3begh	3,3begh	3,0b	3,2b	3,0b	3,0b	3,2b	3,2b	3,3beg
Balansmätt	1	2	-19	17befgh	15beg	*	7b	-1b	3b	11b	12b	19beg

Bas: haft kontakt

### 5.2.1.3 Svårast att få kontakt med rätt person i Stockholm

Totalt instämmer 30 procent i påståendet *Det är enkelt att få kontakt med rätt person*, mot 25 procent som inte instämmer. Lägst andel instämmande uppvisar Stockholmsregionen samtidigt som Stockholm har högst andel företag som inte instämmer.

Efter Stockholm är det Västeråsregionen som uppvisar de sämsta resultaten. En tredjedel av företagen instämmer i påståendet att det är enkelt att få kontakt med rätt person, en tredjedel instämmer inte. Andelen *vet ej/ej svar* är både i Stockholm och Västerås bland de högsta i landet.

Växjö, Luleå, Östersund, Linköping, Göteborg och Malmö är regionerna som får de högsta betygen. Företag i Växjö och Luleå är nöjdast av alla.

**Tabell 109: Det är enkelt att få kontakt med rätt person, vissa skatteregioner, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	32	30	21	33b	37bghj	31b	33b	27	28	31b	27	38b
Varken eller (3)	27	24	22	22	23	23	26	30h	19	23	36bcdehjk	22
Instämmer inte (1-2)	28a	25	31cdefijk	21	21	24	22	24	30cdj	22	14	21
Vet ej/ej svar	13	22z	25df	23	19	21	18	19	23	24	24	19
Medelvärde	3,1	3,1	2,8	3,2bgh	3,3bgh	3,1b	3,2bh	3,0	2,9	3,1	3,2b	3,3bh
Balansmätt	5	5	-10	12bh	16bgh	7b	11b	3	-2	9b	13b	18bh

Bas: haft kontakt

### 5.2.1.4 Få skillnader i företagens syn på om tjänstemännen återkommer

Företag i Stockholm, Gävle och Östersund är mest missnöjda med huruvida tjänstemännen återkommer om de inte fanns på plats när de sökte dem. Sämst resultat får regionerna Stockholm och Gävle. Nöjdast är företagen Växjö, Luleå, Göteborg, Linköping, Malmö och Västerås.

**Tabell 110: Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	28a	23	15	27bj	30beji	23b	25b	26b	23b	19	18	28b
Varken eller (3)	15	14	12	12	13	13	17bch	19bch	9	15	16	16
Instämmer inte (1-2)	16	14	17cdf	12	10	14	10	13	13	20cdf	15	11
Vet ej/ej svar	41	50z	55cdfg	49	47	50	47	41	55g	46	50	45
Medelvärde	3,3	3,2	2,8	3,4bi	3,5beij	3,3b	3,5bij	3,3b	3,3b	2,9	3,0	3,5bi
Balansmätt	12	9	-2	15bi	20behij	10b	15bi	13b	10b	*	4	18bi

Bas: haft kontakt



## 5.2.2 Bemötande

Bemötandet tillhör områdena där SKM får ett bra betyg. Knappt hälften av alla företag som haft kontakt med SKM anser att på det hela taget är bemötandet bra. Företag som är minst nöjda med bemötandet finns i Stockholm, Västerås och Örebro.

**Tabell 111: På det hela taget är bemötandet bra, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm		Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västås	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	
Instämmer (4+5)	52	49	40	50b	54beh	48b	56beh	49b	43	51b	55b	58bh	
Varken eller (3)	30	27	31f	26	27	26	24	25	26	25	24	23	
Instämmer inte (1-2)	10	11	14cdfik	10	8	11	8	13	15	6	7	7	
Vet ej/ej svar	9	14z	16d	14	11	15	12	13	16dfijk	18	14	13	
Medelvärde	3,7	3,6	3,4	3,7bh	3,8begh	3,6b	3,8bgh	3,5	3,4	3,8bh	3,8bh	3,8bgh	
Balansmätt	42	38	26	40bh	47bceh	36b	48beh	36	28	44b	48bh	51beh	

Bas: haft kontakt

### 5.2.2.1 Är personalen trevlig?

Över hälften av alla företag som haft kontakt med SKM anser att personalen är trevlig. Personalen i Växjö, Göteborg, Östersund och Luleå ger högst betyg i frågan om att personalen är trevlig. Mindre nöjda med personalen är företag i Stockholm, Västerås och Örebro.

**Tabell 112: Personalen är trevlig, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västås	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	59	56	46	55b	63bcehi	54b	66bcehi	57b	54	52	62b	64b
Varken eller (3)	23a	19	22fk	20f	19	21f	14	15	21	21	14	14
Instämmer inte (1-2)	6	7	9df	8d	5	7	5	12dfk	11df	6	5	5
Vet ej/ej svar	12	18z	23cdefgh	17	14	18	14	16	15	21d	18	17
Medelvärde	3,9	3,9	3,7	3,8	4,0 bcegh	3,8b	4,0bcegh	3,7	3,7	3,9b	4,0b	4,0bh
Balansmätt	53a	48	36	47b	58bceghi	46b	61bceghi	46	42	46	57b	60bceh

Bas: haft kontakt

### 5.2.2.2 Intresserad personal

45 procent av alla företag som haft kontakt med SKM upplever att personalen är intresserad och försöker sätta sig i deras situation. I Göteborg, Luleå, Östersund och Växjö är andelen företag som instämmer i påståendet att personalen är intresserad flest. Mindre nöjda företag finns i skatteregionerna Stockholm och Västerås.

**Tabell 113: Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	50a	45	34	45b	53bceh	46b	53bch	48b	42	48b	53b	53b
Varken eller (3)	22	21	24dj	20	18	22	20	18	22	17	14	17
Instämmer inte (1-2)	13	13	16df	15df	11	13	9	17df	16df	10	9	10
Vet ej/ej svar	15	21z	26cdefg	20	18	19	18	17	20	25	24	20
Medelvärde	3,6	3,6	3,3	3,5	3,7bcgh	3,6b	3,8bcgh	3,5	3,4	3,8bh	3,7bh	3,8bh
Balansmätt	37	33	18	31b	43bceh	33b	44bceh	31	26	38b	44bh	43bh

Bas: haft kontakt

**5.2.2.3 Att få den hjälp man behöver**

55 procent av alla företag som haft kontakt med SKM upplever att de får den hjälp de behöver. Företagen i Luleå, Gävle, Göteborg och Växjö anser i högre utsträckning än i andra regioner att de får den hjälp de behöver. Mindre nöjda är företag i Stockholm.

**Tabell 114: Jag får den hjälp jag behöver, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	59a	55	47	54b	59bc	55b	60b	54	53	57b	59b	63b
Varken eller (3)	21	21	24	22	21	22	21	17	24	20	15	17
Instämmer inte (1-2)	11	9	11dfk	10dfk	7	11f	6	15dfik	11f	5	9	5
Vet ej/ej svar	9	15z	18de	14	12	13	14	14	13	18	17	16
Medelvärde	3,8	3,77	3,61	3,8b	3,9bh	3,8b	3,9bh	3,7	3,7	4,0bgh	3,9b	4,bh
Balansmätt	48	46	36	44b	52bcg	45	54bcegh	39	42	52b	51b	58bcgh

Bas: haft kontakt

**5.2.2.4 Uttrycker sig SKM vänligt i sina brev?**

Drygt en tredjedel av företagen anser att SKM uttrycker sig vänligt i sina brev mot 18 procent som är av motsatt mening. Flest företag som upplever att SKM uttrycker sig vänligt i sina brev finns i Växjö, Göteborg, Luleå och Östersund. Sämst betyg får regionerna i Stockholm och Västerås.

