

Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta

**Resultat från en riksomfattande
undersökning hösten 2002**

RSV Rapport 2003:1

Förord

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet två omfattande attitydundersökningar, regionenkäten och riksenkäten. Vartannat år riktas dessa till företagare och vartannat år till allmänheten. De senaste, som riktades mot allmänheten, genomfördes under hösten 2002. Denna rapport bygger på regionenkäten som främst behandlar allmänhetens inställning till skattemyndighetens sätt att arbeta.

Undersökning har flera syften, bl.a.

- att ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas,
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänheten ser på skattemyndigheternas service samt olika former av fusk och kontrollens effekter,
- att ge underlag för jämförelser mellan myndigheterna och anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

Riksenkäten redovisas i en särskild rapport (RSV 2003:2). Riksenkäten redovisar allmänhetens inställning till skattesystemet, skattefusk och skattemyndigheternas service och kontroll.

För genomförandet av undersökningen, en postenkät, anlätades Kinnmark Information AB i samband med NFO Infratest. Denna rapport har tagits fram av Bodil Edler vid Riksskatteverkets utvärderingsenhet.

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

Solna i juni 2003

Mats Sjöstrand

1	SAMMANFATTNING	8
2	INLEDNING	11
2.1	UNDERSÖKNINGENS BAKGRUND OCH SYFTE	11
2.2	OM DEN STATISTISKA UNDERSÖKNINGEN	11
2.2.1	<i>Urval, datainsamling och vägning</i>	11
2.2.2	<i>De svarandes sammansättning</i>	12
2.2.3	<i>Redovisning i tabeller</i>	12
2.2.4	<i>Enkätformulärets konstruktion</i>	13
2.2.5	<i>Tillförlitligheten i undersökningsresultaten</i>	13
2.3	SKILLNADER FRÅN TIDIGARE RAPPORTER	14
2.4	INGEN UPPFATTNING	15
3	ALLMÄNHETENS KONTAKTER MED SKM	17
3.1	FLER HAR VARIT I KONTAKT MED SKM	17
3.2	MER OM KONTAKTERNA MED SKM	18
3.2.1	<i>Antal ärenden</i>	18
3.2.2	<i>Typ av ärenden</i>	18
3.2.3	<i>Nöjd/Missnöjd</i>	19
4	TILLGÄNGLIGHET	21
4.1	TILLGÄNGLIGHETEN FÅR MEDELBETYG	21
4.2	ÖPPETTIDER	22
4.3	TELEFONTIDER	22
4.4	SVÅRT ATT KOMMA FRAM PÅ TELEFON	23
4.5	OSÄKERT OM MAN FÅTT KONTAKT MED RÄTT PERSON	23
4.6	TOTALT SETT ÄR FLEST NÖJDA MED TELEFONTIDERNAS	24
4.7	REGRESSIONSRESULTAT	24
5	SNABBHET OCH HANDLÄGGNING	27
5.1	DÅLIGT BETYG FÖR SNABBHETEN	27
5.2	SNABBA BESKED PÅ FRÅGOR	28
5.3	SNABB HANDLÄGGNING AV ÄRENDEN	28
5.4	HÅLLER UTLOVADE TIDER FÖR BESKED ELLER BESLUT	28
5.5	RÄTTAR SNABBT FEL	29
5.6	TOTALT SETT ÄR OSÄKERHETEN HÖG	29
5.7	REGRESSIONSRESULTAT	30
6	BEMÖTANDE	33
6.1	BEMÖTANDE FÅR BRA BETYG	33
6.2	TREVLIG OCH HJÄLPSAM PERSONAL	34
6.3	INTRESSERAD OCH INSATT PERSONAL	34
6.4	URSÄKT FRÅN SKM	35
6.5	TOTALT SETT BÄST BETYG TILL PERSONALENS TREVLIGHET OCH HJÄLPSAMHET	35
6.6	REGRESSIONSRESULTAT	36
7	SAKKUNSKAP	37

7.1	HYFSAT BETYG FÖR SAKKUNSKAPEN.....	37
7.2	DEN MAN FÅR KONTAKT MED KAN SVARA PÅ FRÅGOR	38
7.3	KUNNIG PERSONAL	38
7.4	LITA PÅ ATT SVAREN ÄR KORREKTA	39
7.5	TOTALT SETT JÄMNT FÖRDELADE ÅSIKTER.....	39
7.6	REGRESSIONSRESULTAT	40
8	KOMMUNIKATION.....	41
8.1	MEDEL BETYG FÖR SKM:S SÄTT ATT KOMMUNICERA	41
8.2	BESLUTSMOTIVERING.....	42
8.3	BEGRIPLIGT SKRIFTSPRÅK	42
8.4	ENKELT OCH BEGRIPLIGT TALSPRÅK	43
8.5	BRA FÖRKLARINGAR PÅ FRÅGOR	43
8.6	TOTALT SETT ÄR FLEST NÖJDA MED TALSPRÅKET.....	43
8.7	REGRESSIONSRESULTAT	44
9	SKATTEKONTROLLEN	47
9.1	FRÅGOR OM DEKLARATIONEN	47
9.2	TOTALT BETYG FÖR KONTROLLEN.....	47
9.3	BEKÄMPNING AV SKATTEFUSK	48
9.4	KONTROLL AV DEKLARATIONER.....	49
9.5	KONTROLL AV FOLKBOKFÖRING.....	49
9.6	MÅNGA TROR ATT SKM SKULLE UPPTÄCKTA SKATTEFUSK	50
9.7	ALLVARLIGA KONSEKVENSER AV SKATTEFUSK?.....	50
9.8	EFFEKTIVARE SKATTEKONTROLL?.....	50
9.9	MÅNGA TROR ATT DE SKULLE BLI UPPTÄCKTA	51
9.10	REGRESSIONSANALYS	52
10	SKM:S SÄTT ATT ARBETA	55
10.1	HYFSAT BETYG FÖR SKM:S SÄTT ATT SKÖTA SIN UPPGIFT	55
10.2	STRÄVAN ATT FÖRENKLA	56
10.3	INFORMATION.....	56
10.4	FÅ DEN HJÄLP MAN BEHÖVER	56
10.5	LIKVÄRDIG OCH RÄTTVIS BEHANDLING	57
10.6	UPPTÄCKA FEL	57
10.7	UPPTÄCKA FUSK.....	58
10.8	KORREKTA BESLUT.....	58
10.9	TOTALT SETT ÄR FLEST NÖJDA MED FÖRENKLINGSSTRÄVAN.....	58
10.10	REGRESSIONSANALYS	59
11	FÖRTROENDET TOTALT SETT	61
11.1	EN MAJORITET HAR FÖRTROENDE FÖR SKM	61
11.2	REGRESSIONSANALYS	62
12	REGIONALA SKILLNADER.....	63
12.1	BEFOLKNINGENS SAMMANSÄTTNING I OLIKA REGIONER	63
12.2	REGIONALA SKILLNADER I KONTAKTEN MED SKM.....	65

12.3	REGIONALA SKILLNADER FÖR OLIKA KVALITETSOMRÅDEN.....	66
12.3.1	<i>Tillgänglighet</i>	66
12.3.2	<i>Snabbhet och handläggning</i>	66
12.3.3	<i>Bemötande</i>	67
12.3.4	<i>Sakkunskap</i>	68
12.3.5	<i>Kommunikation</i>	68
12.4	SKATTEKONTROLLEN I OLIKA REGIONER	69
12.5	SKM:S SÄTT ATT ARBETA I OLIKA REGIONER	70
12.6	ALLMÄNHETENS FÖRTROENDE OLIKA REGIONER.....	71

BILAGOR

1. Teknisk rapport
2. Frågeformulär
3. Grundtabeller
4. Regressionsdiagram

1 Sammanfattning

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet enkätundersökningar till allmänheten, den senaste genomfördes under oktober och november år 2002. I denna rapport (den första av två, se vidare RSV rapport 2003:2) avrapporteras den del av undersökningen som syftar till att ge underlag för bedömning av kvaliteten i skattemyndigheternas (SKM:s) arbete.

Fler kontakter SKM och färre är missnöjda

I årets undersökning hade 48 procent av de tillfrågade haft kontakt med SKM på något sätt under de senast 12 månaderna. Detta är en markant ökning sedan undersökningen 2001 då 39 procent hade haft kontakt med SKM. Detta kan dock med stor sannolikhet förklaras av att man i 2001 års undersökning inte hade med lika många kontaktalternativ som i årets undersökning. Frågor kring kontaktsätten brev, servicetelefon och hemsida är nya för 2002 års undersökning. Såsom förväntat kontaktas SKM företrädesvis i skattefrågor och totalt sett är det ungefär lika många som är nöjda med kontakterna med SKM i år som ifjol och, glädjande nog, färre som är missnöjda.

Andelen som saknar uppfattning har ökat

När det gäller betygen för de olika kvalitetsområdena tillgänglighet, snabbhet och handläggning, bemötande, sakkunskap och kommunikation har de ökade kontaktalternativen lett till att andelen svarande som saknar uppfattning ökat. För samtliga ovannämnda kvalitetsområden ser svarsmonstret ut på ett likartat sätt, i årets undersökning är det färre som är nöjda och färre som är missnöjda samtidigt som andelen som saknar uppfattning ökat markant. Det kvalitetsområde som medborgarna är mest nöjda med är bemötande, hela 41 procent är nöjda. Det område som får sämst omdöme är kommunikationen där 12 procent är missnöjda. Det totalomdöme där störst andel saknar uppfattning är om SKM har snabb handläggning eller inte, hela 42 procent svarar att de saknar uppfattning.

Attityd till skattekontrollen

När det gäller frågor kring attityden till skattekontrollen instämmer flest i att SKM skulle upptäcka om de personligen skattefuskade. Störst andel som inte instämmer på ett påstående rör frågan om SKM är bra på att bekämpa skattefusk. Flest saknar uppfattning på frågan om SKM var bra på att kontrollera fusk med folkbokföring.

SKM:s sätt att arbeta

På frågor rörande SKM:s sätt att arbeta instämmer flest i att SKM strävar efter att förenkla för skattebetalarna, störst andel misstror att SKM ger alla en likvärdig och rättvis behandling, samma fråga har också hade störst andel som saknade uppfattning. Glädjande nog är andelen svarande som inte har någon uppfattning mindre i denna frågeavdelning.

Högt förtroende för SKM

Det är 52 procent av medborgarna som har förtroende för SKM och 9 procent som saknar det. Den absolut viktigaste aspekten för att känna förtroende för SKM är att man anser att SKM utför sin uppgift på ett bra sätt.

Regionala jämförelser

Regionalt kan man se att region Stockholm har minst andel nöjda kunder och att region Växjö och region Luleå utmärker sig på vissa kvalitetsområden genom att ha fler nöjda kunder jämfört med genomsnittet. När det däremot gäller frågor kring kontrollområdet utmärker sig region Västerås positivt.

2 Inledning

2.1 Undersökningens bakgrund och syfte

RSV genomför varje år två enkätundersökningar, den ena berör frågor kring SKM:s sätt att arbeta (regionenkäten) och den andra ställer frågor kring skattesystemet, skattefusk och myndigheternas kontroll (riksenkäten). Enkäterna riktas vartannat år till allmänheten och vartannat år till företag. Undersökningarna genomfördes under hösten 2002 och allmänheten besvarade årets enkät. Denna rapport berör SKM:s sätt att arbeta och syftet med rapporten är att ge underlag för en bedömning om hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas. Den syftar också till att ge underlag till en bedömning av hur allmänheten ser på skattemyndigheternas service, olika former av fusk samt kontrollens effekter; slutligen syftar den till att ge underlag för jämförelser mellan myndigheterna och en anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

2.2 Om den statistiska undersökningen

2.2.1 Urval, datainsamling och vägning

Enkäten skickades ut till 23 500 individer mellan 18-74 år bosatta i hela riket. Det stora antalet i undersökningen är ett måste om man vill kunna bryta ned resultatet inte bara på regionnivå utan även på kontorsnivå. Detta för att kunna säkerställa att de statistiska resultat som fås fram på kontorsnivå inte beror på slumpen i urvalet utan verkligen kan sägas representera befolkningen i kontorets upptagningsområde. Datainsamlingen har skett genom en postal enkät med två påminnelser. Enkäten besvarades av 11 751 personer och för att höja svarsfrekvensen ytterligare kontaktades ett antal av de individer som inte besvarat den postala enkäten via telefon. Med deras svar uppnåddes en vägd svarsfrekvens om 64% eller 14 991 individer. Att väga ett urval innebär att svaren i postenkäten vägs upp så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i riket. De telefonintervjuade vägs på samma sätt som de postala svaren men vägs också upp för att representera det totala telefonurvalet. Svarsfrekvensen är inte fantastisk men i dagens läge när enkäter går med 13 på dussinet får man ändå vara nöjd.

RSV har anlitat Kinnmark Information AB och NFO Infratest AB för genomförandet av undersökningarna.

Tabell 1 Fältarbete regionenkät 2002

	Antal
Bruttourval	23 500
Inskickade ifyllda enkäter	11 751
Postalt bortfall	11 749
Telefonurval	7 985
Genomförda telefonintervjuer	2 203
Bortfall telefon	5 782
Totalt antal svarande	13 954
Vägt antal svar	14 991
Vägd svarsfrekvens	64%

2.2.2 De svarandes sammansättning

Enkäten inleds med ett antal bakgrundsfrågor och i tabellen nedan redogörs för de svarandes sammansättning efter de olika frågorna.

Tabell 2 De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent

Kön		Boendeort		Sysselsättning		Månadsinkomst	
Man	47	Storstad	28	Off. anst.	27	< 10'	20
Kvinna	53	Tätort	48	Priv. anst.	33	10'-20'	46
		Landsbygd	22	Egenftg.	7	20'-30'	23
				Annat	31	>30'	9
Åldersgrupp		Boendeform		Utbildning			
18-24 år	10	Villa	51	Grundskola	26		
25-34 år	17	Bostadsrätt	16	Gymnasium	38		
35-44 år	20	Hysesrätt	27	Eftergymn. utb.<3 år	15		
45-54 år	20	Annat	4	Eftergymn. utb.>3 år	20		
55-64 år	19						
65-74 år	14						

2.2.3 Redovisning i tabeller

I tabellerna som följer redovisas de resultat som är signifikant högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet med tecknen ”+” respektive ”-”. Med statistisk säkerställda avvikelser menas här att man med 95 procents sannolikhet kan säga att avvikelserna inte beror på slumpen. Statistisk säkerställdhet är beroende dels av avvikelsernas storlek och dels hur många som svarat på en viss fråga. Ibland kan signifikansmärkningarna skilja mellan två lika stora värden i tabellerna. Detta beror på att basen för värdet som inte

är signifikantmärkt är för liten för att man ska kunna uttala sig med 95 säkerhet att värdet inte beror av slumpen.

2.2.4 Enkätformulärets konstruktion

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

2.2.5 Tillförlitligheten i undersökningsresultaten

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

- *Urvalsfel*: slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen.
- *Icke-urvalsfel*, som i sin tur består av:
 - Täckningsfel*: fel som uppkommer om det använda urvalsregistret inte innehåller alla som ska undersöka eller sådana som inte ska undersökas,
 - Bortfallsfel*: fel som beror på att en del personer av någon anledning inte vill eller inte kan svara på hela eller delar av enkäten,
 - Mätfel*: fel som beror på att intervjupersonerna missuppfattar enkätens frågor vilket leder till att undersökningen inte mäter det den ska,
 - Bearbetningsfel*: fel som uppkommer vid den manuella/maskinella bearbetningen av ett material, tex. felkodning.

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

undersökningsresultatet. Vi utgår självfallet från att bearbetnings- och redovisningsfelen är försumbara.