**Tabell 115: Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	33	33	28	34b	40bceh	32	36b	36b	28	31	36	35
Varken eller (3)	26	27	27	27	26	28	28	29	27	26	23	26
Instämmer inte (1-2)	23a	18	24cdfk	17	15	19	15	16	20	16	18	14
Vet ej/ej svar	18	22z	21	21	19	21	21	19	25	27	22	26
Medelvärde	3,2	3,3	3,1	3,3b	3,5bceh	3,2b	3,4beh	3,3	3,1	3,3b	3,4b	3,4b
Balansmätt	10	14	4	17b	25bceh	13b	21bh	20	8	15	18	21b

Bas: haft kontakt

**5.2.2.5 Att få en ursäkt när man begått fel**

Påståendet som får den lägsta andelen instämmande är *Man får en ursäkt när fel begåtts av SKM*. Endast 8 procent av alla företag som haft kontakt med SKM håller med i detta påstående. Majoritet av företag har dock ingen uppfattning eller vill inte ta ställning till detta. De regionala skillnaderna är små.

**Tabell 116: Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	8	8	5	10b	9b	7	11b	11b	7	7	7	8
Varken eller (3)	10a	7	6	7	9bh	8	7	10	4	10	8	7
Instämmer inte (1-2)	28a	25	28cdf	23	23	25	20	25	27	24	28	23
Vet ej/ej svar	53	60z	60	60	59	60	62	54	62	59	57	62
Medelvärde	2,3	2,3	2,0	2,4bh	2,4bh	2,2	2,6beh	2,4b	2,0	2,2	2,2	2,3
Balansmätt	-20	-17	-23	-13	-14	-18	-9beh	-15	-20	-17	-21	-16

Bas: haft kontakt

### 5.2.3 Snabbhet i handläggningen

Flest instämmande företag att SKM arbetar snabbt finns i Luleå, Växjö, Östersund och Gävle. Sämst betyg får skatteregionerna Västerås och Stockholm.

**Tabell 117 På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	31	32	27	33bh	38bch	34bh	34bh	33	24	31	38bh	42bh
Varken eller (3)	29a	25	25	25	24	21	24	25	29e	24	27	26
Instämmer inte (1-2)	17	14	18cdfijk	13	13	15fi	10	16	20cdfijk	10	7	10
Vet ej/ej svar	24	29z	29	30d	25	30	31	26	27	36dk	28	22
Medelvärde	3,3	3,4	3,2	3,4bh	3,5bh	3,3	3,5bh	3,3	3,1	3,5b	3,5bh	3,5bh
Balansmätt	14	18	9	20bh	25bh	18bh	24bh	17	4	22h	31bh	31bh

Bas: haft kontakt

#### 5.2.3.1 Att få snabba svar på sina frågor

45 procent av företagen som haft kontakt med SKM upplever att de får snabbt svar på sina frågor. Mest nöjda med snabbheten är företagen i Luleå, Östersund, Göteborg, Gävle och Växjö. Något mindre nöjda är företag i Västerås och Stockholm.

**Tabell 118 Jag får snabbt svar på mina frågor, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	46	45	37	44bh	47bh	48bh	50bh	43	38	47	49	57bcgh
Varken eller (3)	27	24	27	23	24	24	26	27	22	23	22	21
Instämmer inte (1-2)	14	12	15dfik	13f	11	11	9	15fk	19defijk	8	8	7
Vet ej/ej svar	13	19z	21f	20	18	18	16	15	22	22	21	15
Medelvärde	3,5	3,6	3,4	3,5b	3,7bcgh	3,6bh	3,7bcgh	3,4	3,4	3,7bh	3,7bgh	3,8bcgh
Balansmätt	32	33	22bh	32bh	37bh	37bh	41bcgh	27	19	39bh	41bh	49bcgh

Bas: haft kontakt

### 5.2.3.2 Att bli snabbt klar med besluten

En tredjedel av företagen upplever att SKM blir snabbt klar med sina beslut. Knappt en tredjedel har ingen uppfattning eller ville inte ta ställning till påståendet. Företag i Göteborg, Malmö, Växjö, Linköping och Östersund är mest nöjda. Något mindre nöjda är företag i Stockholm och Västerås.

**Tabell 119 Skattemyndigheten blir snabbt klar med mina beslut, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	30	29	24	31b	34b	32b	31b	26	27	26	35	34b
Varken eller (3)	23	24	24	23	23	22	27	28	21	26	18	21
Instämmer inte (1-2)	23a	19	24cdefi	18	17	19	15	17	23f	15	18	20
Vet ej/ej svar	24	28z	28	28	26	28	27	29	29	33	29	25
Medelvärde	3,1	3,2	3,0	3,2b	3,3bh	3,3b	3,4bh	3,2	3,0	3,3b	3,3b	3,3b
Balansmått	7	10	*	12b	16bh	13b	16bh	9	4	11	17b	13

Bas: haft kontakt

### 5.2.3.3 Att hålla utlovade tider

En tredjedel av företagen håller med om att SKM håller utlovade tider för svar och beslut. Majoriteten av företagen har dock ingen uppfattning eller svarar att de inte vet.

Företag i Luleå, Östersund, Malmö, Växjö och Linköping är mest positiva med SKM:s förmåga att hålla utlovade tider. Företag i Stockholm och Västerås är något mindre nöjda.

**Tabell 120 Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	29	30	26	30	33bh	33b	30	31	25	29	36b	34
Varken eller (3)	21a	17	19	18	19	16	14	17	19	18	14	19
Instämmer inte (1-2)	11	10	12de	9	8	7	11	12	12	7	9	6
Vet ej/ej svar	40	43	43	43	40	44	45	40	44	46	41	40
Medelvärde	3,4	3,5	3,3	3,5b	3,6bh	3,6bh	3,5b	3,4	3,2	3,5	3,6	3,6h
Balansmått	19	20	13	21b	25bh	26bh	19	20	13	23	27b	28bh

Bas: haft kontakt

### 5.2.3.4 Att rätta felet snabbt när man gjort fel

Endast 17 procent håller med om påståendet att SKM snabbt rättar ett fel de begått 16 procent anser att påståendet inte stämmer. Majoritet av alla företag har dock ingen åsikt eller svarar inte.

Företag i Växjö och Linköping är något mer positiva med SKM:s förmåga att snabbt rätta sina fel. Minst positiva är företag i Västerås och Örebroregionen.

**Tabell 121 När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	17	17	14	21b	20b	20b	17	14	15	21	19	18
Varken eller (3)	18	14	13	15	15	11	13	18e	11	15	15	13
Instämmer inte (1-2)	18a	16	18c	14	15	16	14	21c	20	14	17	13
Vet ej/ej svar	46	53z	55	51	51	53	57	47	54	50	48	56
Medelvärde	2,9	3,0	2,9	3,2bgh	3,2bgh	3,1	3,1h	2,8	2,8	3,2	3,1	3,1
Balansmått	-1	1	-3	7bgh	5bgh	4	3	-7	-5	8	2	5

Bas: haft kontakt

## 5.2.4 Sakkunskap

### 5.2.4.1 Företag anser att personalen har bra sakkunskap

42 procent av företagen som haft kontakt med SKM anser att personalen har bra sakkunskap. Flest positiva företag när det gäller personalens sakkunskap finns i Göteborg och Växjö. Företag i Stockholm är något mer negativa.

**Tabell 122 På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	41	42	37	40	45b	41	48bce	43	39	40	38	47
Varken eller (3)	28a	23	22	24	25	24	21	21	23	26	26	25
Instämmer inte (1-2)	11	9	11	10	7	9	7	13df	11	7	8	7
Vet ej/ej svar	20	26z	30df	26	23	26	23	23	26	27	28	22
Medelvärde	3,5	3,6	3,5	3,5	3,7bc	3,6	3,7bc	3,5	3,5	3,6	3,6	3,7
Balansmått	30	33	27	30	38bc	32	41bceh	29	28	33	31	40b

Bas: haft kontakt

### 5.2.4.2 Personalen är kunnig

42 procent av företagen tycker att personalen är kunnig. Mest positiva till personalens sakkunskap är företag i skatteregionerna Göteborg, Växjö, Malmö, Luleå, och Linköping. Något mer skeptiska är företagen i Stockholmsregionen.