2.3 Skillnader från tidigare rapporter

I denna rapport och till skillnad från tidigare enkät rapporter kommer medelbetyg i stort sett inte att förekomma. Detta beror på att andelen som saknar uppfattning har ökat markant jämfört med tidigare år. Detta gäller framför allt i frågeblocket om SKM:s service. När det kommer till frågor rörande kontrollen har däremot andelen som saknar uppfattning minskat. I vissa fall kan man kanske anta att en respondent vid osäkerhet kan se svarsalternativen 3 och ingen uppfattning som utbytbara, främst när det gäller frågor av icke-konkret art. När man räknar medelvärden får detta dock stor betydelse eftersom de som saknar uppfattning i frågan rensas bort från den mängd man beräknar medelvärdet på medan betyg 3 räknas med. Har respondenten valt att svara ”ingen uppfattning” kan medelvärdet bli både högre och lägre än om han valt att ge området betyg 3 även om åsikten kan vara densamma. Detta medför att medelvärdet egentligen inte är ett bra mått. Ur statistisk synpunkt kan samma ståndpunkt motiveras eftersom man rent statistiskt inte kan utgå från att det mellan varje skalsteg i betygsskalan krävs lika mycket för att höja/sänka ett betyg. Man kan inte anta att alla individer i populationen kräver exakt lika mycket att höja ett betyg från exv. 2 till 3 som de kräver för att höja betyget 4 till 5. Idag används ofta medelvärden trots ovannämnda problem i liknande rapporter. I denna rapport väljs att i de flesta fall inte ta med medelvärdena i rapporten men de finns tillgängliga i tabellbilaga 3 för den intresserade.

De bakgrundsvariabler som tas upp i tabellerna varierar mellan olika frågor. Syftet med att variera bakgrundsvariablerna är att visa på intressanta kontraster mellan tex. olika åldersgrupper eller inkomstklasser. Genomgående väljs att endast ta med variabler där något värde avviker signifikant från medelvärdet. Alla värden finns dock att tillgå i bilaga 3. I kapitel 12 som behandlar regionala skillnader finns endast totalomdömet redovisat för vart kvalitetsområde. Önskas mer detaljerad statistik hänvisas till tabellbilaga 3.

Det är viktigt att läsaren är medveten om att variabler kan samvariera med varandra. Det kan vara så att tex. ålder och utbildnings samvarierar dvs. att skillnader i attityd mellan olika utbildningslängd egentligen beror på att äldre ofta har en lägre utbildningsnivå än yngre och att svarsvariationen då snarare är att betrakta som åldersrelaterad än utbildningsrelaterad. I alla tabeller som redovisas i tabellbilaga 3 är signifikanstesten gjorda mot genomsnittet.

I år kan vi för första gången presentera regressionsdiagram för de olika serviceområdena samt för kontrollområdet. I dessa diagram rangordnas delfrågorna i horisontalled (x-led) efter hur de skapar nöjdhet med den övergripande frågan. I vertikalled (y-led) visas på samma sätt i vilken utsträckning missnöjdhet med en delaspekt också skapar missnöje med den övergripande frågan. För en mer utvecklad beskrivning av regressionsdiagrammens uppbyggnad hänvisas till NFO Infratests tekniska rapport som finns i bilaga nr 4 till denna rapport.

2.4 Ingen uppfattning

I 1998 års enkätundersökning fanns inte svarsalternativet ”Ingen uppfattning” med. Det var endast om man inte svarade på en fråga överhuvudtaget som man kunde bli registrerad i den kategorin. Detta får till följd att i jämförelserna mellan åren är siffrorna för år 1998 för kategorin ”Ingen uppfattning” inte är jämförbara med resultatet från senare år. Med denna bakgrund är det inte helt oväntat att andelen som saknar uppfattning i en fråga ökat sedan 1998. Att andelen även har ökat från 2001 års undersökning är svårare att förklara. En möjlig förklaring kan vara att det i följebrevet i fjol stod att de som inte önskade medverka i undersökningen kunde skicka tillbaka blanketten ofylld, dessa respondenter sorterades därmed bort ur materialet direkt. I år fanns inte denna uppmaning med och följaktligen kan man tänka sig att individer känt sig tvingade att fylla i blanketten och därmed inte tänkt efter vad de egentligen anser om SKM utan bara fyllt i formuläret för att bli av med det.

En annan förklaring till varför andelen som saknar uppfattning ökat så kan vara att kontaktsätten brev, servicetelefon och hemsida saknades i 2001 års undersökning. Detta kan ha medfört att de som haft kontakt på dessa sätt svarade att de inte haft kontakt och därmed inte ingick i basen för kvalitetsfrågorna där det bara är de som haft kontakt som redovisas. Om man jämför åsikterna 2001 och 2002 och använder kontaktsätten: telefon, brev, e-post, fax och besök ser man att andelen som saknar uppfattning inte skiljer sig åt nämnvärt.

3 Allmänhetens kontakter med SKM

3.1 Fler har varit i kontakt med SKM

Under den senaste 12 månadersperioden har 48 procent av de tillfrågade varit i kontakt med SKM. Detta är en ökning från undersökningen år 2001 då 39 procent svarade att de haft kontakt. I 2001 års undersökning fick allmänheten välja mellan följande kontaktsätt: telefon, e-post och fax samt personligt besök. I årets undersökning hade de svaranden dock fler kontaktsätt att välja på, då tillkom kontakt via brev, servicetelefon och RSV:s hemsida. Att dessa alternativ tillkommit har med stor sannolikhet betydelse för den stora ökningen i totala antalet kontakter, det behöver alltså inte betyda att det totala antalet personer som kontaktat SKM de facto har ökat.

De flesta som tar kontakt med SKM har frågor som rör skatteärenden och frågor kring folkbokföringsärenden är det näst vanligaste. Frågor som kategoriseras under rubriken ”Annat” kan tänkas vara bouppteckningsärenden samt frågor kring arvs- och gåvobeskattningen.

Jämfört med år 2001 är det färre som är missnöjda med kontakten med SKM men också fler som svarar att de saknar uppfattning i frågan.

Tabell 3 Allmänhetens kontakter med SKM 2001 och 2002, procent och medelvärde

	2001	2002
Antal kontakter		
En kontakt	17	22+
2-5 kontakter	19	22+
6 eller fler kontakter	3	4+
Ingen kontakt/Minns ej	61+	52
Ärenden		
Skatteärenden	59	61
Folkbokföringsärenden	33+	28
Annat	26	26
Vet ej/ej svar	1	4+
Nöjd/missnöjd		
Nöjd med kontakten	60	59
Varken eller	26	29
Missnöjd med kontakten	11+	7
Vet ej/ej svar	3	6+
Medelvärde	3,7	3,8

Bas: alla svaranden

3.2 Mer om kontakterna med SKM

3.2.1 Antal ärenden

Det är 22 procent som har haft kontakt med SKM en gång och lika många som haft kontakt 2-5 gånger. Det är en betydligt mindre andel, 4 procent av medborgarna, som haft kontakt med SKM 6 gånger eller mer. Personer mellan 25-44 år tar kontakt flest gånger med SKM. Invånare i storstäder kontaktar SKM fler gånger än genomsnittet medan tätortsbor i högre grad inte kontaktar SKM alls. Egenföretagare är också överrepresenterade bland de som kontaktar SKM mer än en gång. Personer inom de högre inkomstskikten kontaktar också SKM fler gånger än genomsnittet.

Tabell 4 Antal kontakter med SKM de senaste 12 månaderna, procent

	Total	25-34 år	35-44 år	Storstad	Tätort	Egenftg.	20'-30'	>30'
En gång	22	22	23	21	22	19	22	21
2-5 gånger	22	29+	27+	29+	20-	36+	27+	39+
6+ gånger	4	5+	6+	6+	4-	13+	6+	10+
Nej	52	43-	44-	44-	54+	32-	45-	30-

Bas: alla svaranden

3.2.2 Typ av ärenden

Vilka frågor har de som kontaktar SKM? Inte helt oväntat kontaktas SKM främst i skatteärenden, denna ärendetyp står för hela 61 procent av kontakterna medan 28 procent kontaktar SKM i folkbokföringsärenden. Yngre åldersgrupper kontaktar SKM i folkbokföringsärenden medan äldre kontaktar SKM om ”annat” och i skatteärenden. Egenföretagarna tar kontakt med SKM i skatteärenden samt i andra frågor, kanske frågor kring startandet av nya företag? Personer med lägre månadsinkomster kontaktar SKM i folkbokföringsärenden medan skatteärenden dominerar för personer med inkomster över 20 000 kr. Bland dem som haft mellan 2-5 kontakter med SKM dominerar frågor kring skatteärenden även om de också ställer fler frågor kring folkbokföringsärenden jämfört med genomsnittet. Hos dem som kontaktat SKM mer än 5 gånger dominerar skattefrågor samt frågor som rör ”annat”.

Tabell 5 Typ av ärenden, procent

	Total	45-54 år	55-64 år	Egenftg.	<10'	20'-30'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Skatteärenden	61	60	65+	64+	54-	64+	75+	66+	69+
Folkbokf. ärenden	28	22-	12-	12-	34+	25-	23-	32+	28
Annat	26	31+	31+	39+	25	28	22-	27	43+
Vet ej/Ej svar	4	4	5	4	6+	3-	2-	3-	2-

Bas: varit i kontakt

3.2.3 Nöjd/Missnöjd

Helhetsbetyget måste ses som gott när nästan 60 procent är nöjda med kontakterna med SKM och endast 7 procent missnöjda. Ingen åldersgrupp utmärker sig förutom individer mellan 55-74 år som är mer missnöjda jämfört med genomsnittet. Egenföretagarna är också mer missnöjda med kontakterna. Medborgare med månadsinkomster mellan 20 000 och 30 000 kr är mer nöjda och de med inkomster därutöver är mer missnöjda jämfört med medborgarna i stort. De som varit i kontakt med SKM mer än en gång är mer missnöjda än genomsnittet.

Tabell 6 Nöjd/missnöjd med kontakterna med SKM, procent

	Total	55-64 år	65-74 år	Egenftg.	20'-30'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Nöjd	59	61	59	56	61+	58	60	62
Varken eller	29	24-	22-	30	28	28	28	22-
Missnöjd	7	9+	10+	10+	6	11+	9+	14+
Vet ej/Ej svar	6	6	9+	4-	5	3-	3-	2-

Bas: varit i kontakt

4 Tillgänglighet

4.1 Tillgängligheten får medelbetyg

På det hela taget är mer än tre gånger så många nöjda med tillgängligheten som missnöjda. Tre av tio saknar uppfattning och närmare var fjärde ställer sig neutrala till tillgängligheten. Man kan konstatera att individer i åldersgruppen 45-54 år är missnöjda med tillgängligheten medan åldersgruppen däröver är nöjda. Hur kan det komma sig? En tänkbar förklaring är att det i den äldre åldersgruppen finns individer som gått i pension trots att de inte fyllt 65 år och därmed har tid att kontakta SKM under öppettiderna. Storstadsbor är något mer kritiska till tillgängligheten jämfört med tätortsbor och kanske beror detta på att serviceinrättningar ofta håller öppet under generösare tider i en storstad och att dess invånare därmed vant sig vid att inte behöva tänka på öppettider och telefontider i samma utsträckning. Egenföretagarna är missnöjda med tillgängligheten i stort, de är dock inte lika kritiska under de olika delfrågorna som man av detta leds att tro. Personer som kontaktat SKM 6 eller fler gånger är missnöjda med tillgängligheten i stort medan de som kontaktat SKM mellan 2-5 ggr är något mer positiva.

Tabell 7 På det hela taget är tillgängligheten bra, procent

	Totalt	45-54 år	55-64 år	Storstad	Tätort	Egenftg	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	36	36	39+	31-	39+	38	37	40
Varken eller (3)	23	20-	20-	26+	22	26	27+	24
Instämmer inte alls (2+1)	11	13+	10	13+	9-	15+	12+	20+
Vet ej/ej svar	30	31	30	30	30	21-	23-	17-

Bas: varit i kontakt

Utvecklingen över tid visar att andelen som instämmer i påståendet har minskat jämfört med 2001 års undersökning och var år 2002 på ungefärligt samma nivå som år 1998. Andelen som inte instämmer har också minskat konstant medan andelen utan uppfattning ökat över tiden. Detta mönster går även igen inom områdets delfrågor.

Tabell 8 På det hela taget är tillgängligheten bra, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

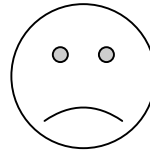
	1998	2001	2002
Instämmer (5+4)	34	42	36
Varken eller (3)	35	23	23
Instämmer inte (2+1)	25	14	11
Vet ej/ej svar	6	20	30
Medelvärde	3,2	3,5	3,5

Bas: varit i kontakt



Den typiskt nöjde är:

- kvinna
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- offentliganställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999



Den typiskt missnöjde är:

- man
- 45-54 år
- storstadsbo
- längre eftergymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. över 30 000 kr

4.2 Öppettider

Totalt sett är det tre gånger så många som är nöjda som missnöjda med öppettiderna medan nästan 40 procent saknar uppfattning i frågan. Personer i åldersgruppen 55-64 år är nöjdare med öppettiderna än genomsnittet och detsamma kan med emfas sägas om individer i åldersspannet 64-74 år. I den gruppen är hela 52 procent nöjda. Av resultaten kan man utläsa att storstadsbor oftare än genomsnittet inte känner till SKM:s öppettider då fler saknar uppfattning i denna grupp. Detta skulle kunna tolkas som att storstadsbor väljer att kontakta SKM på annat sätt än via personligt besök. Åsikterna överensstämmer ungefärligt med tidigare undersökning.

Tabell 9 SKM har öppettider som passar mig, procent

	Totalt	55-64 år	65-74 år	Storstad	Tätort	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	32	36+	52+	29-	34+	34+	38+
Varken eller (3)	18	18	12-	19	19	20+	19
Instämmer inte alls (2+1)	11	9	5-	10	11	11	14+
Vet ej/ej svar	39	37	31-	42+	37-	34-	29-

Bas: varit i kontakt

4.3 Telefontider

Vad gäller telefontiderna är fyra gånger så många nöjda som missnöjda medan 37 procent saknar uppfattning. Personer mellan 45-54 år är missnöjda med telefontiderna medan de över 55 år är mycket nöjda, kanske beror detta på att det finns pensionärer i den äldre åldersgruppen med större frihet att själva disponera sin dag och som därmed finner det lättare att passa telefontider. Egenföretagarna är missnöjdare än genomsnittet vilket skiljer sig från resultaten i 2001 års undersökning då egenföretagarna instämde i högre grad.

Tabell 10 SKM har telefontider som passar mig, procent

	Totalt	45-54 år	55-64år	Storstad	Tätort	Landsbygd	Egenftg
Instämmer (5+4)	36	37	42+	31-	38+	39+	36
Varken eller (3)	19	18	19	20	19	17-	23+
Instämmer inte alls (2+1)	9	10+	7-	10+	7-	9	14+
Vet ej/ej svar	37	35	32-	39+	36	35	27-

Bas: varit i kontakt

4.4 Svårt att komma fram på telefon

Av enkäten att döma är det relativt svårt att komma fram till SKM per telefon. Det är nästan lika många, totalt sett, som är missnöjda som nöjda. Inom detta område är även de två äldsta åldersgrupperna, som inom andra områden oftast är positiva, missnöjda. Den äldsta åldersgruppen var vid den förra undersökningen dessutom nöjdare med framkomligheten per telefon än genomsnittet. I övrigt matchar dessa åsikter den förra undersökningens åsikter väl.