**Tabell 123: Personalen är kunnig, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	46	43	34	43b	50bchi	48b	51bchi	46b	41	39	41	46b
Varken eller (3)	24	21	23f	23f	21	20	17	16	19	29fg	25	27fg
Instämmer inte (1-2)	12	10	13dk	10	8	9	9	15dk	15defik	8	7	5
Vet ej/ej svar	18	25z	31cdef	24	22	23	23	23	25	25	28	22
Medelvärde	3,6	3,6	3,4	3,6b	3,7bch	3,7b	3,8bch	3,5	3,5	3,7b	3,7b	3,7b
Balansmått	34	33	21	33b	42bch	39bh	42bch	31	26	31	34	41b

Bas: haft kontakt

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

43 procent av företagen upplever att tjänstemännen de haft kontakt med kan svara på deras frågor. I Malmö, Luleå, Östersund, Växjö, Göteborg och Linköping anser fler företag än i andra delar av landet att tjänstemännen kan svara på företagets frågor. Sämre betyg ger företag i Stockholmsregionen.

**Tabell 124: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	45	43	34	44b	50bchi	46bi	47bi	44b	40	35	48b	52bhi
Varken eller (3)	25	22	23	23	21	20	20	24	20	30defk	25	19
Instämmer inte (1-2)	16	14	17deij	14	12	12	13	14	17	9	8	10
Vet ej/ej svar	14	22z	26cdf	19	17	21	20	19	23	25d	19	18
Medelvärde	3,5	3,5	3,3	3,5b	3,6bh	3,7b	3,6b	3,5	3,4	3,5	3,7b	3,7b
Balansmått	29	29	17	31b	37bh	34b	34b	30b	23	26	39b	42bh

Bas: haft kontakt

### 5.2.4.4 Att få tag på personal med specialkompetens

En fjärdedel av företagen ser positiv på att man kan få tag på personal med specialkompetens. 10 procent är av motsatt uppfattning. Hälften av företagen är utan uppfattning. Det är framförallt företag i Göteborg och Luleå som anser att det är lätt att få tag på personal med specialkompetens.

**Tabell 125: Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	25	25	18	23b	27b	27b	29bc	31bc	31	22	26	29b
Varken eller (3)	16	14	14	15	17h	14	14	15	10	16	14	14
Instämmer inte (1-2)	14a	10	12d	12d	8	10	9	9	11	12	8	8
Vet ej/ej svar	45	50z	55dfg	51	48	49	48	45	48	50	52	50
Medelvärde	3,3	3,4	3,1	3,4b	3,5bc	3,5b	3,6b	3,5b	3,5b	3,3	3,5b	3,6b
Balansmått	11	15	6	11	19bc	17b	20bc	22bc	20b	10	18b	21b

Bas: haft kontakt

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

Företagen i Luleå, Växjö och Linköping är mest positiva när det gäller frågan om de kan lita på att de svar och besked de får från SKM är korrekta. Företag i Stockholm och Västerås är något mer skeptiska.

**Tabell 126: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	38	40	34	42b	43bh	38	41b	46b	35	42	44	49bh
Varken eller (3)	21a	17	19	16	19	17	18	17	15	18	14	13
Instämmer inte (1-2)	15	13	14	13	11	14	12	14	16	11	12	11
Vet ej/ej svar	27	30	32dg	29	26	31	29	24	34dg	29	30	28
Medelvärde	3,5	3,5	3,4	3,6b	3,6bh	3,5	3,6b	3,5	3,4	3,6	3,6	3,7bh
Balansmått	23	27	20	29b	32bh	24	29	32	19	30	32	38bh

Bas: haft kontakt

### 5.2.4.6 Att fatta korrekta beslut

Mest positiva till påståendet *SKM fattar korrekta beslut*, är företag i Göteborg och Växjö. Mest skeptiska är företag i Stockholm och Västerås.

**Tabell 127: Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	22	24	22	26h	26h	23	28bh	24	18	26	28h	27
Varken eller (3)	26a	20	18	20	21	20	20	20	18	25	15	19
Instämmer inte (1-2)	16	16	19f	15	15	16	12	20f	17	11	16	13
Vet ej/ej svar	37	40z	41	39	38	40	40	36	47	38	41	41
Medelvärde	3,1	3,2	3,0	3,2	3,2bh	3,2	3,4bcgh	3,0	2,9	3,3	3,3	3,3h
Balansmått	6	8	3	10h	11b	7	16bh	4	1	14	12	14

Bas: haft kontakt

## 5.2.5 Kommunikation

### 5.2.5.1 Bra betyg i kommunikation

41 procent av företagen som haft kontakt med SKM anser att det är lätt att kommunicera med SKM. Företag i Luleå, Göteborg, Växjö, Gävle, Malmö och Linköping är mest positiva till SKM: s förmåga att kommunicera. Mindre positiva är företag i Stockholm, Västerås och Örebro.

**Tabell 128: På det hela taget är det lätt att kommunicera med skattemyndigheten, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	43	41	35	42b	45b	43b	47bh	38	37	42	43	45b
Varken eller (3)	32a	27	27	27	28	26	26	30	26	25	20	33
Instämmer inte (1-2)	13	13	17cdfik	13	10	13	10	17dfk	16dk	9	15	7
Vet ej/ej svar	12	19z	21	19	17	18	16	16	21	25	22	15
Medelvärde	3,5	3,5	3,3	3,5b	3,6bgh	3,5b	3,6bgh	3,3	3,4	3,6bg	3,5	3,6b
Balansmått	30	28	18	29b	35bgh	30b	37bgh	21	21	33b	28	38bh

Bas: haft kontakt

### 5.2.5.2 Om SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt?

27 procent av företagen tycker att SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt. 19 procent är av motsatt åsikt. En tredjedel är utan uppfattning. Det är företag i Göteborg och Gävle som är mest positiva. Företag i Stockholm, Västerås och Örebro är jämförelsevis mer negativa.

**Tabell 129: Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	26	27	20	31b	28b	28b	36bdeghk	25	24	31b	28	22
Varken eller (3)	27	25	25	25	28f	25	20	31	23	20	25	29
Instämmer inte (1-2)	22a	19	22df	19	17	18	15	21	21	17	18	15
Vet ej/ej svar	24	30z	33cdg	26	27	29	28	24	33	32	28	35
Medelvärde	3,1	3,2z	3,0	3,2b	3,2b	3,2b	3,4bcdgh	3,0	3,0	3,3b	3,2	3,2
Balansmått	4	8	-2	12b	11b	9b	21bcdgh	5	3	14b	10	7

Bas: haft kontakt

### 5.2.5.3 Personalens skriftspråk

Företag i Gävle och Göteborg är mest positiva till SKM:s skriftspråk. Företag i Stockholm, Örebro och Västerås är mindre nöjda.

**Tabell 130: Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	30	28	24	30b	30b	29	32	27	25	35bk	30	23
Varken eller (3)	26	25	22	26	27b	26	26	25	24	21	20	33bij
Instämmer inte (1-2)	29	28	34dfi	30f	26	28f	21	34df	31f	24	29	24
Vet ej/ej svar	15	19z	20c	15	17	17	21c	14	20	19	20	20
Medelvärde	3,0	3,0	2,8	3,0b	3,1b	3,0b	3,2bcegh	2,9	2,9	3,2	3,0	3,0
Balansmått	1	*	-10	*	5b	*	11bcgh	-6	-6	11	1	-2

Bas: haft kontakt

### 5.2.5.4 Personalens talspråk får bra betyg

I motsats till skriftspråket får personalens talspråk ett mycket bra betyg överlag. Totalt instämmer 40 procent av företagen i påståendet. Positivast är företagen i Göteborg, Malmö, Växjö, Gävle och Linköping. Företag i Stockholm och Örebro är mindre nöjda.