Tabell 11 Det är lätt att komma fram på telefonen, procent

	Totalt	55-64 år	65-74 år	Storstad	Landsbygd	Egenftg	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	24	26	24	20-	28+	29+	25	30+
Varken eller (3)	19	17	15-	18	19	20	20+	18
Instämmer inte alls (2+1)	21	24+	27+	26+	18-	28+	23+	35+
Vet ej/ej svar	36	33-	34	35	34	24-	32-	17-

Bas: varit i kontakt

4.5 Osäkert om man fått kontakt med rätt person

När det gäller om man fått kontakt med rätt person så saknar många uppfattning i frågan, hela 41 procent. Andelen utan uppfattning har ökat markant men i övrigt står sig åsikterna rätt väl från den föregående undersökning

Tabell 12 Det är enkelt att få kontakt med rätt person, procent

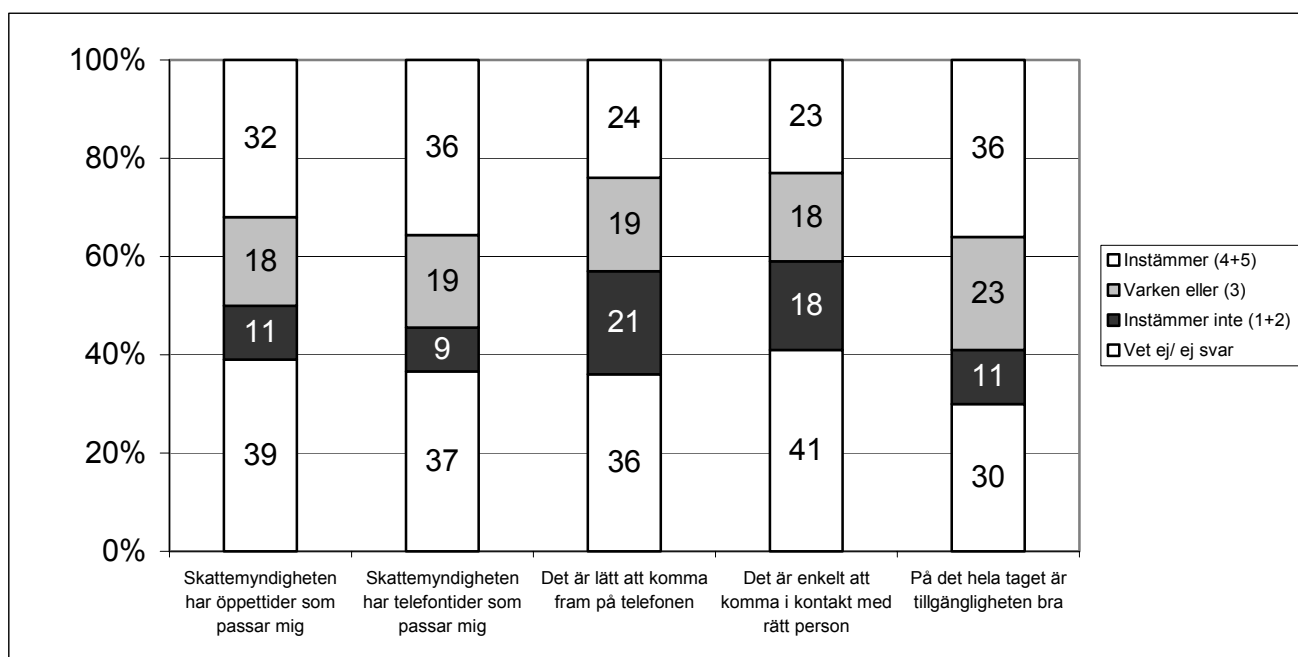
	Totalt	Storstad	Landsbygd	Egenftg	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	23	19-	27+	28+	25	29+
Varken eller (3)	18	19	18	22+	20+	19
Instämmer inte alls (2+1)	18	20+	17	26+	21+	30+
Vet ej/ej svar	41	42	38-	25-	35-	22-

Bas: varit i kontakt

4.6 Totalt sett är flest nöjda med telefontiderna

Totalt sett ser fördelningen av åsikter inom olika frågor ut som nedan. Flest är nöjda med telefontiderna medan öppettiderna kommer på en god andra plats. Medelbetygen fördelar sig jämt över frågorna medan flest är missnöjda med möjligheterna att komma fram per telefonen.

Figur 1 Jämförelser mellan delfrågor



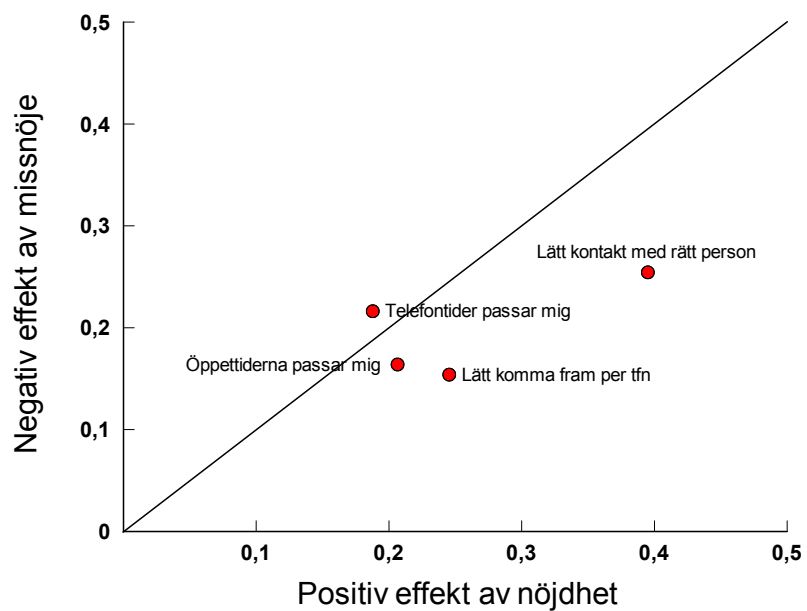
Bas: varit i kontakt

4.7 Regressionsresultat

Figur 2 visar att den absolut viktigaste aspekten för att en individ ska vara nöjd med tillgängligheten är att det är enkelt att komma i kontakt med rätt person. Att det är lätt att komma fram på telefonen är näst viktigast medan öppettider och telefontider kommer sist. När man tittar på missnöjdheten visar det sig att det är samma fråga som är viktigast för missnöjdheten. Den näst viktigaste aspekten för missnöjdhet är att SKM:s telefontider. Lägst rankade är öppettiderna och att det är lätt att komma fram på telefonen.

Om man vill förbättra betyget för området **tillgänglighet** totalt bör man satsa på att underlätta för medborgarna att få kontakt med rätt person eftersom detta är det område som bidrar mest till ett dåligt totalbetyg. Om man jämför detta med resultaten i figur 1 ser man att det är minst andel som instämmer i delfrågan och en stor andel missnöjda.

Figur 2 Regressionsdiagram



5 Snabbhet och handläggning

5.1 Dåligt betyg för snabbheten

Totalt sett är det bara 26 procent som är nöjda med snabbheten i SKM:s handläggning. Detta får dock sättas i ljuset av att 43 procent saknar uppfattning i frågan. Åsikterna överensstämmer i stort med tidigare undersökning.

Tabell 13 På det hela taget har SKM snabb handläggning, procent

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

Bas: varit i kontakt

Över tid kan man se att andelen som instämmer och inte instämmer har minskat från tidigare undersökningar samtidigt som andelen utan uppfattning har ökat. Eftersom att andelen utan uppfattning är så stor är det svårt att göra några bedömningar eller analyser överhuvudtaget. Desamma gäller för delfrågorna.

Tabell 14 På det hela taget har SKM snabb handläggning, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer (5+4)	32	32	26
Varken eller (3)	36	20	19
Instämmer inte (2+1)	25	14	11
Vet ej/ej svar	7	34	43
Medelvärde	3,1	3,4	3,4

Bas: varit i kontakt



Den typiskt nöjde medborgaren är:

- man
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning.
- privatanställd
- mån.ink. mellan 20 000 –29 999



Den typiskt missnöjde är:

- man
- 45-54 år
- storstadsbo
- längre eftergymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. över 30 000

5.2 Snabba besked på frågor

Fyra gånger så många är nöjda som missnöjda med hur snabbt frågor besvaras medan tre av tio saknar uppfattning. Personer med inkomster under 10 000 kr/månad, som i övrigt är nöjda med snabbheten och handläggningen, sällar sig till missnöjda. Detta skiljer sig från den föregående undersökningen då de var mer positiva. I övrigt överensstämmer svaren väl mot tidigare undersökning

Tabell 15 Jag får snabbt besked på mina frågor, procent

	Totalt	45-54 år	55-64 år	Egenftg	<10'	10'-20'	>30'
Instämmer (5+4)	42	40	46+	42	43	44+	34-
Varken eller (3)	19	19	18	23+	15-	19	23+
Instämmer inte alls (2+1)	11	13+	11	17+	13+	8-	17+
Vet ej/ej svar	29	28	25-	18-	29	29	26-

Bas: varit i kontakt

5.3 Snabb handläggning av ärenden

Många är osäkra på om SKM handlägger ärenden snabbt eller inte, nästan 40 procent saknar uppfattning. Nästan dubbelt så många är nöjda som missnöjda med hur snabbt handläggningen sker. Man kan konstatera att individer verkar vara nöjda med handläggningstiderna för folkbokföringsärenden medan attityden är mer negativ till handläggningstiden för skatteärenden. Attityderna är i stort desamma som tidigare år.

Tabell 16 SKM handlägger ärenden snabbt, procent

	Totalt	Egenftg	10'-20'	20'-30'	>30'	Skatteärende	Folkbokf.
Instämmer (5+4)	27	30+	29+	24-	24-	28	33+
Varken eller (3)	19	24+	20	18	23+	21+	20
Instämmer inte alls (2+1)	15	22+	12-	17+	19+	17+	12-
Vet ej/ej svar	39	24-	39	42+	34-	24-	35-

Bas: varit i kontakt

5.4 Håller utlovade tider för besked eller beslut

På denna fråga saknar närmare hälften uppfattning vilket medför att svaren i övrigt måste ses med viss osäkerhet. Av de som svarar är det fyra gånger så många instämmer i påståendet som inte instämmer. Personer i åldersgruppen 35-44 år är mer nöjda medan de mellan 55-64 år är mer missnöjda. Detta är lite speciellt med tanke på att yngre oftast är mindre nöjda och äldre mer nöjda med SKM:s service, ifjol var åsikterna desamma grupperna emellan. Egenföretagare är mer missnöjda jämfört med genomsnittet vilket skiljer sig från 2001 års undersökning där egenföretagarna också var mer nöjda jämfört med genomsnittet.

Tabell 17 SKM håller utlovade tider för besked eller beslut, procent

	Totalt	35-44 år	55-64 år	Egenftg	6+ ggr
Instämmer (5+4)	29	31+	28	32	40+
Varken eller (3)	15	15	16	19+	18
Instämmer inte alls (2+1)	7	7	10+	11+	13+
Vet ej/ej svar	49	47	47	38-	29-

Bas: varit i kontakt

5.5 Rättar snabbt fel

Osäkerheten är ännu större på detta påstående än i frågan ovan. Hela 60 procent av de svarande saknar uppfattning i denna fråga, resterande procent fördelas relativt lika mellan de som är nöjda, neutrala och missnöjda. Det hör till ovanligheterna att personer i åldersgrupp 65-74 år är mer negativa jmf. genomsnittet men på denna fråga utmärker de sig. I övrigt överensstämmer åsikterna väl från föregående undersökning.

Tabell 18 När SKM gjort fel rättar man snabbt felet, procent

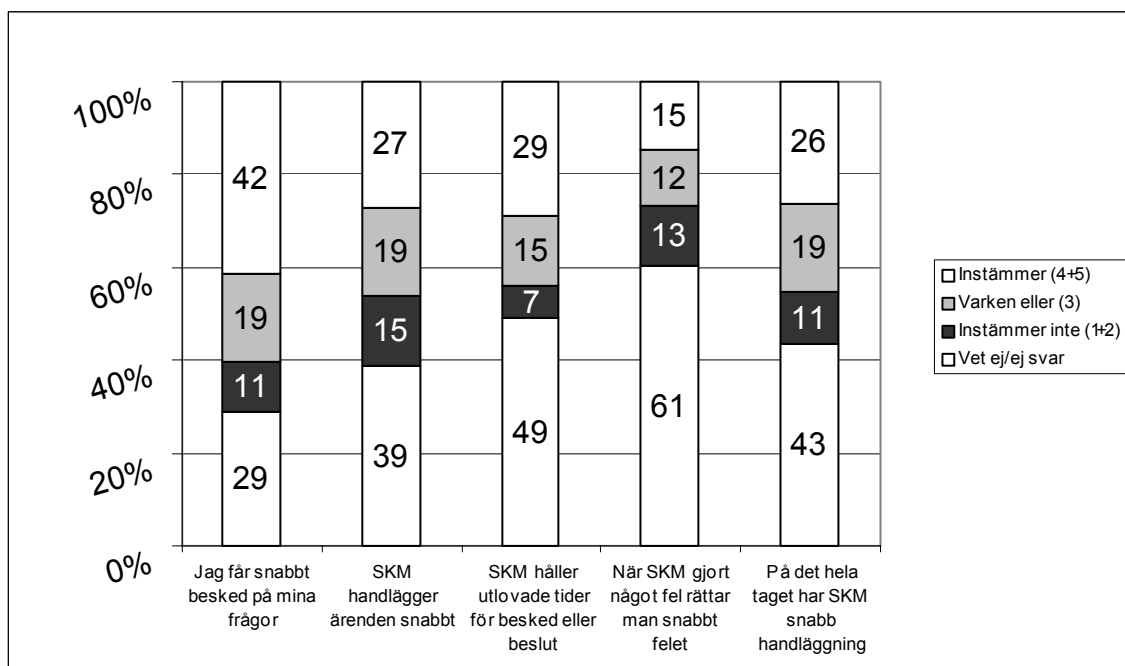
	Totalt	45-54 år	55-64 år	65-74 år	Egenftg	<10'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	15	15	17+	15	19+	17+	12-	14	20+
Varken eller (3)	12	12	13	8-	15+	9-	16+	13	14+
Instämmer inte alls (2+1)	13	16+	15+	16+	22+	12	16+	15+	25+
Vet ej/ej svar	61	57-	54-	61	45-	61	57-	58-	41-

Bas: varit i kontakt

5.6 Totalt sett är osäkerheten hög

Av redovisningen nedan kan man se att graden av osäkerhet inom detta frågeblock är stor. Andelen missnöjda är rätt låg medan de som förhåller sig neutrala till snabbheten i handläggningen varierar mellan 12-19 procent. Andelen som är nöjda varierar kraftigt mellan den fråga där flest är nöjda (Jag får snabbt besked på mina frågor) till den fråga där minst andel är nöjda (När SKM gör något fel rättar man snabbt till felet)

Figur 3 Jämförelser mellan delfrågor



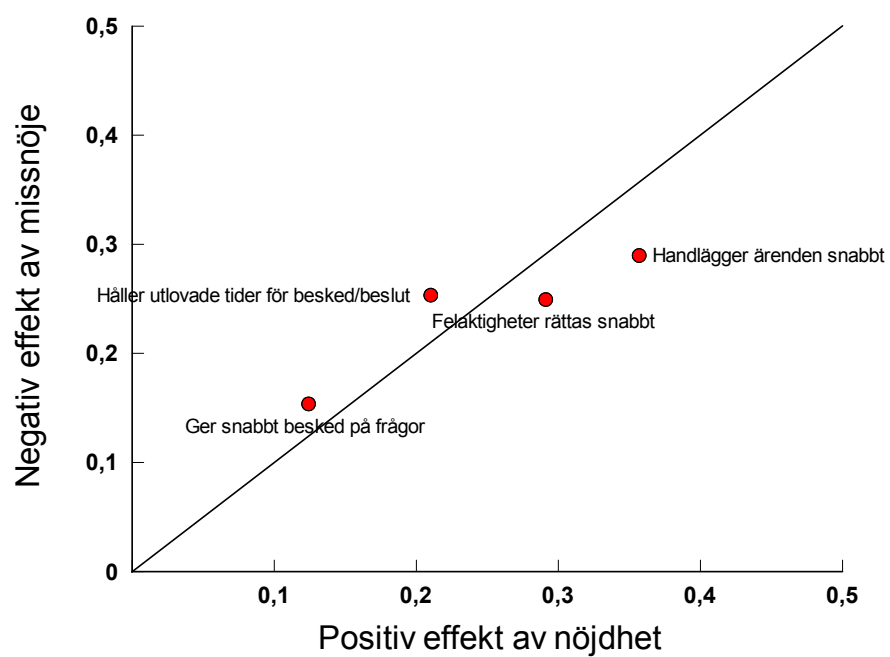
Bas: varit i kontakt

5.7 Regressionsresultat

När det gäller nöjdhet med snabbhet och handläggning kan man i figur 4 se att den viktigaste aspekten är att SKM handlägger ärenden snabbt. Att SKM snabbt rättar fel är det näst viktigaste för nöjdheten följt av att utlovade tider för besked eller beslut. Att medborgarna snabbt får besked på sina frågor är det minst viktigt för nöjdheten med snabbhet och handläggning. Även när det gäller missnöjdhet så är det handläggningstider som är den viktigaste aspekten. Det näst viktigaste för missnöjet är att utlovade tider för besked eller beslut inte hålls tätt följt av att fel från SKM:s sida inte rättas snabbt nog. Minst viktigt för missnöjet är att individer inte får snabba besked på sina frågor.

I regressionsdiagrammet nedan framgår att om man vill förbättra totalomdömet för området **snabbhet och handläggning** ger det störst effekt att påverka hur snabbt SKM handlägger ärenden. Jämför man detta resultat med resultaten i figur 3 kan man konstatera att det också är relativt få som är nöjda med just denna delaspekt och störst andel missnöjda. (Delaspekt "När SKM gjort något fel rättar man snabbt felet" har också låg grad av instämmande men det är svårt att dra några egentliga slutsatser utifrån resultaten eftersom det är så hög andel som saknar uppfattning.) Att snabba upp handläggningstiderna skulle alltså ge störst förbättring för totalbetyget.