**Tabell 131: Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(C)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	47a	40	33	41b	44b	43b	48bcq	38	41	38	42	39
Varken eller (3)	28	26	26	29	25	26	24	29	25	28	23	33
Instämmer inte (1-2)	3	14	16cf	12	13	15f	10	17f	17f	12	15	10
Vet ej/ej svar	13	19z	24cdefgh	18	17	16	18	16	17	21	20	18
Medelvärde	3,6a	3,4	3,3	3,5b	3,5bg	3,5b	3,6bcghk	3,3	3,4	3,5b	3,5	3,4
Balansmätt	35a	26	17	29b	31b	27b	39bcegh	20	24	27	28	28

Bas: haft kontakt

**5.2.5.5 Lämnar SKM bra förklaringar på företagens frågor?**

Totalt anser 35 procent av företagen att de få bra förklaringar på sina frågor från SKM. 14 procent tycker inte det. Göteborg, Växjö, Östersund, Gävle, Malmö och Linköping har flest nöjda företag medan företag i Stockholm, Västerås och Örebro är mindre nöjda.

**Tabell 132: Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(C)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	37	35	27	37b	41be	34b	43beh	36b	33	36	42b	39b
Varken eller (3)	29	26	30f	27	27	27	24	26	23	22	23	26
Instämmer inte (1-2)	14	14	16df	14	12	15	10	19dfj	17f	13	10	13
Vet ej/ej svar	20	24z	27cd	22	20	24	23	19	27	29d	26	22
Medelvärde	3,4	3,4	3,2	3,4b	3,5bgh	3,4b	3,6bcegh	3,2	3,3	3,5b	3,5bq	3,4
Balansmätt	23	21	11	23b	29begrh	20b	33bcegh	17	16	22	32b	26b

Bas: haft kontakt

**5.2.5.6 Hellre telefon än brev**

37 procent av företagen skulle föredra att SKM använder telefon istället för brev. 21 procent föredrar brev före telefon. 27 procent har ingen uppfattning. Företag i Luleå och Malmö är föredrar mest telefonen före brev.

**Tabell 133: Jag föredrar att skattemyndigheten använder telefon istället för brev när man har frågor, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(C)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	39	37	32	36	36	41bq	40b	31	39	39	32	43b
Varken eller (3)	14	15	14	19bf	18bf	16	13	25befhijk	13	15	12	15
Instämmer inte (1-2)	25a	21	23k	21	21	20	21	16	21	18	27gk	14
Vet ej/ej svar	21	27z	30cde	24	25	24	26	28	27	28	28	28
Medelvärde	3,3	3,4	3,2	3,3	3,4	3,5b	3,3	3,4	3,4	3,5	3,2	3,7bcdi
Balansmätt	13	16	9	15	16	21b	19	15	18	21	5	29bj

Bas: haft kontakt

### 5.2.5.7 Att lämnar skriftligt svar när företag ber om det

I Göteborg och Växjö är det flest företag som anser att de får ett skriftligt svar när de ber om det. Detta påstående tillhör de områden där många företag väljer att inte svara alls. Nästan hälften av alla företag har ingen uppfattning eller svarar inte på frågan. Stockholm har den högsta andelen företag som inte har någon uppfattning.

**Tabell 134: Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	37a	32	29	34	36b	32	33	29	30	30	37	34
Varken eller (3)	12	14	13	14	16	14	14	19bj	19bj	12	9	19j
Instämmer inte (1-2)	4	8z	9f	9f	7	10fh	5	12dfh	5	6	10f	6
Vet ej/ej svar	47	46	49cd	43	42	44	48d	40	47	52d	44	40
Medelvärde	4,0a	3,7	3,6	3,7	3,8bq	3,6	3,9bceg	3,5	3,8	3,7	3,8	3,7
Balansmått	33a	24	20	25	29bq	22	29bq	17	25	24	27	28

Bas: haft kontakt

### 5.2.6 Information

37 procent av alla företag även de som inte haft kontakt med SKM anser att SKM informerar bra på det hela taget. 13 procent är av motsatt uppfattning och 25 procent är utan någon uppfattning eller vill inte ta ställning till påståendet. Andelen instämmande har ökat med 3 procent jämfört med förra undersökningen. Mest positiva med SKM: s förmåga att informera är företagen i Göteborg, Örebro, Växjö och Linköping. Mindre positiva är företagen i Stockholmsregionen.

**Tabell 135. Totalt sett informerar skattemyndigheten bra, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	34	37	34	37	38	37	39	40	31	40	37	38
Varken eller (3)	27	26	27	25	27	26	25	25	29	20	25	27
Instämmer inte (1-2)	11	13	16cdf	11	11	14	11	11	12	13	13	11
Vet ej/ej svar	28a	25	23	27	24	24	25	24	27	27	25	25
Medelvärde	3,4	3,5	3,3	3,5b	3,5b	3,5	3,6b	3,5b	3,4	3,6b	3,4	3,5
Balansmått	23	24	18	26b	27b	24	29b	30b	19	27	24	27

Bas: samtliga

#### 5.2.6.1 Att informera företagen om deras rättigheter

Drygt en fjärdedel av samtliga företag instämmer och en fjärdedel instämmer inte i påståendet att SKM informerar bra om företagens rättigheter. 35 procent delger ingen uppfattning.

Företag i Gävle, Göteborg, Växjö, Malmö och Linköping är i högre utsträckning nöjda med informationen om deras rättigheter. Mindre nöjda än i andra regioner är företagen i Stockholm och Västerås.

**Tabell 136 Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	22	24	22	21	26chk	26chk	28bchk	23	17	30bchk	24	18
Varken eller (3)	17	18	15	20b	21bfi	18	16	24bfi	21b	14	20	18
Instämmer inte (1-2)	23	24	28cdefg	21	20	22	23	19	25	21	24	25
Vet ej/ej svar	38a	35	35	38d	33	34	33	33	37	35	32	39
Medelvärde	3,0	3,0	2,8	3,0b	3,1bh	3,bh1	3,2bhk	3,1	2,8	3,3bhk	3,0	2,8
Balansmätt	-1	*	-7	1b	5bhk	5bh	5bh	4b	-8	9bhk	*	-7

Bas: samtliga

**5.2.6.2 Att informera om skyldigheter**

Det är 44 procent av företagen som instämmer i påståendet att SKM informerar bra om deras skyligheter, 8 procent instämmer inte och en tredjedel lämnar inget svar. Företag i Gävle, Göteborg och Malmö instämmer till större del än företag i andra regioner.

**Tabell 137: Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	43	44	43	40	42	48cd	49cd	41	45	48	45	40
Varken eller (3)	15	17	17	19efi	19efi	14	14	20ei	18	12	17	17
Instämmer inte (1-2)	8	8	11cef	8	9	7	6	9	7	6	9	9
Vet ej/ej svar	34a	31	29	33	31	30	30	30	30	33	28	34
Medelvärde	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,9bcdj	3,9bcdj	3,7	3,8	4,0bcdj	3,6	3,8
Balansmätt	35	36	32	33	33	41bcd	43bcdgk	32	37	41	36	31

Bas: samtliga

**5.2.6.3 Att informera om ny lagstiftning**

Företag i Göteborg, Malmö och Växjö är mer positiva än andra regioner när det gäller inställningen till informationen om ny lagstiftning. Företag i Stockholm är jämförelsevis mer negativa.

**Tabell 138: Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	25	27	25	25	26	30ch	28	27	22	24	28	30
Varken eller (3)	17	19	17	21b	21b	19	19	20	26bj	20	16	18
Instämmer inte (1-2)	20	19	23cdef	18	17	18	17	17	18	18	21	18
Vet ej/ej svar	38a	35	34	37	36	33	36	36	34	37	35	34
Medelvärde	3,1	3,2	3,0	3,1	3,2b	3,3b	3,3b	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2
Balansmätt	5	7	2	7	9	11b	11b	10	4	6	6	13

Bas: samtliga

### 5.2.6.4 Att få tag på information man behöver

Företagen i Örebro och Göteborg upplever oftare att de kan få tag på den information de behöver. Överlag är dock skillnaderna mellan skatteregionerna inte så stora.

**Tabell 139: Jag kan lätt få tag på information jag behöver, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	34	39z	36	38	37	41	44bd	47bcdhj	36	43	36	38
Varken eller (3)	24	23	25i	21	26cgi	21	21	19	24	17	20	27
Instämmer inte (1-2)	13	12	14cdg	11	10	14g	11	8	15g	12	14	9
Vet ej/ej svar	29a	26	25	30be	27	24	25	26	25	28	29	25
Medelvärde	3,4	3,5z	3,4	3,6b	3,5b	3,5b	3,6b	3,7bhj	3,4	3,6b	3,4	3,5
Balansmätt	21	27z	21	27	27	27	33bh	39bcdehj	21	30	22	29

Bas: samtliga

### 5.2.7 Kontroll

34 procent av samtliga företag anser att kontrollen fungerar bra på det hela taget. Majoriteten har dock ingen uppfattning i denna fråga. Inom kontroll finns det inga signifikanta skillnader mellan skatteregionerna.

**Tabell 140: Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	31	34z	33	33	38bc	36	35	35	34	36	35	32
Varken eller (3)	13	15	14	15	15	15	14	16	11	12	18	20bh
Instämmer inte (1-2)	5	5	5	6	5	7fj	4	5	4	6	3	6
Vet ej/ej svar	51a	46	49de	46d	42	41	47	45	51de	47	45	42
Medelvärde	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,9	3,8	3,9	3,9	3,8	3,7
Balansmätt	27	30	28	28	33	29	32	30	30	30	32	26

Bas: samtliga

#### 5.2.7.1 Är SKM bra på att upptäcka skattefusk?

I likhet med föregående påstående finns det inte heller när det gäller SKM: s förmåga att upptäcka skattefusk här några signifikanta skillnader mellan skatteregionerna. Andelen företag som inte samtycker till att SKM är bra på att upptäcka skattefusk är dock högre i skatteregion Malmö än i andra skatteregioner.

**Tabell 141 Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	17	19	18	20f	21f	19	15	20	16	19	23	20
Varken eller (3)	10	13z	13	12	15c	12	13	12	15	10	12	11
Instämmer inte (1-2)	8	9	8	9j	9j	13bdfhij	8	9	6	7	4	10
Vet ej/ej svar	66a	60	61	59	55	56	63	58	62	64	61	59
Medelvärde	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,2	3,3	3,4	3,4	3,5	3,7ef	3,4
Balansmätt	9	10	9	11	12	7	7	11	10	12	19bef	11

Bas: samtliga

**5.2.7.2 Är det troligt att SKM upptäcker skattefusk i vårt företag?**

Flest företag som inte instämmer i påståendet att SKM skulle upptäcka skattefusket i det egna företaget finns i likhet med föregående påstående i skatteregion Malmö. Företag i Örebro och Växjö har däremot fler instämmande i påståendet. Andelen företag utan någon uppfattning är högre i Stockholm och Gävle än i övriga skatteregioner.

**Tabell 142: Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	35	36	33	36	40bei	34	38	40	37	31	40	36
Varken eller (3)	8	10z	10	10	11	10	9	9	8	12	9	13
Instämmer inte (1-2)	6	7	7g	8g	6g	12bcdfgij	6	3	7	6	5	9g
Vet ej/ej svar	51a	47	51de	46	43	44	47	49	48	52d	46	43
Medelvärde	4,0a	3,9	3,8	3,8	3,9e	3,7	3,9	4,1ce	3,9	3,8	4,0	3,8
Balansmätt	29	29	27	28	34bce	22	33e	37bei	29	25	35e	27

Bas: samtliga

**5.2.7.3 Blir konsekvenserna allvarliga ifall skattefusket upptäckts?**

Det finns inga större skillnader mellan skatteregionerna i detta påstående.

**Tabell 143: Om skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch etc. , procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	29	31	30	29	31	31	33	30	34	32	25	33
Varken eller (3)	7	9z	10h	10h	11fh	12fh	7	11h	5	10h	12h	7
Instämmer inte (1-2)	7	7	7	9	7	6	7	5	8	5	11	10
Vet ej/ej svar	58a	52	54	52	50	51	53	54	53	53	52	50
Medelvärde	3,9	3,8	3,9cj	3,6	3,8	3,8j	3,9	3,9j	3,9j	3,9j	3,4	3,7
Balansmätt	22	24	23	20	24	25	26j	25	26	27	15	23

Bas: samtliga

## 5.2.8 Rättvisa

Även ifråga om rättvisa är det många företag som inte kan ta ställning till påståendet. Var femte svarande instämmer i påståendet att SKM ger alla en rättvis och säker behandling totalt sett. 14 procent instämmer inte påståendet och majoriteten har ingen uppfattning eller svarar inte. Vid föregående undersökning var andelen utan uppfattning 53 procent. Den högsta andelen företag utan uppfattning finns i Västeråsregionen.

Det finns inga nämnvärda skillnader mellan regionerna i fråga om rättvisa. Förutom att regionerna Göteborg och Växjö kännetecknas av ett högre balansmått vilket innebär att andel instämmande är högre än andelen som inte instämmer jämfört med andra regioner.

**Tabell 144 Totalt sett ger skattemyndigheten alla en rättvis och säker behandling, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	20	21	18	24bh	22h	21	24bh	19	15	21	19	23
Varken eller (3)	15	19z	19	19	20	17	18	23	18	18	18	23
Instämmer inte (1-2)	13	14	15	12	13	16f	11	14	13	12	16	13
Vet ej/ej svar	53a	47	48	45	45	46	47	44	53cdk	49	48	41
Medelvärde	3,2	3,2	3,1	3,3	3,2	3,1	3,3	3,1	3,0	3,2	3,1	3,2
Balansmått	7	7	3	12beh	8	5	13beh	5	2	9	3	10

Bas: samtliga

### 5.2.8.1 Att ta tillvara företagens rättigheter

Vid påståendet Skattemyndigheten *tar tillvara mina rättigheter* är det många företag som inte svarar eller svarar att de inte vet. Andelen svarande utan någon uppfattning uppgår till 47 procent jämfört med 49 procent vid föregående undersökning. Som vi sett tidigare är det var femte företag som ställer sig positiv till påståendet att *Skattemyndigheten tar tillvara mina intressen*. Flest företag som instämmer hittar vi i Växjö och Linköping.

**Tabell 145: Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	19	20	17	21b	22b	22b	21	24b	17	19	17	21
Varken eller (3)	16	17	18	18	20g	18	17	13	18	14	16	16
Instämmer inte (1-2)	17	16	16	14	14	17	15	14	17	17	14	15
Vet ej/ej svar	49	47	48	46	44	43	47	49	48	50	53de	48
Medelvärde	3,1	3,1	3,0	3,2b	3,2b	3,1	3,1	3,2	3,0	3,0	3,1	3,1
Balansmått	2	4	1	7b	7b	6	6	10b	*	3	3	6

Bas: samtliga

### 5.2.8.2 Behandlar SKM alla rättvist?

I likhet med de två föregående påståendena gäller även här att företagen inte har någon tydlig uppfattning huruvida SKM behandlar alla rättvist. 46 procent har ingen uppfattning. Några signifikanta skillnader mellan skatteregionerna finns inte.