Figur 4 **Regressionsdiagram**



6 Bemötande

6.1 Bemötande får bra betyg

Totalt sett är nästan sex gånger så många nöjda som missnöjda med kvalitetsområdet bemötande samtidigt som ungefär en tredjedel saknar uppfattning. Egenföretagarna har blivit mer negativa jämfört med undersökningen år 2001. Andelen offentliganställda som är nöjda med bemötandet är i det närmaste detsamma som i 2001 års undersökning men eftersom andelen som instämmer totalt sett har minskat ter det sig i tabell 19 som om offentliganställda blivit mer positiva jämfört med 2001 års undersökning.

När det gäller just frågor kring bemötande kan man fråga sig hur de personer som endast haft kontakt med SKM via servicetelefonen eller via hemsidan svarat. En tes är att det är just dessa respondenter som svarar att de saknar uppfattning.

Tabell 19 På det hela taget är bemötandet bra, procent

	Totalt	Anst. off.	Anst. priv.	Egenftg.	Eftergymn		10'-20'	>30'
					Grundskola	3+ år		
Instämmer (5+4)	41	45+	35-	42	47+	42	44+	35-
Varken eller (3)	20	15-	24+	29+	17-	19	18	23+
Instämmer inte alls (2+1)	7	4-	7	11+	6	8+	7	10+
Vet ej/ej svar	32	36+	34	18-	30	32	31	32

Bas: varit i kontakt

Tidsserien visar att andelen som instämmer samt andelen som inte instämmer har minskat över tid medan andelen medborgare utan uppfattning ökat. Samma förhållande gäller för delfrågorna.

Tabell 20 På det hela taget är bemötandet bra, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer (5+4)	46	48	41
Varken eller (3)	34	20	20
Instämmer inte (2+1)	14	10	7
Vet ej/ej svar	5	21	32
Medelvärde	3,5	3,8	3,7

Bas: varit i kontakt



Den typiskt nöjde medborgaren är:

- kvinna
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- offentliganställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999



Den typiskt missnöjde är:

- man
- 45-54 år
- storstadsbo
- längre eftergymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. över 30 000

6.2 Trevlig och hjälpsam personal

Det är många som instämmer i att personalen är trevlig och hjälpsam, nära 50 procent. Detta får ses som ett mycket gott betyg om man dessutom har i åtanke att andelen utan uppfattning, i sammanhanget, är relativt låg, 30 procent. Endast 6 procent är missnöjda med personalens bemötande. Egenföretagarna är mer missnöjda än genomsnittet, i 2001 års undersökning var de nöjdare än genomsnittet. I övrigt är åsikterna likartade från enkäten 2001.

Tabell 21 Personalen är trevlig och hjälpsam, procent

	Totalt	Storstad	Tätort	Egenftg	<10'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	48	43-	50+	50	51+	39-	49+	50
Varken eller (3)	16	19+	16	21+	15	20+	19+	19
Instämmer inte alls (2+1)	6	6	5	10+	6	9+	8+	9+
Vet ej/ej svar	30	32+	28	18-	28	32	24-	22-

Bas: varit i kontakt

6.3 Intresserad och insatt personal

Lika många instämmer i påståendet som saknar åsikt och 9 procent förhåller sig negativa. Yngre personer som i övrigt svarar att de saknar uppfattning svarar på denna fråga att de är missnöjda. Åsikterna överensstämmer med tidigare undersökningar.

Tabell 22 Personalen är intresserad och försöker sätta sig in i mina ärenden, procent

	Totalt	18-24 år	25-34 år	55-64 år	65-74 år	Egenftg
Instämmer (5+4)	36	26-	28-	44+	46+	40+
Varken eller (3)	18	18	21+	17	13-	25+
Instämmer inte alls (2+1)	9	12+	10+	8	8	13+
Vet ej/ej svar	36	45+	41+	31-	33	22-

Bas: varit i kontakt

6.4 Ursäkt från SKM

Väldigt få instämmer i att de får en ursäkt när SKM begår fel, endast 10 procent. Det är t.o.m. fler som inte instämmer i påståendet, 15 procent. Det är i och för sig många som saknar uppfattning men det är få frågor där missnöjet överstiger de positiva åsikterna totalt sett. Det verkar dock som att relativt få befunnit sig i en situation när en ursäkt ansetts behövlig. Personer med lägre inkomster är mer nöjda medan höginkomsttagare är mer missnöjda, detta mönster fanns även i 2001 års undersökning.

Tabell 23 Man får en ursäkt när fel begåtts av SKM, procent

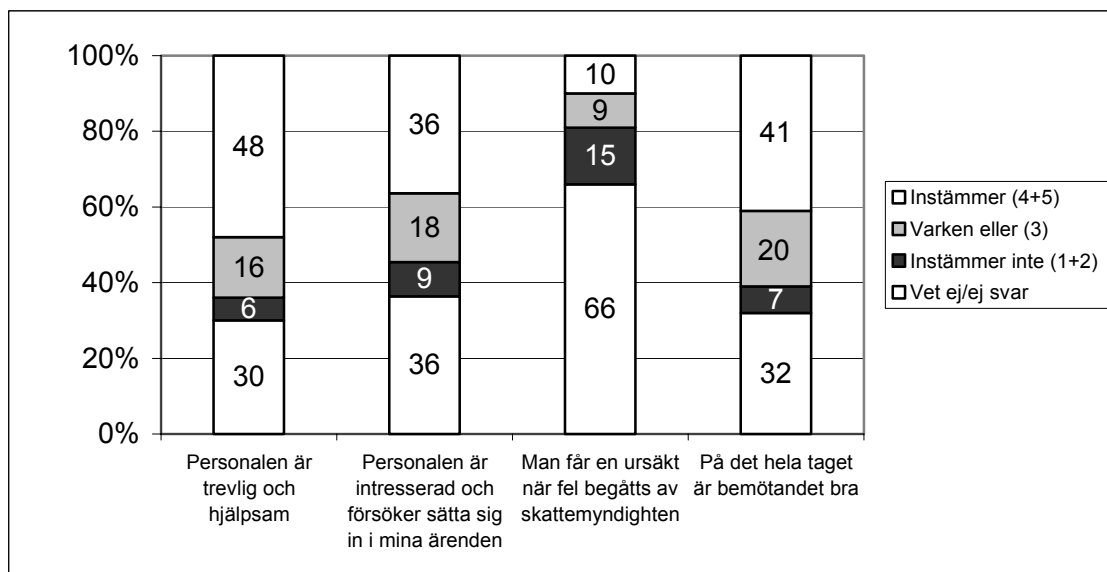
	Totalt	<10'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	10	14+	5-	10	11
Varken eller (3)	9	10	10	9	7
Instämmer inte alls (2+1)	15	12-	20+	17+	31+
Vet ej/ej svar	66	64	65	64-	51-

Bas: varit i kontakt

6.5 Totalt sett bäst betyg till personalens trevlighet och hjälpsamhet

Individer ger högst betyg till personalens trevlighet och hjälpsamhet med personalens intresse på god andra plats. Av enkätundersökningen att döma verkar medborgarna dock vara missnöjda med att de inte får en ursäkt när fel begås av SKM. Samtidigt verkar detta, som vi kommer att kunna se i regressionsanalysen, vara det minst viktiga för bemötandets totalomdöme.

Figur 5 Jämförelser mellan delfrågor



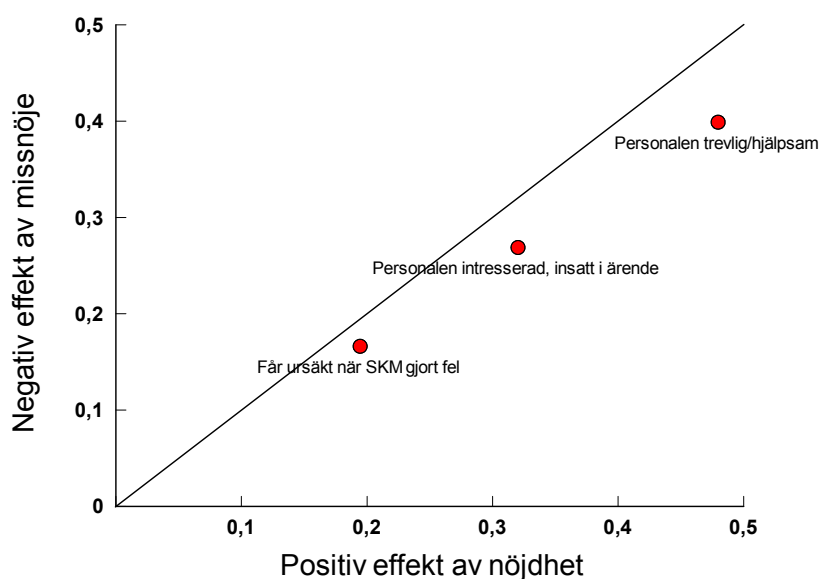
Bas: varit i kontakt

6.6 Regressionsresultat

För individer är den viktigaste aspekten för att man ska vara nöjd med bemötandet i stort att personalen är trevlig och hjälpsam, se figur 6. Att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i ärenden är det näst viktigaste. Det minst viktiga för nöjdheten i stort är att man får en ursäkt när SKM begått fel. Vad gäller missnöjdhet är rankingen densamma som för nöjdhet. Den viktigaste aspekten för missnöjdhet är att personalen inte upplevs som trevlig och hjälpsam följt av att personalen inte ses som intresserad av medborgarens problem. Att inte få en ursäkt kommer på tredje plats när det gäller att påverka totalbetyget.

I regressionsanalysen framgår att den viktigaste aspekten för totalomdömet av **bemötande** är personalens trevlighet och hjälpsamhet. Jämför man detta med resultaten redovisade i figur 5 ser man att 48 procent är nöjda med just personalens trevlighet och hjälpsamhet och en väldigt låg andel missnöjda. Detta betyder att medborgarna till stor del är nöjda och att det är mycket viktigt för totalomdömet att de fortsätter att vara så. Regressionsanalysen visar vilken aspekt som påverkar totalomdömet mest och som man därigenom bör förbättra för att förbättra totalomdömet. I detta fall när endast 6 procent är missnöjda är det kanske andra aspekter som kan förbättras istället och till en lägre marginalkostnad. Den aspekt som kanske hellre bör förbättras är personalens intresse och ansträngningar att sätta sig in i medborgarnas frågor. Denna fråga bidrar näst mest till att sänka totalbetyget.

Figur 6 Regressionsdiagram



7 Sakkunskap

7.1 Hyfsat betyg för sakkunskapen

Totalt sett är det ungefär lika många som svarar att de är nöjda med sakkunskapen som svarar att de saknar åsikt. Endast 7 procent är missnöjda med personalens sakkunskap. Åsikterna är jämförbara med föregående undersökning.

Man kan tänka sig att de frågor som ställs till SKM idag är av mer komplicerad karaktär jämfört med de SKM fick tidigare, då myndigheterna arbetat för regel- och blankettförenklingar. Betygssättningen av sakkunskap kan kanske bero på hur komplicerade frågor som ställs till SKM, kanske ger svar på komplicerade ärenden området sämre betyg jämfört med lättare frågor som kan besvaras snabbare.

Tabell 24 På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent

	Totalt	Storstad	Tätort	Grundsk.	Eftergymn. utb. 3+ år	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	37	35-	39+	43+	36	40+	40
Varken eller (3)	17	17	17	16	17	20+	24+
Instämmer inte alls (2+1)	7	10+	6-	7	10+	9+	16+
Vet ej/ej svar	38	38	38	34-	38	31-	20-

Bas: varit i kontakt

Över tid kan man se att andelen som instämmer och inte instämmer har minskat från tidigare undersökningar samtidigt som andelen utan uppfattning har ökat. Detta samband går även igen i delfrågorna.

Tabell 25 På det hela taget har personalen bra sakkunskap, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer (5+4)	53	42	37
Varken eller (3)	30	18	17
Instämmer inte (2+1)	11	9	7
Vet ej/ej svar	6	31	38
Medelvärde	3,6	3,7	3,7

Bas: varit i kontakt



Den typiskt nöjda personen är:

- man
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. mellan 20 000-29 999



Den typiskt missnöjda är:

- man
- 35-44 år
- storstadsbo
- längre eftergymnasial utbildning
- privatsanställd
- mån.ink. över 30 000

&

- kvinna
- 45-54 år
- storstad
- längre eftergymnasial utbildning
- privatanställda
- mån.ink. mellan 20 000-29 999

7.2 Den man får kontakt med kan svara på frågor

Inom detta delområde är det nästan fyra gånger så många som är nöjda som missnöjda medan nästan en tredjedel saknar uppfattning. Åsikterna överensstämmer i stort med föregående undersökning

Tabell 26 Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent

	Totalt	45-54 år	55-64 år	10'-20'	20'-30'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	38	39	44+	41+	34-	35-	40+	37
Varken eller (3)	18	18	17	16-	21+	19	20+	26+
Instämmer inte alls (2+1)	10	12+	10	9	10	14+	12+	16+
Vet ej/ej svar	34	32-	30-	34	35	32	28-	22-

Bas: varit i kontakt

7.3 Kunnig personal

Nära 5 gånger så många är nöjda med personalens kunnande som missnöjda medan nära 40 procent säger sig sakna uppfattning i frågan. I föregående undersökning var andelen som instämde i påståendet ungefär detsamma oavsett vilken månadsinkomst medborgaren hade, i denna undersökning blir inställningen till personalens kunnande mer negativ ju högre inkomster en person har.

Tabell 27 Personalen är kunnig, procent

	Totalt	45-54 år	55-64 år	10'-20'	20'-30'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	37	34	42+	39+	33-	32-	40+	36
Varken eller (3)	17	19	14-	16-	20+	20+	19+	27+
Instämmer inte alls (2+1)	7	9+	7	7	6	12+	9+	15+
Vet ej/ej svar	39	38	36	39	40	36	33-	22-

Bas: varit i kontakt

7.4 Lita på att svaren är korrekta

Av de tillfrågade anser 39 procent att de kan lita på att de besked de får är korrekta, 10 procent instämmer inte i detta. Jämförs årets resultat med resultaten från föregående undersökning konstateras att personer i åldersgruppen 35-44 år blivit mindre missnöjda medan personer i åldersgruppen 45-54 år blivit mindre nöjda.

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

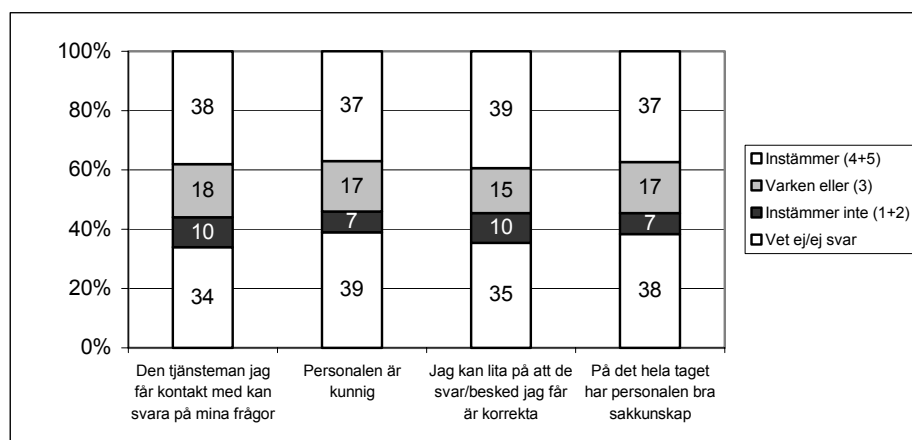
	Totalt	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	39	42+	36-	37	42+	38
Varken eller (3)	15	15	17	18	18+	14
Instämmer inte alls (2+1)	10	11	12+	18+	12+	27+
Vet ej/ej svar	35	33-	34	27-	29-	21-

Bas: varit i kontakt

7.5 Totalt sett jämnt fördelade åsikter

Instämmandegraden i de olika svarsalternativen fördelas relativt lika mellan de olika frågorna. Det är något färre som är missnöjda med personalens kunnande men i gengäld är de mer osäkra.