**Tabell 146: Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	15	18z	16	19	17	18	21b	20	16	18	15	16
Varken eller (3)	13	14	15	15	16f	16	12	14	14	16	10	16
Instämmer inte (1-2)	17	20z	21i	20	19	21	19	20	19	14	24	20
Vet ej/ej svar	55a	48	48	46	48	46	48	47	51	52	51	49
Medelvärde	2,9	2,9	2,8	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	2,9	3,1	2,8	2,8
Balansmätt	-2	-2	-6	-1	-1	-3	3b	1	-3	4j	-9	-4

Bas: samtliga

### 5.2.8.3 Tolkar SKM skattereglerna enhetlig?

Den enda regionala skillnaden vad gäller företagens syn på huruvida SKM har en enhetlig tolkning av skattelagarna är att något fler företag i Göteborg instämmer.

**Tabell 147 Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna, procent**

Skatteregion	2001	2003	Stockholm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	14	17z	15	18g	17g	19g	20g	12	17	16	16	18
Varken eller (3)	12	14z	16	16h	14	14	14	20dfhj	10	14	12	13
Instämmer inte (1-2)	19	19	21	18	20	19	18	16	22	16	19	23
Vet ej/ej svar	55a	49	48	48	49	48	49	52	51	55	53	46
Medelvärde	2,8	2,9	2,8	3,0b	2,9	3,0	3,1bh	2,9	2,7	2,9	3,0	2,9
Balansmätt	-4	-2	-5	*	-2	*	2b	-4	-5	*	-2	-5

Bas: samtliga

### 5.2.8.4 Hanterar SKM uppgifterna om företag på ett säkert sätt?

Knappt en tredjedel av samtliga företag litar på att SKM hanterar deras uppgifter på ett säkert sätt. Det finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna vid detta påstående. 54 procent svarar vet ej/ej svar i året undersökning jämfört med 59 procent vid föregående undersökning.

**Tabell 148: Skattemyndigheten hanterar de uppgifterna man har om företaget på ett säkert sätt, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	27	28	25	29	31bhi	28	30b	34bhi	24	23	32	26
Varken eller (3)	10	14z	13	14	14	15	13	10	16g	15	14	16
Instämmer inte (1-2)	4	5	6	4	4	5	5	5	4	4	2	5
Vet ej/ej svar	59a	54	56d	53	50	52	52	52	56	57	52	52
Medelvärde	3,8	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,6	3,5	3,8	3,7
Balansmått	22	23	19	24b	27b	23	25b	29b	20	19	30b	21

Bas: samtliga

### 5.2.9 Övergripande omdömen

42 procent av samtliga företag anser att SKM utför sin uppgift på ett bra sätt. Endast 9 procent är av motsatt åsikt. En fjärdedel har ingen uppfattning eller svarar inte. Mest positiva är företag i Östersund, Göteborg, Malmö, Växjö och Linköping. Mindre nöjda är företag i stockholmsregionen.

**Tabell 149 Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västas	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	41	42	36	43b	43b	42	52bcdeghi	43	37	42	44	43
Varken eller (3)	25	25	28f	25f	26f	27f	17	26f	27	23	24	25f
Instämmer inte (1-2)	9	9	12cdf	9	8	9	8	9	9	10	6	9
Vet ej/ej svar	25	24	24	24	23	22	23	22	26	26	25	23
Medelvärde	3,6	3,6	3,4	3,6b	3,6b	3,6b	3,8bcegh	3,6	3,5	3,6b	3,7b	3,6
Balansmått	32	33	24	34b	36b	34b	44bcdehi	34	28	32	38b	34

Bas: samtliga

#### 5.2.9.1 Hur står det till med förtroendet för SKM?

Årets resultat för förtroendet för SKM överensstämmer nästan exakt med resultatet från föregående undersökning. Över hälften av (samtliga) företag uppger att de har förtroende för SKM totalt sett. Endast 11 procent uppger att de inte har förtroende för skattemyndigheten. 13 procent vet ej eller svarar inte. Företag i Östersund och Göteborg har störst förtroende för skattemyndigheten. Lägst förtroende har företag i Stockholm.



**Tabell 150 Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent**

Skatteregion	2001 2003		Stockhlm	Linköp.	Växjö	Malmö	Gbg	Öreb.	Västås	Gävle	Östers.	Luleå
	(z)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)
Instämmer (4+5)	52	52	46	55bg	51b	51	60bdeg	46	53	54	58bg	55
Varken eller (3)	25	23	27cf	22f	25f	24f	18	29cf	23	21	21	22
Instämmer inte (1-2)	10	11	13cdf	10	10	12	9	11	15df	10	9	9
Vet ej/ej svar	13	13	13	13	14	13	13	13	10	14	13	14
Medelvärde	3,7	3,7	3,5	3,7b	3,7b	3,6	3,8bdegh	3,6	3,6	3,7b	3,8b	3,7b
Balansmått	42	41	33	45b	42b	38	51bdegh	36	38	44	49b	46b

Bas: samtliga

\* \* \*



## 6 Om den statistiska undersökningen

### 6.1 Urval

Urvalet för undersökningen som redovisas i denna rapport har dragits från SCB:s företagsregister och utgör totalt 20 700 företag: 1 000 företag/skatteregion och ytterligare totalt 10 700 företag i extraurval från Linköping, Växjö, Stockholm, Malmö, och Göteborg. Urvalet är stratifierat efter följande indelning.

- Enskilda näringsidkare utan anställda
- Enskilda näringsidkare med anställda
- Handelsbolag utan anställda
- Handelsbolag med anställda
- Aktiebolag utan anställda
- Aktiebolag med 1-49 anställda
- Aktiebolag med minst 50 anställda
- Bokförings- och revisionsbyråer

### 6.2 Datainsamling

Datainsamlingen har skett med hjälp av en postal enkät med två påminnelser. Därefter har en bortfallsuppföljning skett i form av telefonintervjuer. RSV har i samarbete med Kinnmark Information AB och NFO Infratest utarbetat fältplan och undersökningsmaterial. Fältarbetet inleddes i vecka 39, 2003 och avslutades i vecka 48, 2003. Svarsfrekvensen var 54 procent.<sup>10</sup>

### 6.3 Populationens sammansättning

Urvalet i regionenkäten är stratifierat efter skatteregion och dessa resultat har vägts samman till ett totalresultat mot bakgrund av populationsstorleken i varje region. Det totala resultatet blir därmed statistiskt representativt för företagsstrukturen i landet.

Urvalspopulationen sammansätts av: 32 procent enskilda näringsidkare, 7 procent handelsbolag och 60 procent aktiebolag.

Bokförings- och revisionsbyråer utgör sex procent av det totala urvalet som redovisas under kolumnen ”stratum”.

I motsats till föregående undersökning är företagen i enkäten inte jämnt fördelade mellan storstad (Stockholm, Göteborg och Malmö), tätort (mer än 3000 invånare) och landsort (högst 3000 invånare). Tätortsföretag utgör 45 procent av alla företag i år, storstadsföretag 21 procent och landsortsföretag 29 procent.

Av dem som besvarat enkäten är 77 procent ägare/delägare och 22 procent anställda.

---

<sup>10</sup> Se den tekniska rapporten (bilaga 1) för en detaljerad beskrivning av urval, metod och resultatredovisning.

Knappt en tredjedel av företagen har inga anställda, 60 procent har mellan en och 49 anställda och 6 procent har mer än 49 anställda.

#### **6.4 Resultatredovisningen**

I tabellerna i texten redovisas förutom totalsiffror de grupper av företag som har statistiskt säkerställda avvikelser från andra i samma grupp. Med en statistiskt säkerställd avvikelse avses att sannolikheten är 95 procent att avvikelsen inte beror på slumpen. Avvikelserna redovisas med bokstäver i tabellerna. En bokstav a i kolumn b betyder att värdet är statistiskt säkerställt högre jämfört med delgruppens värde som befinner sig i kolumn a.