Figur 7 Jämförelser mellan delfrågor



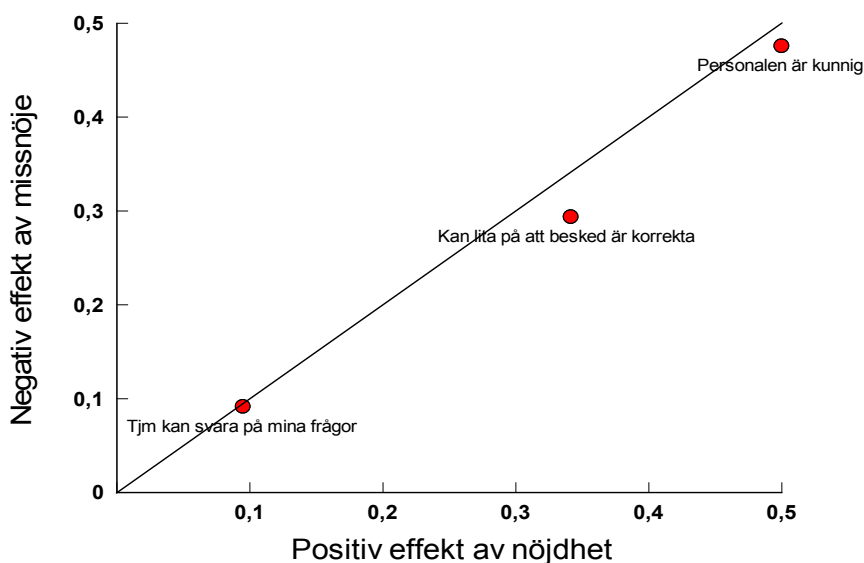
Bas: varit i kontakt

7.6 Regressionsresultat

I figur 8 kan man se att den viktigaste aspekten för att medborgarna ska vara nöjda med sakkunskapen totalt sett är att personalen är kunnig. Det näst viktigaste är att de kan lita på att de besked de får är korrekta. Minst viktigt för nöjdheten är att den tjänsteman man får kontakt med kan svara på deras frågor. Samma rangordning gäller för missnöjet. Den faktorn som betyder mest för missnöjet är att man upplever att personalen inte är kunnig. På andra plats för missnöjet rankas att medborgaren inte upplever att de svar/besked som de får är korrekta. Det minst viktiga för missnöjet är att inte få kontakt med en tjänsteman som kan besvara frågor.

I regressionsanalysen framgår att det är personalens kunnande som bidrar mest till att sänka totalomdömet inom kvalitetsområdet **sakkunskap**. Jämförs detta med resultaten i figur 7 konstateras att just denna delaspekt har minst andel som instämmer, men också minst andel missnöjda. Vill man höja totalomdömet för sakkunskapen är det alltså personalens kunnande man bör satsa på att förbättra.

Figur 8 Regressionsdiagram



8 Kommunikation

8.1 Medelbetyg för SKM:s sätt att kommunicera

En tredjedel instämmer i påståendet att det är enkelt att kommunicera med SKM, lika många saknar uppfattning i frågan medan 12 procent inte håller med. Bostadsrättsinnehavare både är mindre nöjda och mer missnöjda med kommunikationen i denna undersökning jämfört med den föregående medan hyresrättsinnehavarna är mindre missnöjda. Förutom den generella förändringen att andelen som instämmer och inte instämmer minskat jämfört med sist är övriga åsikter ungefär desamma som i föregående undersökning.

Tabell 29 På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM, procent

	Totalt	Bostadsrätt	Hyresrätt	Egenftg.	<10'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	34	30-	38+	33	38+	29-	36+	37
Varken eller (3)	21	22	22	26+	18-	25+	24+	26+
Instämmer inte alls (2+1)	12	14+	9-	19+	10	18+	15+	20+
Vet ej/ej svar	33	33	31	21-	34	28	25-	18-

Bas: varit i kontakt

Över tid har andelen som är nöjda, neutrala och missnöjda minskat medan andelen som saknar uppfattning ökat.

Tabell 30 På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer (5+4)	41	39	34
Varken eller (3)	34	23	21
Instämmer inte (2+1)	19	14	12
Vet ej/ej svar	5	24	33
Medelvärde	3,3	3,5	3,5

Bas: varit i kontakt



Den typiskt nöjde medborgaren är:

- man
- mellan 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning



Den typiskt missnöjde är

- man
- mellan 35-44 år
- storstadsbo
- lägre eftergymnasial utbildning

- privatanställd
- mån.ink. mellan 20 000-29 999

- privatanställd
- mån.ink. mellan 20 000-29 999

8.2 Beslutsmotivering

Det är 45 procent som saknar uppfattning i frågan om SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt, detta gör det svårt att dra några egentliga slutsatser av materialet. Egenföretagarna är mer negativa till SKM:s beslutsmotiveringar i denna undersökning jämfört med den föregående. I övrigt är åsikterna i stort desamma som i föregående undersökning. Personer med grundskola som högsta utbildningsnivå är mer nöjda med beslutsmotiveringarna än personer med en längre utbildning. Det finns åtminstone två förklaringar till detta. Högutbildade kan eventuellt ha mer komplexa inkomstförhållanden som kan ge mer komplicerade beslutsmotiveringar. För det andra kan betygsskillnaden bero på att högutbildade känner större självförtroende för sin kapacitet att förstå svåra texter och vågar därmed uttrycka sitt missnöje.

Tabell 31 SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt, procent

	Totalt	45-54 år	55-64 år	Egenftg.	Grundskola	Eftergymn. 3+ år
Instämmer (5+4)	22	23	27+	22	27+	21
Varken eller (3)	18	19	16	20	19	16
Instämmer inte alls (2+1)	14	17+	15	27+	12-	17+
Vet ej/ej svar	45	41-	42-	32-	42-	45

Bas: varit i kontakt

8.3 Begripligt skriftspråk

Totalt sett är 27 procent nöjda med SKM:s skriftspråk medan 21 procent är missnöjda. Åsikterna har i stort inte förändrats sedan föregående undersökning.

Tabell 32 Personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, procent

	Totalt	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	Grund- skola	Eftergymn. 3+ år	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	27	27	25-	27	31+	30+	29+	29
Varken eller (3)	19	20	19	18	16-	19	20	18
Instämmer inte alls (2+1)	21	23+	23+	33+	19	20	24+	33+
Vet ej/ej svar	34	31-	33	22-	33	32	27-	20-

Bas: varit i kontakt

8.4 Enkelt och begripligt talspråk

När det gäller talspråkets enkelhet och begriplighet är fyra gånger så många nöjda som missnöjda. Innehavare av bostadsrätter mer missnöjda i denna undersökning jämfört med i den föregående. I övrigt är åsikterna lika som vid föregående undersökning.

Tabell 33 Personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk, procent

	Totalt	Bostadsrätt	Hyresrätt	<10'	20'-30'	>30'	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	37	36	40+	40+	35	36	40+	44+
Varken eller (3)	19	17	19	16-	21+	20	21+	21
Instämmer inte alls (2+1)	9	11+	8-	10	8-	12+	11+	18+
Vet ej/ej svar	35	36	33	35	36	32	28-	18-

Bas: varit i kontakt

8.5 Bra förklaringar på frågor

Ungefär tre gånger så många är nöjda som missnöjda med SKM:s förklaringar. Samma förhållande gäller i denna fråga som i ovanstående nämligen att bostadsrättsinnehavare är mer negativa jämfört med föregående undersökning. Egenföretagarna är också mer missnöjda i den nu aktuella undersökningen.

Tabell 34 SKM ger bra förklaringar på mina frågor, procent

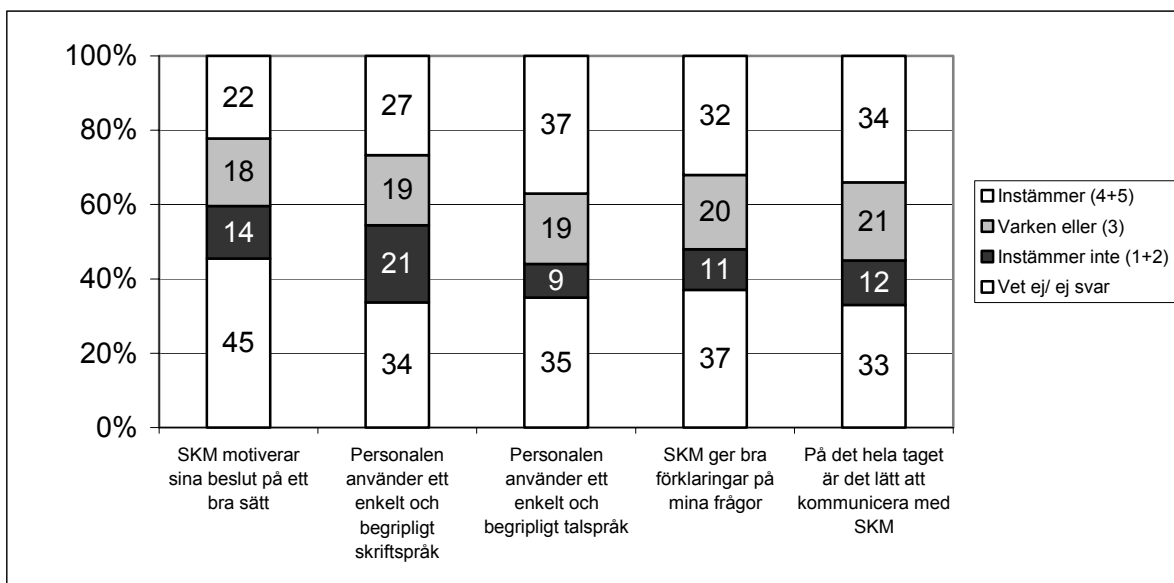
	Totalt	Bostadsrätt	Hyresrätt	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer (5+4)	32	30	35+	34	34+	34
Varken eller (3)	20	19	20	22	23+	23
Instämmer inte alls (2+1)	11	15+	9-	20+	14+	19+
Vet ej/ej svar	37	36	36	24-	30-	23-

Bas: varit i kontakt

8.6 Totalt sett är flest nöjda med talspråket

När man jämför delfrågorna kan man se att störst andel är nöjda med att personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk följt av att SKM ger bra förklaringar på frågor som ställs. Det är endast 22 procent som instämmer i påståendet att SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt och något fler som håller med om att skriftspråket som används är enkelt och begripligt. Andelen som förhåller sig neutrala i de olika frågeställningarna är relativt lika. Flest personer är missnöjda med skriftspråket medan få är missnöjda med talspråket. Andelen som saknar uppfattning är stor för frågan om SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt eller ej, hela 45 procent.

Figur 9 Jämförelser mellan delfrågor



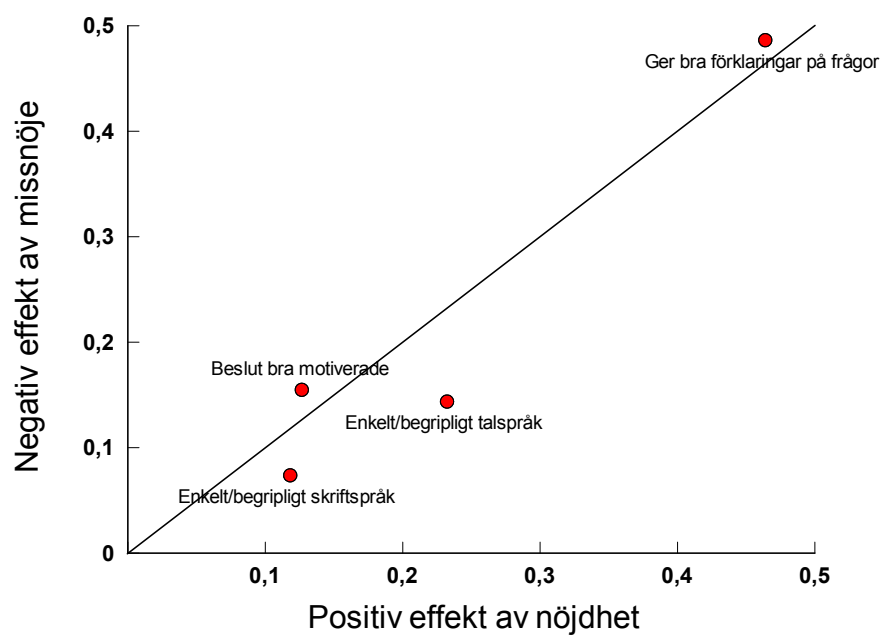
Bas: varit i kontakt

8.7 Regressionsresultat

Av regressionsdiagrammet i figur 10 framgår att det överlägset viktigaste för att medborgarna ska vara nöjda respektive missnöjda med kommunikationen är hur man uppfattar att personalen ger förklaringar på de frågor som ställs. På andra plats kommer att personalen talar så att medborgaren förstår. Det som är minst viktigt för nöjdheten är att SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt samt att det skriftspråk som används är begripligt.

Jämför man detta med resultaten i figur 9 ser man att ge bra förklaringar på frågor inte är den delfråga där minst andel är nöjda och störst andel är missnöjda. Trots detta bör man satsa krut på att förbättra detta delomdöme om man vill förbättra totalomdömet för området **kommunikation**. I figur 9 kan man se att två andra frågor får sämre betyg vad gäller både att andelen som instämmer är mindre och andelen missnöjda större, nämligen att SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt och att personalen använder ett enkelt och begripligt skriftspråk, dessa frågor är dock inte så betydelsefulla för totalomdömet, det visar figur 10 tydligt.

Figur 10 Regressionsdiagram



9 Skattekontrollen

9.1 Frågor om deklARATIONEN

Totalt har 15 procent fått frågor från SKM om deklARATIONEN under de senaste två åren, 79 procent säger sig inte ha fått det och 6 procent är osäkra. Andelen som svarat ja på denna fråga är något mindre i år jämfört med föregående undersökning utom för personer mellan 35-44 år där fler fått frågor. Man kan för övrigt se att andelen individer som fått frågor ökar med inkomstnivån.

Tabell 35 Har du fått frågor från SKM om din deklARATIONEN under de senaste två åren?, procent

	Total	35-44 år	45-54 år	65-74 år	Egenftg	<10'	10'-20'	20'-30'	>30'
Ja	15	18+	17+	12-	33+	12-	13-	18+	29+
Nej	79	77-	77-	84+	59-	78	82+	79	67-
Vet ej/ej svar	6	5-	6	5-	8+	10+	5-	4-	4-

Bas: alla svaranden

Nästan 40 procent tycker att SKM ställer tillräckligt med frågor till deklARATIONEN för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklARATIONENGRANSKNINGEN. Att SKM ställer för få frågor tycker 15 procent medan endast 2 procent tycker att det ställs för många frågor. Det är dock många som är osäkra, hela 45 procent saknar uppfattning. Fler tycker att SKM ställer tillräckligt med frågor i denna undersökning jämfört med den föregående. Egenföretagarna, personer med gymnasium som högsta utbildning samt de med månadsinkomster över 30 000 kr instämmer i påståendet i högre utsträckning än i tidigare undersökning.

Tabell 36 Tror du att SKM ställer tillräckligt med frågor till de som deklarerat för att kunna utöva effektiv kontroll i samband med deklARATIONENGRANSKNINGEN?, procent

	Total	Egenftg	Gymnasium	Eftergymn +3år	20'- 30'	>30'
Ja, tillräckligt	37	46+	41+	34-	36	42+
Nej, otillräckligt	15	11-	15	22+	19+	23+
Ställer alldeles för många frågor	2	4+	3	2	2	3+
Vet ej/ej svar	46	39-	42-	41-	43-	32-

Bas: alla svaranden

9.2 Totalt betyg för kontrollen

Drygt en fjärdedel tycker att kontrollen fungerar bra totalt sett, 12 procent instämmer inte och 42 procent saknar uppfattning. Detta överensstämmer

mycket väl med resultaten i föregående undersökning. I denna del av rapporten gäller inte att andelarna som instämmer och inte instämmer minskat medan andelen som saknar uppfattning ökat. Inom området med frågor kring kontroll har antalet respondenter som saknar uppfattning minskat. Man får vara medveten om att det är relativt få utanför förvaltningen som vet hur kontrollen fungerar och man får därmed vara medveten om att betygen rörande kontrollområdet styrs mycket av hur media rapporterar. Att SKM idag går ut och informerar i media kring kontrollinsatser kan också påverka betygen men frågan är, i vilken riktning? Detta kan bero på vilken inställning medborgaren har till kontrollen initialt. Tror man att allt kontrolleras men upplyses om att endast vissa saker granskas blir man kanske mer negativ till kontrollen och vice versa.

Tabell 37 Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent

	Totalt	35-44 år	45-54 år	Storstad	Tätort	Egenftg	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	26	29+	23-	24-	28+	31+	28+	26	23-
Varken eller	19	20	21+	21+	20	17	20	22+	22
Instämmer inte	12	14+	15+	14+	12	12	12	15+	18+
Vet ej/ej svar	42	38-	41	41	40-	40	39-	36-	37-

Bas: alla svaranden



Den nöjde medborgaren är:

- kvinna
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- offentliganställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999



Den missnöjde medborgaren är:

- man
- 45-54 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. mellan 20 000-29 999

9.3 Bekämpning av skattefusk

Det är relativt få, 14 procent, som anser att SKM är bra på att bekämpa skattefusk medan en fjärdedel tycker att SKM gör ett dåligt jobb. Osäkerheten är relativt hög då 42 procent inte anser sig ha en uppfattning. Egenföretagarna har blivit mindre missnöjda i denna undersökning jämfört med föregående.

Tabell 38 SKM är bra på att bekämpa skattefusket, procent

	Totalt	25-34 år	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	<10'	10'-20'	20'-30'	>30'
Instämmer	14	16+	13	12	18+	16+	14+	10-	10-
Varken eller	20	22+	22+	19	21	16-	20	22+	23+
Instämmer inte	25	24	27+	29+	22-	19-	23-	31+	39+
Vet ej/ej svar	42	38-	38-	39-	39	49+	43+	36-	29-

Bas: alla svaranden

9.4 Kontroll av deklARATIONER

Nästan 30 procent anser att SKM är bra på att kontrollera deklARATIONER, 11 procent är av motsatt åsikt och osäkerheten ligger på 40 procent. Personer mellan 25-34 år är mer positiva till SKM:s deklARATIONSKONTROLL jämfört med resultaten i föregående undersökning. Egenföretagarna är däremot mindre nöjda jämfört med sist men mer positiva jämfört med genomsnittet i år.

Tabell 39 SKM är bra på att kontrollera deklARATIONER, procent

	Totalt	25-34 år	55-64 år	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	28	26-	31+	32+	29	28	30
Varken eller	21	24+	19-	19	22	25+	25+
Instämmer inte	11	14+	10	9	12+	13+	17+
Vet ej/ej svar	40	35-	40	39	37-	34-	28-

Bas: alla svaranden

9.5 Kontroll av folkbokföRING

Osäkerheten inom detta område är stor, hela 61 procent saknar uppfattning. Det är ungefär lika många som svarar att de instämmer, som är neutrala och som inte instämmer. Det enda som hänt åsiktsmässigt i denna undersökning jämfört med den föregående är att storstadsborna har lägre tilltro till SKM:s möjligheter att kontrollera fusket med folkbokföRING.

Tabell 40 SKM är bra på att kontrollera fusket med folkbokföRING, procent

	Totalt	18-24 år	55-64 år	Storstad	Tätort	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	13	15+	13	11-	13	15+	13	11-	9-
Varken eller	14	15	11-	13	15+	13	15	14	14
Instämmer inte	13	10-	15+	14+	13	13	15+	15+	17+
Vet ej/ej svar	61	60	61	61	59-	59	58-	60	60

Bas: alla svaranden

9.6 Många tror att SKM skulle upptäcka skattefusk

Det är få som tror att de skulle undgå upptäckt om de skattefuskade, endast en av elva. Jämfört med föregående undersökning har tilltron ökat i den yngsta åldersgruppen, i övrigt är åsikterna i stort sett desamma som sist.

Tabell 41 Det är troligt att SKM skulle upptäcka om jag skattefuskade, procent

	Totalt	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	Storstad	Tätort	1 gång	6+ ggr
Instämmer	44	39-	39-	43	46+	40-	45+	46+	46
Varken eller	13	13	17+	14+	13	13	14+	14	12
Instämmer inte	9	13+	14+	10	8	12+	9	10	13+
Vet ej/ej svar	34	36	30-	32-	33	35	33-	31-	28-

Bas: alla svaranden

9.7 Allvarliga konsekvenser av skattefusk?

Nästan lika många tror att konsekvenserna av upptäckt skattefusk är allvarliga som svarar att de saknar uppfattning, 8 procent tror inte att konsekvenserna blir så allvarliga. Personer i åldersgrupperna 18-24 år instämmer i denna undersökning i betydligt högre utsträckning än vad de gjorde i undersökningen 2001. Det motsatta gäller för egenföretagarna, de instämde i högre omfattning 2001 än vad de gör i denna undersökning.

Tabell 42 Om SKM skulle upptäcka att jag skattefuskade blir konsekvenserna allvarliga, procent

	Totalt	18-24 år	25-34 år	35-44 år	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	42	48+	45+	44+	46+	44+	47+	51+
Varken eller	10	9	10	12+	10	11	13+	11
Instämmer inte	8	5-	9+	8	8	7	9+	11+
Vet ej/ej svar	40	38-	36-	36-	36-	38-	31-	27-

Bas: alla svaranden

9.8 Effektivare skattekontroll?

Få tror att skattekontrollen på senare år blivit effektivare, endast 20 procent intar en positiv ståndpunkt. Hela 54 procent saknar uppfattning medan 11 procent inte instämmer i påståendet. Åsikterna är i stort sett desamma i denna undersökning som i den föregående.

Tabell 43 Under senare år har skattekontrollen blivit effektivare så att skattefusk i högre grad upptäcks, procent

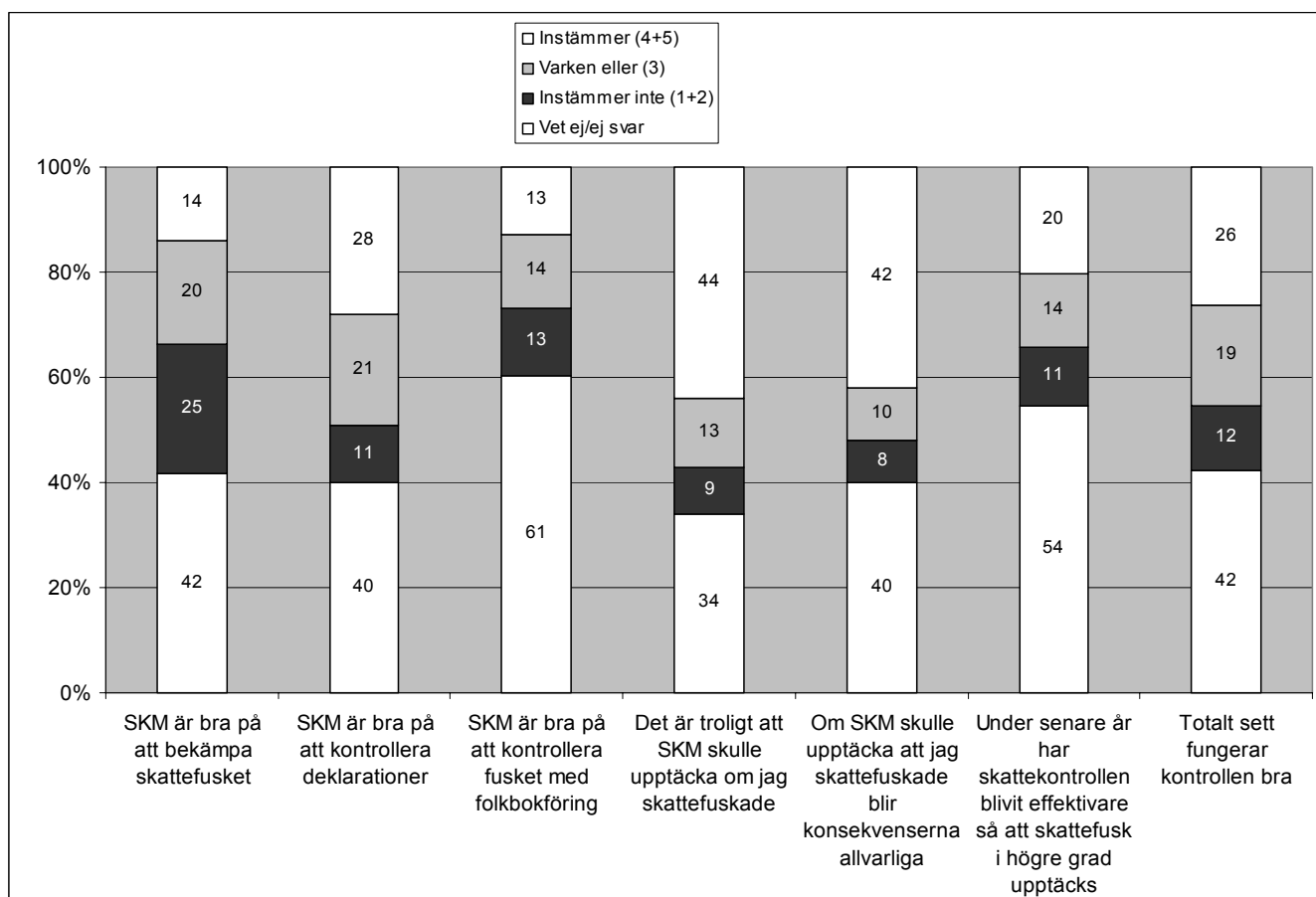
	Totalt	35-44 år	45-54 år	55-64 år	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	20	22+	18-	20	24+	22+	18
Varken eller	14	15	16+	14	15	14	19+
Instämmer inte	11	12	15+	13+	10	12+	14+
Vet ej/ej svar	54	51-	50-	54	50-	51-	49-

Bas: alla svaranden

9.9 Många tror att de skulle bli upptäckta

Individer har hög tilltro till att SKM skulle upptäcka om de skattefuskade samt att konsekvenserna därav skulle bli allvarliga, 44 respektive 42 procent instämmer i påståendena. På frågor om SKM är bra på att kontrollera deklARATIONER och om skattekontrollen effektiviserats på senare år är graden av instämmande 28 respektive 20 procent. Få individer har någon större tilltro till SKM:s förmåga att bekämpa skattefusk samt att kontrollera fusk med folkbokföring, endast 13-14 procent instämmer i dessa påståenden. Andelen som misstror SKM:s förmåga att bekämpa skattefusket är stor, hela 25 procent instämmer inte i påståendet. Många är osäkra på SKM:s kontroll av fusket med folkbokföring, 61 procent saknar uppfattning, vilket är en hög andel.

Figur 11 Jämförelser mellan delfrågor



Bas: alla svaranden

9.10 Regressionsanalys

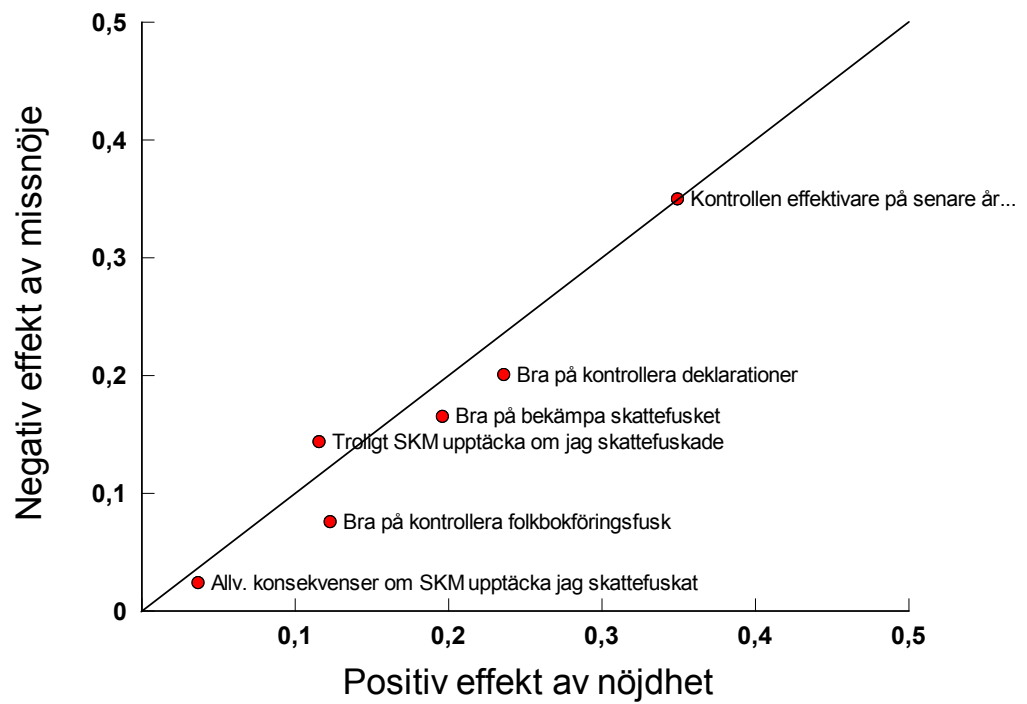
I figur 12 visar det sig att den viktigaste aspekten för att medborgarna ska vara nöjda med SKM:s kontroll av fusket är att kontrollen effektiviseras så att skattefusk upptäcks i högre grad. Det är samma aspekt som gör medborgarna mest missnöjda med kontrollen.

Vill man förbättra totalomdömet för området bör man satsa kraft på att effektivisera kontrollen. Jämför man med resultaten i figur 11 ser man att det är en relativt liten andel som instämmer i att kontrollen effektiviserats under senare år samtidigt som andelen osäkra är stor.

Attityden till SKM:s kontroll kan sägas vara mediapräglad. Det är få som vet hur omfattande kontrollen egentligen är och medborgaren får förlita sig på den rapportering kring ämnet som sker i media. Det kan därför vara svårt för

SKM att påverka denna bild om inte kontrollstrategierna samtidigt ska röjas, vilket inte torde vara önskvärt.

Figur 12 **Regressionsdiagram**



10 SKM:s sätt att arbeta

10.1 Hyfsat betyg för SKM:s sätt att sköta sin uppgift

Det är fem gånger så många som är nöjda som missnöjda i sitt omdöme till hur SKM totalt sett utför sin uppgift på ett bra sätt, 35 procent saknar uppfattning i frågan. Resultaten överensstämmer väl med de i föregående undersökning.

Tabell 44 Totalt sett utför SKM sin uppgift på ett bra sätt, procent

	Total	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	35	36	33-	36	36	38+	36
Varken eller	24	28+	26+	24	26+	30+	27
Instämmer inte	7	7	8+	9+	6	9+	16+
Vet ej/ej svar	34	29-	33	31-	31-	23-	21-

Bas: alla svaranden

Utvecklingen över tiden tyder på att medborgarna blir mer nöjda med SKM:s sätt att utföra sina uppgifter, andelen som instämmer ökar och andelen missnöjda minskar. Andelen som saknar uppfattning har dock ökat jämfört med 1998 vilket medför att man inte kan nöja sig med att endast jämföra medelvärdena över tid.

Tabell 45 Totalt sett utför SKM sin uppgift på ett bra sätt, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer	30	34	35
Varken eller	34	23	24
Instämmer inte	12	7	7
Vet ej/ej svar	24	35	34
Medelvärde	3,3	3,6	3,6

Bas: alla svaranden



Den typiskt nöjda medborgaren är:

- kvinna
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- offentliganställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999



Den typiskt missnöjde är:

- man
- 45-54 år
- storstadsbo eller tätortsbo
- gymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999

10.2 Strävan att förenkla

Nära hälften anser att SKM strävar efter att förenkla för skattebetalarna, detta måste ses som ett gott betyg. Endast en av tio är av den motsatta åsikten och drygt en fjärdedel saknar uppfattning. Egenföretagarna är mindre nöjda med detta delområde i denna undersökning jämfört med i den föregående undersökningen. I övrigt stämmer åsikterna väl överrens.

Tabell 46 SKM strävar efter att förenkla för skattebetalarna, procent

	Total	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	48	48	53+	35-	51+	44-
Varken eller	16	19+	16	19+	19+	19+
Instämmer inte	10	12+	10	23+	15+	21+
Vet ej/ej svar	26	21-	21-	24	15-	16-

Bas: alla svaranden

10.3 Information

Få tycker att SKM informerar dåligt, endast en av tio, medan 44 procent tycker att informationen fungerar bra. Andelen som saknar åsikt är relativt liten, endast 24 procent. Andelen egenföretagare som instämmer i att SKM informerar bra har blivit lägre sedan den föregående undersökningen medan andelen bland dem med gymnasieutbildning som lägst instämmer i högre grad än tidigare. Ju fler kontakter man haft med SKM desto fler är negativa till informationen. En anledning till detta kan vara att man inte förstått den information man fått och därmed tvingats kontakta SKM fler gånger än man önskat.