Om avvikelsen är statistiskt säkerställd, dvs. signifikant, beror dels på avvikelsens storlek och hur många som instämt i ett visst påstående. Om den effektiva basen för ett visst resultat understiger 100 personer redovisas detta med en asterisk. Resultat från tidigare företagsundersökningar (1997 och 1999) redovisas också i den mån de är jämförbara. Kompletta tabeller med alla resultat finns i bilaga 3.

#### **6.5 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten**

I en urvalsundersökning som denna kan det förekomma fel. Nedan finns en redogörelse över de vanligaste felen som kan uppstå.

- *Urvalsfel*: Slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen bara omfattar ett urval av målgruppen. Detta tar man hänsyn till genom att redovisa om ett resultat är statistiskt säkerställt, dvs. signifikant.
- *Täckningsfel*: Det register vi använt oss av innehåller antingen inte alla som tillhör målgruppen eller innehåller såna som inte tillhör målgruppen.
- *Bortfall*: En del vill inte eller kan inte svara på hela eller delar av enkäten.
- *Mätfel*: Enkätens frågor mäter inte det vi vill mäta
- *Bearbetnings- och redovisningsfel*: Fel vid datafångst, databehandling eller överföring av grunduppgifter till tabeller.

Eftersom alla resultat signifikant testas kan man lätt göra sig en bild av eventuella *urvalsfel*. Då urvalet har dragits från SCB:s företagsregister som uppdateras ofta kan man utgå från att *täckningsfelet* sannolikt är litet.

Ett problem är däremot det stora *bortfallet*. Närmare hälften av företagen har inte svarat på enkäten vilket gör att alla resultat måste tolkas med försiktighet. Många frågor lider dessutom av stora partiella bortfall vilket ytterligare försvårar en tolkningen av resultaten.

*Mätfel* kan uppstå om frågeformuläret innehåller oklart formulerade frågor eller om den svarande avsiktligt eller oavsiktligt anger fel alternativ i ett visst påstående. Fel av detta slag är givetvis de svåraste att kontrollera och för att förhindra denna typ av fel pågår ett kontinuerligt arbete med att förbättra frågornas utformning. Inför årets företagsenkäter

har ett antal fokusgrupper arbetat med frågorna vilket resulterat i fler och mer detaljerade påståenden jämfört med 1997 och 1999 års företagsenkäter.

## **6.6 Regressionsanalyser**

Regressionsdiagrammen är modeller som bygger på att det finns ett samband mellan delpåståendena och det sammanfattande påståendet. Hur stor del av variationen som modellen förklarar kallas R-square-värde, vilket kan anta ett värde mellan 0 och 1. Om R-square-värdet uppgår till 1 förklarar således regressionsmodellen variationen i svaren till 100 procent. I regionenkätens regressionsanalyser varierar R-square-värdet mellan 30 och 60 procent.

I undersökningen finns ett antal kvalitetsområden med delpåståenden samt ett sammanfattande påstående. För samtliga kvalitetsområden har NFO Infratest genomfört multipla regressionsanalyser med delpåståendena som förklarande variabler och det sammanfattande påståendet som beroende variabel.

Regressionsanalyser har också genomförts med de sammanfattande påståendena i respektive kvalitetsområde som förklarande variabler och påståendena om förtroendet för SKM samt SKM: s sätt att arbeta som beroende variabler.

Analyserna visar vilket enskilt delpåstående (förklarande variabel) i ett kvalitetsområde som har störst betydelse för det sammanfattande påståendet (den beroende variabeln) när övriga delpåståenden hålls konstanta. Om man summerar alla betydelsevärden för de olika delpåståendena kan man hamna på över 100 procent. Ofta blir dock summan mindre än 100 procent beroende på den felterm som finns i modellen.

Delpåståendena kan aldrig förklara det sammanfattande omdömet helt och hållet. Resultatet av en regressionsanalys kan användas för att avgränsa de områden som man bör satsa på för att förbättra ett totalomdöme. Områden som betyder mycket för totalomdömet och samtidigt får lågt betyg är extra viktiga att prioritera.

\* \* \*



## Tabellförteckning

Tabell 1	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	13
Tabell 2:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	13
Tabell 3:	Påståenden med högst andel ”Vet ej/ej svar” 2003.....	17
Tabell 4:	Anlitar företaget extern hjälp t. ex av redovisningskonsult?.....	19
Tabell 5:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM.....	20
Tabell 6:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM.....	20
Tabell 7:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM.....	20
Tabell 8:	Hur många gånger har du haft kontakt med SKM.....	21
Tabell 9:	Hur många gånger har du haft kontakt med SKM.....	21
Tabell 10:	I vilken typ av ärende har du haft kontakt med SKM.....	22
Tabell 11:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med SKM.....	24
Tabell 12:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med SK.....	24
Tabell 13:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	26
Tabell 14:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	26
Tabell 15:	Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent.....	27
Tabell 16:	Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent.....	27
Tabell 17:	Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent.....	28
Tabell 18:	Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent.....	28
Tabell 19:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	29
Tabell 20:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	30
Tabell 21:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	31
Tabell 22:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	31
Tabell 23:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats.....	32
Tabell 24:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	34
Tabell 25:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	34
Tabell 26:	Personalen är trevlig, procent.....	35
Tabell 27:	Personalen är trevlig, procent.....	36
Tabell 28:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation.....	37
Tabell 29:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation.....	37
Tabell 30:	Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent.....	38
Tabell 31:	Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent.....	38
Tabell 32:	Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent.....	39
Tabell 33:	Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent.....	40
Tabell 34:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	40
Tabell 35:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	41
Tabell 36:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	41
Tabell 37:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	43
Tabell 38:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	43
Tabell 39:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	43
Tabell 40:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	44
Tabell 41:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	45
Tabell 42:	Skattemyndigheten blir snabbt klara med mina beslut, procent.....	46
Tabell 43:	Skattemyndigheten blir snabbt klara med mina beslut, procent.....	46
Tabell 44:	Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut.....	47
Tabell 45:	Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut.....	47

Tabell 46:	När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet .....	48
Tabell 47:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	49
Tabell 48:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	49
Tabell 49:	Personalen är kunnig, procent .....	50
Tabell 50:	Personalen är kunnig, procent .....	51
Tabell 51:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor .....	52
Tabell 52:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor .....	52
Tabell 53:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent .....	53
Tabell 54:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	54
Tabell 55:	Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent.....	55
Tabell 56:	Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent.....	55
Tabell 57:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM .....	57
Tabell 58:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM .....	57
Tabell 59:	Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	58
Tabell 60:	Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	59
Tabell 61:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	60
Tabell 62:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	60
Tabell 63:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	61
Tabell 64:	Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent .....	62
Tabell 65:	Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent .....	62
Tabell 66:	Jag föredrar att SKM använder telefon istället för brev .....	63
Tabell 67:	Jag föredrar att SKM använder telefon istället för brev, procent .....	63
Tabell 68:	SKM lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent.....	64
Tabell 69:	SKM lämnar skriftligt svar när jag ber om det, procent.....	64
Tabell 70:	Totalt sett informerar skattemyndigheten bra, procent.....	66
Tabell 71:	Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter, procent.....	67
Tabell 72:	Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter, procent .....	68
Tabell 73:	Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	69
Tabell 74:	Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent.....	70
Tabell 75:	Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent.....	70
Tabell 76:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	71
Tabell 77:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	72
Tabell 78:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	72
Tabell 79:	Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	73
Tabell 80:	Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	73
Tabell 81:	Det är troligt att SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag .....	74
Tabell 82:	Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk .....	75
Tabell 83:	Om SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga .....	blir 76
Tabell 84:	Totalt ger skattemyndigheten alla en rättvis och säker behandling.....	77
Tabell 85:	Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent .....	78
Tabell 86:	Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent .....	79
Tabell 87:	Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent .....	79
Tabell 88:	Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent.....	80
Tabell 89:	Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent.....	80
Tabell 90:	Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna .....	81
Tabell 91:	Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna .....	82
Tabell 92:	Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt .....	84
Tabell 93:	Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt .....	84
Tabell 94:	Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.....	86