Tabell 47 SKM informerar bra, procent

	Total	Egenftg.	Gymn- asium	Eftergymn. 3 år	Eftergymn. 3+ år	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	44	41-	43	46+	50+	47+	49+	48
Varken eller	22	24	24+	23	24+	24+	27+	25+
Instämmer inte	10	16+	11+	8-	12+	9	14+	18+
Vet ej/ej svar	24	19-	22-	23-	15-	20-	11-	9-

Bas: alla svaranden

10.4 Få den hjälp man behöver

Drygt fyra av tio anser att de får den hjälp de behöver medan endast sex av hundra inte håller med. Storstadsborna är nöjdare med den hjälp de får i år jämfört med år 2001 medan de som bor i en tätort blivit mindre nöjda. Andelen egenföretagare som instämmer har också minskat i år jämfört med år 2001.

Tabell 48 Jag får den hjälp jag behöver, procent

	Total	Storstad	Tätort	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	42	42	43+	43	49+	51+	49+
Varken eller	17	20+	17	20+	19+	24+	24+
Instämmer inte	6	8+	5-	14+	6	10+	17+
Vet ej/ej svar	35	31-	34	23-	27-	14-	11-

Bas: alla svaranden

10.5 Likvärdig och rättvis behandling

Hela 49 procent saknar uppfattning om SKM ger alla en likvärdig och rättvis behandling. En av fem instämmer och 16 procent instämmer inte i påståendet. Personer i åldersgruppen 35-44 år är mer positiva i denna undersökning jämfört med i den föregående medan egenföretagarna instämmer i mindre omfattning.

Tabell 49 SKM ger alla en likvärdig och rättvis behandling, procent

	Total	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	21	24+	18-	19	22	20
Varken eller	14	16+	15	15	17+	17+
Instämmer inte	16	17+	20+	21+	19+	23+
Vet ej/ej svar	49	43-	47-	44-	43-	40-

Bas: alla svaranden

10.6 Upptäcka fel

Nästan var fjärde instämmer i påståendet att SKM är bra på att upptäcka fel, 11 procent instämmer inte alls. Osäkerheten är dock stor, 47 procent säger sig sakna uppfattning i frågan. Andelen instämmande i åldersgruppen 45-54 år har minskat jämfört med föregående undersökning, samma gäller för egenföretagarna. Man kan dock fråga sig om respondenterna som instämmer i att SKM är bra på att upptäcka fel gör detta utifrån en strategi som går ut på att minska risken att bli kontrollerad i framtiden eller om detta är deras genuina åsikt.

Tabell 50 SKM är bra på att upptäcka fel, procent

	Total	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	23	22	25+	22	25+	29+	25	22
Varken eller	18	21+	20+	21+	16-	19	20+	22+
Instämmer inte	11	12+	12	12+	10	10	12+	16+
Vet ej/ej svar	47	45-	43-	45-	49	42-	43-	40-

Bas: alla svaranden

10.7 Upptäcka fusk

Osäkerheten är stor på frågan om SKM är bra på att upptäcka fusk, 48 procent saknar uppfattning om SKM är bra på att upptäcka fusk eller ej. Nära var femte instämmer i påståendet medan 15 procent inte håller med. Andelen personer i åldersgruppen 45-54 år som instämmer har minskat jämfört med föregående undersökning. Andelen som inte instämmer har minskat för gruppen storstadsbor jämfört med år 2001.

Tabell 51 SKM är bra på att upptäcka fusk, procent

	Total	35-44 år	45-54 år	Storstad	Tätort	Egenftg.	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	19	20	17-	17-	20+	23+	19	18
Varken eller	17	20+	19+	18	18+	17	19+	20
Instämmer inte	15	16	18+	17+	15	15	18+	18+
Vet ej/ej svar	48	44-	46-	48	46-	46	45-	44

Bas: alla svaranden

10.8 Korrekta beslut

Såsom i de tidigare fyra frågorna är osäkerheten stor även när det gäller om SKM fattar korrekta beslut eller ej. Hela 48 procent svarar att de saknar uppfattning i frågan, en av fem instämmer i påståendet och en av tio tycker inte att SKM fattar korrekta beslut. Åsikterna är i stort sett desamma som i undersökningen år 2001.

Tabell 52 SKM fattar korrekta beslut, procent

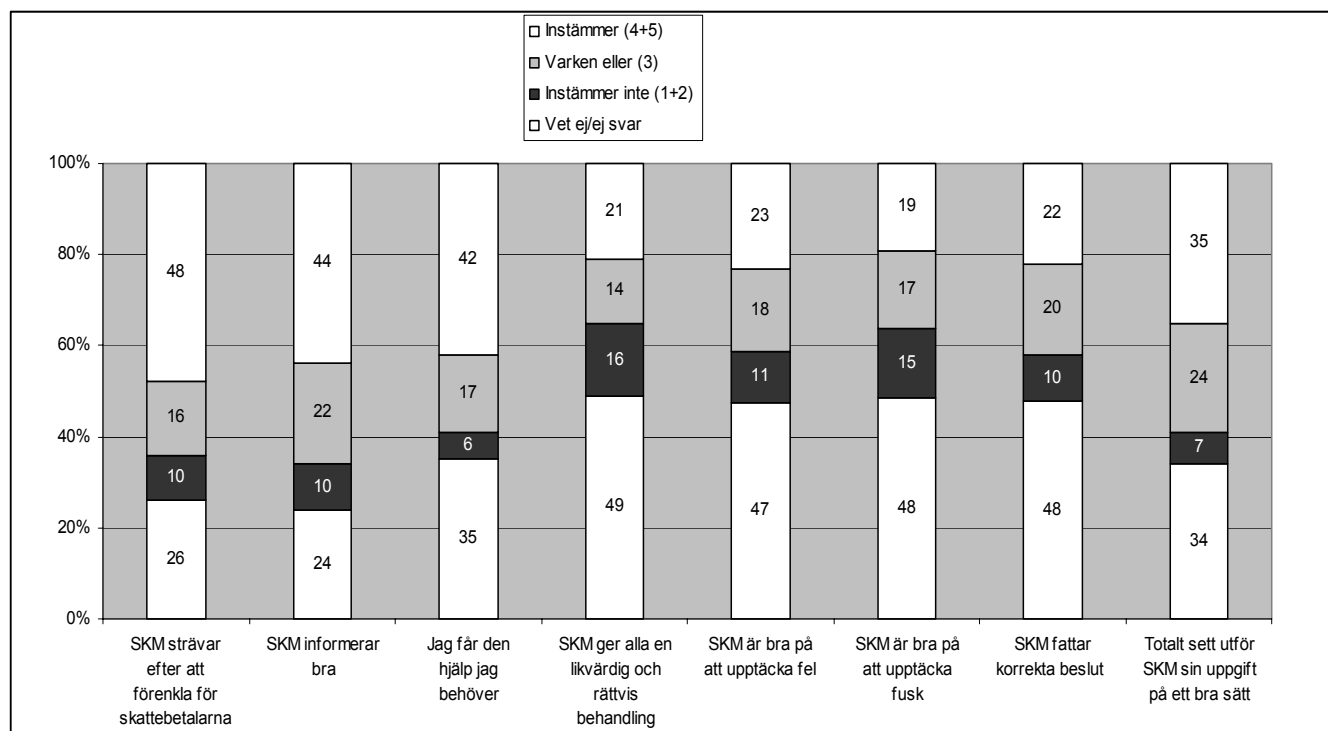
	Total	35-44 år	45-54 år	Egenftg.	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	22	22	20-	24+	24+	24+	23
Varken eller	20	24+	21	19	19	25+	21
Instämmer inte	10	11	13+	16+	9-	13+	23+
Vet ej/ej svar	48	43-	46-	41-	48	38-	32-

Bas: alla svaranden

10.9 Totalt sett är flest nöjda med förenklingssträvan

När man jämför delfrågorna med varandra kan man se att andelen som instämmer varierar kraftigt. Andelen nöjda är hög för frågorna: SKM strävar att förenkla för skattebetalarna, SKM informerar bra och Jag får den hjälp jag behöver. På resterande frågor är det betydligt färre som instämmer. Minst andel instämmer i att SKM är bra på att upptäcka fusk, men osäkerheten är stor. Flest är missnöjda med att SKM inte ger alla en likvärdig och rättvis behandling men även här avböjer många att lämna en åsikt.

Figur 13 Jämförelse mellan delfrågor



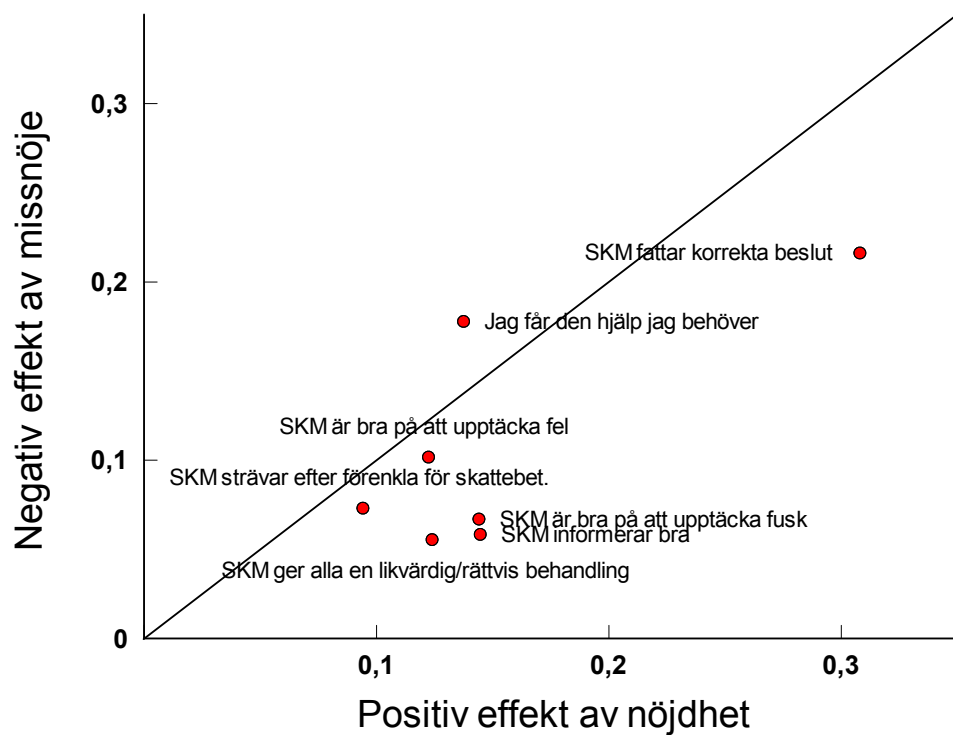
Bas: alla svaranden

10.10 Regressionsanalys

Av figur 14 framgår att den delaspekt som är viktigast för att medborgarna ska vara nöjda med SKM:s sätt att arbeta är att korrekta beslut fattas och det är samma aspekt som även leder till mest missnöje.

Att SKM fattar korrekta beslut är alltså den viktigaste aspekten för totalomdömet av hur SKM utför sina uppgifter. Jämför man regressionens resultat med resultaten i figur 13 ser man att andelen som instämmer i delpåståendet är lågt och att andelen osäkra är hela 48 procent. Vill man förbättra totalomdömet med området är det besluten man bör satsa på att förbättra.

Figur 14 Regressionsdiagram



11 Förtroendet totalt sett

11.1 En majoritet har förtroende för SKM

Majoriteten av medborgarna, 51 procent, har förtroende för SKM. Andelen som inte instämmer är 9 procent och det är, för denna enkät i alla fall, en liten andel som saknar uppfattning, endast 15 procent. Åsikterna i denna enkät speglar åsikterna i den föregående enkäten väl.

Tabell 53 Totalt sett har jag förtroende för SKM, procent

	Total	Storstad	Tätort	Egenftg.	20'-30'	>30'	1 gång	2-5 ggr	6+ ggr
Instämmer	52	49-	54+	51	49-	52	54+	55+	50
Varken eller	25	29+	24	25	31+	24	27+	28+	25
Instämmer inte	9	11+	8-	13+	9	17+	8-	12+	20+
Vet ej/ej svar	15	12-	14	11-	11-	8-	11-	6-	5-

Bas: alla svaranden

Sett över tid verkar förtroendet öka något. Allt fler har stort förtroende för SKM och allt färre är direkt missnöjda. Det är endast förändringen vad gäller svarsalternativ vet ej/ej svar är signifikant från 2001 års undersökning.

Tabell 54 Totalt sett har jag förtroende för SKM, 1998, 2001 och 2002, procent och medelvärde

	1998	2001	2002
Instämmer	42	51	52
Varken eller	31	23	25
Instämmer inte	12	10	9
Vet ej/ej svar	14	16	15
Medelvärde	3,5	3,7	3,7

Bas: alla svaranden



Den nöjda medborgaren är:

- kvinna
- 35-44 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- offentliganställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999



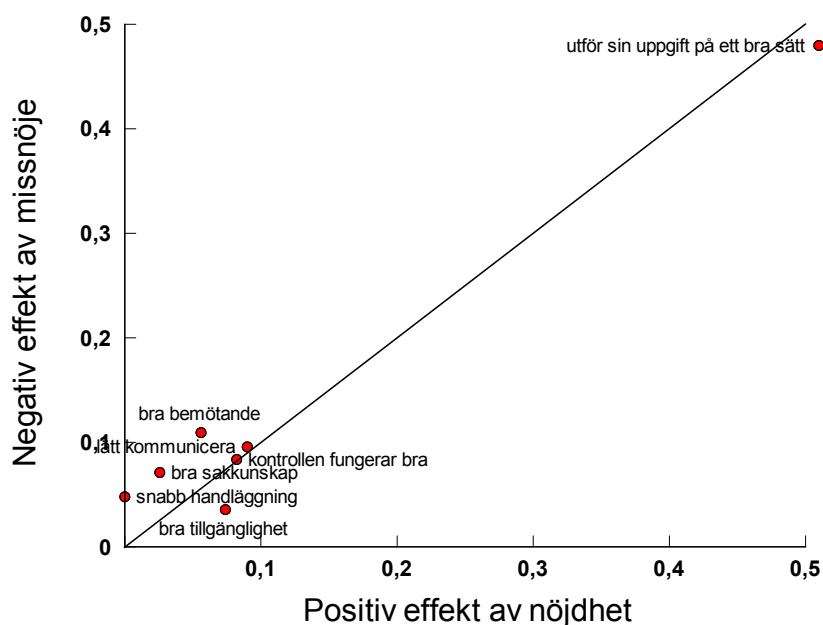
Den typiskt missnöjde är:

- man
- 45- 54 år
- tätortsbo
- gymnasial utbildning
- privatanställd
- mån.ink. mellan 10 000-19 999

11.2 Regressionsanalys

Det viktigaste för att medborgarna ska ha förtroende för SKM är att SKM utför sin uppgift på ett bra sätt. Vad exakt det innebär att utföra uppgiften på ett bra sätt har inte specificerats i frågan utan var och en har fått lägga in sin egen tolkning i begreppet när de svarat på frågan. Den främsta orsaken till att medborgarna har lågt förtroende för SKM är samma aspekt, de upplever att SKM inte utför sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt. Vill man förbättra totalomdömet för förtroendet bör man alltså förbättra sättet som SKM utför sin uppgift men eftersom begreppet är så vagt formulerat är det svårt att veta vad exakt som bör förbättras.

Figur 12 Regressionsdiagram



12 Regionala skillnader

12.1 Befolkningens sammansättning i olika regioner

Regionala skillnader i attityder kan delvis förklaras av skillnader i demografiska faktorer t.ex. kön, ålder, boendeort, sysselsättning, utbildningsnivå och inkomster. Vad gäller **kön** är det endast regionerna Stockholm och Växjö som avviker från genomsnittet. Stockholm genom att signifikant fler kvinnor än män besvarat enkäten och Växjö genom det motsatta förhållandet. Region Stockholm avviker också när det gäller **ålder** då signifikant fler i åldersgrupperna 25-44 år besvarat enkäten och signifikant färre i den yngsta och äldsta åldersgruppen. Region Malmö har något fler i den yngsta åldersgruppen jämfört med genomsnittet medan Gävleregionen har signifikant färre i åldersgruppen 25-34 år.