Tabell 95:	Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.....	86
Tabell 96:	Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.....	86
Tabell 97:	Anlitar företaget extern hjälp t.ex. av redovisningskonsulter?.....	90
Tabell 98:	Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med SKM .....	90
Tabell 99:	Hur många gånger har du haft kontakt med SKM.....	90
Tabell 100:	I Vilken typ av ärenden har du haft kontakt med SKM.....	91
Tabell 101:	Hur många gånger har du haft kontakt med SKM .....	92
Tabell 102:	Tycker du det är lätt att använda SKM:s servicetelefon? procent.....	93
Tabell 103:	Tycker du det är lätt att använda Riksskatteverkets hemsida? .....	93
Tabell 104:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med SKM.....	94
Tabell 105:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	94
Tabell 106:	Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent.....	95
Tabell 107:	Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent.....	95
Tabell 108:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	95
Tabell 109:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, vissa skatteregioner.....	96
Tabell 110:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats .....	96
Tabell 111:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	97
Tabell 112:	Personalen är trevlig, procent .....	97
Tabell 113:	Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i min situation.....	98
Tabell 114:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	98
Tabell 115:	Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent .....	98
Tabell 116:	Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten, procent .....	99
Tabell 117:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	99
Tabell 118:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	99
Tabell 119:	Skattemyndigheten blir snabbt klar med mina beslut, procent.....	100
Tabell 120:	Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut.....	100
Tabell 121:	När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet .....	101
Tabell 122:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	101
Tabell 123:	Personalen är kunnig, procent .....	101
Tabell 124:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor .....	102
Tabell 125:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent .....	102
Tabell 126:	Jag kan lita på att de svaren/besked jag får är korrekta, procent.....	103
Tabell 127:	Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent.....	103
Tabell 128:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM .....	103
Tabell 129:	Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent .....	104
Tabell 130:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent.....	104
Tabell 131:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent .....	105
Tabell 132:	Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor, procent .....	105
Tabell 133:	Jag föredrar att SKM använder telefon istället för brev .....	105
Tabell 134:	Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det.....	106
Tabell 135:	Totalt sett informerar skattemyndigheten bra, procent.....	106
Tabell 136:	Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter, procent.....	107
Tabell 137:	Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter .....	107
Tabell 138:	Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	107
Tabell 139:	Jag kan lätt få tag på information jag behöver, procent.....	108
Tabell 140:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	108
Tabell 141:	Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	109
Tabell 142:	Det är troligt att skattemyndigheten skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch .....	109

Tabell 143:	Om SKM skulle upptäcka skattefuski ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch .....	109
Tabell 144	Totalt sett ger SKM alla en rättvis och säker behandling.....	110
Tabell 145:	Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent .....	110
Tabell 146:	Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent.....	111
Tabell 147	Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna .....	111
Tabell 148:	SKM hanterar de uppgif. man har om företaget på ett säkert sätt .....	112
Tabell 149	Totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt .....	112
Tabell 150	Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.....	113

\* \* \*

## Diagramförteckning

Diagram 1:	Regressionsanalys: Tillgänglighet.....	14
Diagram 2:	Anlitar företaget extern hjälp t. ex av redovisningskonsult?.....	19
Diagram 3:	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med SKM? .....	23
Diagram 4:	På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.....	25
Diagram 5:	Skattemyndigheten har öppettider som passar mig, procent.....	27
Diagram 6:	Skattemyndigheten har telefontider som passar mig, procent.....	28
Diagram 7:	Det är lätt att komma fram på telefon, procent.....	29
Diagram 8:	Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent.....	30
Diagram 9:	Tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats.....	32
Diagram 10:	Regressionsanalys: Tillgänglighet.....	33
Diagram 11:	På det hela taget är bemötandet bra, procent.....	34
Diagram 12:	Personalen är trevlig, procent.....	35
Diagram 13:	Personalen är intresserad, försöker sätta sig in i min situation.....	36
Diagram 14:	Skattemyndigheten uttrycker sig vänligt i sina brev, procent.....	38
Diagram 15:	Man får en ursäkt när fel begåtts av skattemyndigheten.....	39
Diagram 16:	Jag får den hjälp jag behöver, procent.....	40
Diagram 17:	Regressionsanalys: Bemötande.....	41
Diagram 18:	På det hela taget arbetar skattemyndigheten snabbt, procent.....	42
Diagram 19:	Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.....	44
Diagram 20:	Skattemyndigheten blir snabbt klara med mina beslut, procent.....	45
Diagram 21:	Skattemyndigheten håller utlovade tider för svar eller beslut.....	46
Diagram 22:	När skattemyndigheten gjort något fel rättar man snabbt felet.....	47
Diagram 23:	Regressionsanalys: Snabbhet.....	48
Diagram 24:	På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent.....	49
Diagram 25:	Personalen är kunnig, procent.....	50
Diagram 26:	Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor.....	51
Diagram 27:	Jag kan få tag på personal med specialkompetens, procent.....	53
Diagram 28:	Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.....	54
Diagram 29:	Skattemyndigheten fattar korrekta beslut, procent.....	55
Diagram 30:	Den relativa betydelsen av delpåståenden f. sakkunskapen.....	56
Diagram 31:	På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM.....	57
Diagram 32:	Skattemyndigheten motiverar sina beslut på ett bra sätt.....	58
Diagram 33:	Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk.....	59
Diagram 34:	Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent.....	60
Diagram 35:	Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor.....	61
Diagram 36:	Jag föredrar att SKM använder telefon istället för brev.....	62
Diagram 37:	Skattemyndigheten lämnar skriftligt svar när jag ber om det.....	64
Diagram 38:	Den relativa betydelsen av olika delpåståenden för hur lätt det är att kommunicera med SKM på det hela taget.....	65
Diagram 39:	Totalt sett informerar SKM bra, procent.....	66
Diagram 40:	Skattemyndigheten informerar bra om mina rättigheter.....	66
Diagram 41:	Skattemyndigheten informerar bra om mina skyldigheter.....	67
Diagram 42:	Skattemyndigheten informerar bra om ny lagstiftning, procent.....	68
Diagram 43:	Jag kan lätt få tag på den information jag behöver, procent.....	69
Diagram 44:	Regressionsanalys: Information.....	70
Diagram 45:	Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent.....	71
Diagram 46:	Skattemyndigheten är bra på att upptäcka skattefusk, procent.....	73

Diagram 47:	Det är troligt att SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch .....	74
Diagram 48:	Om SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt blir konsekvenserna allvarliga mot bakgrund av storlek, bransch .....	75
Diagram 49:	Regressionsanalys: Kontroll .....	76
Diagram 50:	Totalt ger SKM alla en rättvis och säker behandling <sup>77</sup>	
Diagram 51:	Skattemyndigheten tar tillvara mina rättigheter, procent .....	78
Diagram 52:	Skattemyndigheten behandlar alla rättvist, procent.....	80
Diagram 53:	Skattemyndigheten har en enhetlig tolkning av skattelagarna .....	81
Diagram 54:	SKM hanterar de uppgifter man har på ett säkert sätt .....	82
Diagram 55:	Regressionsanalys: Rättvisa .....	83
Diagram 56:	Totalt sett utför SKM sin uppgift på ett bra sätt, procent.....	83
Diagram 57:	Skattemyndighetens sätt att arbeta .....	85
Diagram 58:	Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.....	85
Diagram 59:	Regressionsanalys: Förtroende.....	87

\* \* \*