Boendeort skiljer sig mellan regionerna. Som förväntat avviker Stockholm och Göteborg positivt signifikant med att ha fler personer som bor i ett storstadsområde än övriga regioner. Övriga regioner är däremot mer representerade vad gäller boende i tätort. Några regioner utmärker sig även signifikant när det gäller boende på landsbygd och mindre tätorter. Tidigare undersökningar har visat att storstadsbor är mer negativa till SKM:s verksamhet än andra.

Tabell 55 På vilken slags ort bor du?, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Öre- bro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Storstadsområde (Stockholm, Göteborg och Malmö)	28	74+	6-	3-	25-	37+	3-	9-	1-	2-	2-
Tätort med mer än 3000 invånare	48	17-	68+	61+	51+	41-	68+	66+	65+	59+	65+
Landsbygd eller tätort med mindre än 3000 invånare	22	5-	25+	34+	22	20	28+	22	33+	37+	32+
Ej svar	2	3+	2	2	3	2	2	2	1-	2	1-

Bas: alla svaranden

Sysselsättningen varierar också med regioner. Region Stockholm avviker då fler är anställda överlag medan färre är anställda i region Malmö. Regionerna Västerås, Östersund och Luleå har fler anställda inom offentlig sektor. I Stockholm är fler anställda i privat sektor likaså i Göteborg. Andelen egna företagare är jämnt fördelad över hela landet förutom region Örebro som har en något lägre andel. Malmö och Östersund har fler som gör annat tex. är studerande, pensionärer eller arbetslösa. Generellt kan man säga att anställda inom offentlig sektor förhåller sig mer positiva till SKM medan privatanställda och egna företagare är mer kylslagna i sina attityder.

Tabell 56 Sysselsättning inom olika sektorer, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Öre- bro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Anställd (netto)	59	63+	58	58	55-	60	58	62	58	56	58
i offentlig sektor	27	25-	26	27	25-	25-	29	30+	27	31+	34+
i privat sektor	33	38+	32	30	30-	35+	30	32	32	25-	25-
Egen företagare/ jordbrukare	7	7	7	7	7	7	5-	6	6	6	5
Annat	31	27-	33	31	35+	30	34	29	33	35+	34
Ej svar	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3

Bas: alla svaranden

Linköping, Växjö, Göteborg och Gävle har en högre andel individer med grundskola som högsta **utbildningsnivå**. Det finns fler individer med gymnasial utbildningsnivå som högsta utbildning i Gävle och Luleå. Stockholm har fler individer med både kortare och längre eftergymnasial-utbildning, det senare utbildningsalternativet är även överrepresenterat i Malmö.

Tabell 57 Utbildningsnivåer, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Öre- bro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Grundskola eller motsv.	26	19-	29+	30+	25	27+	28	27	31+	28	24
Gymnasial utbildning	38	32-	39	38	37	39	39	39	41+	38	43+
Eftergymnasial utbildning kortare än 3 år	15	18+	14	16	15	15	15	13-	14	16	16
Eftergymnasial utbildning 3 år eller längre	20	30+	16-	15-	22+	18-	17-	20	13-	18	16-
Ej svar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1

Bas: alla svaranden

Individer med lägst **månadsinkomst** återfinns i regionerna Linköping och Malmö. Regionerna Växjö, Göteborg, Örebro, Gävle, Östersund och Luleå avviker från medelvärdet när det gäller personer med månadsinkomster mellan 10 000 och 19 999 kronor. Endast Stockholm avviker från genomsnittet i de övre inkomstskikten. Personer med högre inkomster är ofta mer negativa till SKM än andra. Detta kan med stor sannolikhet bero på att de har ett större finansiellt utrymme för sparande och investeringar och att deras ekonomi därmed fluktuerar mer beroende på regelförändringar.

Tabell 58 Månadsinkomster, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Öre- bro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Mindre än 10 000 kr	20	18-	23+	22	23+	19	21	21	20	19	18
10 000-19 999 kr	46	38-	48	49+	43-	48+	50+	45	53+	51+	51+
20 000- 29 999	23	25+	21	21	23	23	20-	22	18-	21	22
30 000 kr eller mer	9	16+	6-	5-	8	7-	6-	9	6-	5-	5-
Ej svar	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4

Bas: alla svaranden

12.2 Regionala skillnader i kontakten med SKM

Det är endast Västeråsregionen som avviker positivt signifikant från medelvärdet vad gäller att endast ha kontaktat SKM en gång. När det gäller två kontakter eller fler är det bara region Stockholm som utmärker sig positivt signifikant.

Tabell 59 Antal kontakter med SKM, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
En gång	22	19-	21	22	22	23	24	25+	21	20	22
2-5 gånger	22	29+	20	20-	21	21	18-	23	19-	18-	16-
6+ gånger	4	6+	2-	3	5	4	3	3	3	3	3
Ingen kontakt/ Minns ej/Ej svar	52	46-	56+	56+	53	53	56	48-	57+	59+	58+

Bas: alla svaranden

Ingen grupp utmärker sig överhuvudtaget vad gäller typ av ärenden förutom Stockholm där fler har kontaktat SKM i folkbokföringsärenden. I Östersund är det fler som avböjer att svara alternativt inte kommer ihåg sitt ärende.

Tabell 60 Typ av ärenden, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Skatteärenden	61	61	62	60	60	61	60	60	62	56	65
Folkbokf.ärenden	28	33+	22-	24-	29	29	26	28	22-	19-	21-
Annat	26	27	26	27	28	24	26	26	27	27	27
Vet ej/ej svar	4	2-	5	5	4	6+	4	6	2	10+	4

Bas: alla svaranden

Fler är nöjda med kontakterna med SKM i Göteborg jämfört med övriga regioner, samtidigt som det är fler som också saknar uppfattning i Göteborg. I regionerna Stockholm, Örebro och Gävle är det fler som ger SKM medbetyg jämfört med andra. I Luleå är man något mindre negativ jämfört med genomsnittet.

Tabell 61 Nöjd eller missnöjd med kontakterna med SKM, regioner, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Nöjd	59	58	57	59	59	61+	55	58	54	57	63
Varken eller	29	31+	29	29	27	25-	34+	26	34+	27	27
Missnöjd	7	7	8	7	8	6	6	8	6	7	4-
Vet ej/ej svar	6	4-	6	6	6	7+	5	7	5	9+	6

Bas: alla svaranden

12.3 Regionala skillnader för olika kvalitetsområden

12.3.1 Tillgänglighet

Man kan konstatera att det är signifikant fler i region Västerås som är missnöjda med **öppettiderna**. I region Stockholm är fler missnöjda med **telefoniderna** än i riket i övrigt. Att **komma fram per telefon** verkar inte vara några problem i region Linköping, Växjö och Luleå medan invånare i region Stockholm verkar ha det betydligt tuffare. Att få **kontakt med rätt person** upplevs som enkelt i Växjö och Luleå medan det i Stockholm upplevs som svårt.

I region Växjö och Luleå instämmer invånarna i att **tillgängligheten totalt sett** är bra i högre omfattning än i andra regioner. Boende i Stockholmsregionen är däremot mer kritiska. En av de få förändringarna jämfört med den föregående undersökning är att invånarna i Linköping inte är signifikant nöjdare än genomsnittet i år.

Tabell 62 På det hela taget är tillgängligheten bra, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	36	30-	38	41+	35	38	37	37	39	33	45+
Varken eller	23	28+	23	22	24	17-	21	24	27	28	18-
Instämmer inte	11	14+	7-	9	10	11	7-	13	9	9	8
Vet ej/ej svar	30	28	32	28	31	34+	34+	26-	25-	30	29

Bas: varit i kontakt

12.3.2 Snabbhet och handläggning

I Luleåregionen är det fler som upplever att de får **snabba besked** på sina frågor än i riket i stort. I Stockholmsregionen är det signifikant färre som är nöjda med hur snabbt de får besked. När det gäller om **handläggningen sker snabbt** anser färre i Stockholm detta. Även boende i region Göteborg anser i lägre omfattning att handläggningen sker snabbt. Det är endast en region som utmärker sig signifikant på frågan om SKM **håller utlovade tider för besked eller beslut** och det är Göteborg där det är signifikant färre som är

missnöjda jämfört med Sverige i övrigt. I region Luleå är fler nöjda med att **fel från SKM:s sida rättas snabbt** medan fler i Malmö är missnöjda.

Bästa omdömet totalt sett får region Växjö där signifikant fler är nöjda med snabbheten i SKM:s handläggning. Invånarna i region Stockholm är mindre nöjda och invånarna i Västeråsregionen är mer missnöjda än genomsnittet. I Luleåregionen är invånarna minst missnöjda. I föregående undersökning var boende i Malmöregionen signifikant missnöjdare och boende i region Västerås signifikant mindre missnöjda jämfört med genomsnittet.

Tabell 63 På det hela taget har SKM snabb handläggning, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	26	23-	28	30+	26	25	27	26	29	26	28
Varken eller	19	21+	20	18	20	19	16	18	16	22	21
Instämmer inte	11	12	10	10	12	10	10	14+	13	10	8-
Vet ej/ej svar	43	43	42	42	42	46	47	41	42	42	43

Bas: varit i kontakt

12.3.3 Bemötande

I region Växjö och Luleå upplevs personalen **som trevlig och hjälpsam** i högre utsträckning än genomsnittet medan det omvända förhållandet gäller för region Stockholm. Boende i region Växjö, Göteborg och Luleå tycker i högre grad än genomsnittet att **personalen är intresserad och sätter sig in i deras ärenden**, invånarna i region Malmö är däremot mer kritiska till personalens intresse. I region Luleå instämmer fler i att de **får en ursäkt när fel begåtts** än riket i övrigt, i region Stockholm är det färre än genomsnittet som tycker samma sak.

På det hela taget har Växjö- och Luleåregionerna fler invånare som är positiva till kvalitetsområdet. Personer i Stockholmsregionen är inte fullt lika nöjda. I föregående undersökning var också boende i region Växjö nöjdare än genomsnittet till SKM:s bemötande.

Tabell 64 På det hela taget är bemötandet bra, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	41	38-	43	45+	40	42	42	42	42	39	51+
Varken eller	20	25+	18	17-	19	16-	18	20	19	23	15-
Instämmer inte	7	6	8	8	8	7	6	7	7	6	5
Vet ej/ej svar	32	32	31	30	32	35+	34	30	32	32	29

Bas: varit i kontakt

12.3.4 Sakkunskap

I region Luleå finner en större andel av invånarna att den **tjänsteman de får kontakt med kan besvara deras frågor** medan personer från region Stockholm upplever det i mindre omfattning än genomsnittet. Invånarna i region Växjö och Luleå upplever att **personalen är kunnig** i högre omfattning än genomsnittet. Boende i region Stockholm är mindre positiva och invånare i region Göteborg är mer missnöjda till personalens kunskaper jämfört med genomsnittet. Invånare i region Luleå känner att de kan **lita på att de svar/besked** de får från SKM är korrekta medan boende i region Stockholm oftare känner det motsatta.

När det gäller **totalomdömet** kan konstateras att boende i Stockholmsregionen är mindre nöjd med personalens sakkunskap jämfört med genomsnittet. I föregående undersökning avvek region Örebro i positiv bemärkelse då signifikant fler instämde i totalomdömet.

Tabell 65 På det hela taget har personalen bra sakkunskap, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	37	33-	40	40	37	38	40	39	40	36	42
Varken eller	17	20+	16	17	17	14-	15	18	19	16	15
Instämmer inte	7	8	6	6	8	9	6	7	5	6	6
Vet ej/ej svar	38	39	38	37	39	40	39	36	36	42	37

Bas: varit i kontakt

12.3.5 Kommunikation

Boende i region Luleå tycker i högre utsträckning än andra att **SKM motiverar sina beslut på ett bra sätt**. Invånare i region Stockholm är inte lika nöjda med hur beslut motiveras. Medborgare i region Göteborg och Örebro är mindre negativa än genomsnittet. Om **skriftspråket är enkelt och begripligt** råder delade meningar, i region Göteborg är man nöjd medan man i region Stockholm och Gävle är missnöjd. Det är endast en region som avviker när det gäller om **personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk** nämligen Stockholm där invånarna är mindre nöjda. Boende i region Luleå är nöjdare än genomsnittet med de **förklaringar** de får **på sina frågor** medan invånare i region Stockholm är mindre nöjda.

Totalt sett är fler positiva och färre missnöjda med kommunikationen i Luleå jämfört med genomsnittet i landet. Även på denna fråga är boende i region Stockholm mer kritiska än genomsnittet. Även i föregående undersökning var invånarna i region Luleå mer nöjda i sitt totalomdöme.

Tabell 66 På det hela taget är det lätt att kommunicera med SKM, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	34	31-	36	36	35	36	32	32	36	30	41+
Varken eller	21	24+	21	21	20	17-	21	25+	21	25	18
Instämmer inte	12	13	12	12	13	11	10	10	12	10	7-
Vet ej/ej svar	33	32	32	31	32	36+	37	33	31	36	34

Bas: varit i kontakt

12.4 Skattekontrollen i olika regioner

I enkäten har även frågor ställts kring kontroll av skattefusk. Frågorna rör hur allmänheten ser på SKM:s möjligheter att bekämpa skattefusket, om SKM är bra på att kontrollera deklARATIONER, kontrollera fusk med folkbokföring och om man anser att kontrollen blivit effektivare på senare år. Frågorna berör också individens upplevda risk att åka fast för skattefusk, tror man att man skulle bli upptäckt och om man blev det, skulle konsekvenserna då bli allvarliga?

Ingen region utmärker sig genom att deras medborgare har högre tilltro när det gäller åsikter om SKM är **bra på att bekämpa skattefusk** eller inte. Den enda region som har en signifikant åsiktsskillnad är region Stockholm där det är färre som instämmer i påståendet än genomsnittet och fler invånare med låg tilltro. I region Örebro och Luleå är det färre med låg tilltro.

När det gäller om SKM är bra på att **kontrollera deklARATIONER** så håller invånarna i region Malmö med i högre utsträckning än genomsnittet.

När det gäller tilltron till SKM:s möjligheter att kontrollera **fusk med folkbokföring** kan konstateras att invånare i region Stockholm och Malmö är mer negativa än andra medan invånare i Göteborg, Örebro, Gävle och Luleå är mindre negativa än genomsnittet för riket.

I region Örebro och Luleå är det fler som tror att de skulle bli **upptäckta om de skattefuskade** medan det är färre i region Stockholm som tror detsamma, de tror istället att de skulle slippa upptäckt om de fuskade.

De är ingen region som utmärker sig vad gäller uppfattning om hur allvarliga **konsekvenserna av skattefusk** är.

I region Växjö är det fler som tycker att **skattekontrollen effektiviserats** under senare år så att skattefusks idag upptäcks i högre grad. I region Stockholm och Göteborg är det färre som instämmer i påståendet.

Totalt sett är det cirka en fjärdedel som tycker att **kontrollen fungerar bra**, en femtedel som förhåller sig neutrala, en tiondel är missnöjda och fyra av tio som inte vet eller inte besvarar frågan. Totalt sett är invånarna i Västerås mer nöjda med kontrollen medan boende i region Stockholm är mer missnöjda. Invånare i region Örebro och Luleå är mindre missnöjda än genomsnittet.

Tabell 67 Totalt sett fungerar kontrollen bra, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	26	23-	28	28	25	26	29	30+	27	27	27
Varken eller	19	21+	20	20	19	19	20	17	19	19	20
Instämmer inte	12	14+	11	11	12	13	10-	12	11	12	10-
Vet ej/ej svar	42	42	41	41	43	42	42	41	44	43	43

Bas: alla svaranden

12.5 SKM:s sätt att arbeta i olika regioner

Med sättet att arbeta menas att SKM strävar efter att förenkla för skattebetalarna, informerar bra, är hjälpsamma, ger alla rättvis och likvärdig behandling, upptäcker fel och fusk samt fattar korrekta beslut.

I region Stockholm och Västerås är invånarna i högre utsträckning nöjda med SKM:s strävan att **förenkla för skattebetalarna**. Paradoxalt nog är invånarna i region Stockholm också mer missnöjda jämfört med riket i stort.

I region Stockholm är det en större andel som är nöjda med **SKM:s information** medan det i region Östersund är en mindre andel nöjda.

Region Västerås verkar kunna ge sina invånare **den hjälp de behöver**, deras invånare är nöjdare än genomsnittet i Sverige. Invånare i region Stockholm är däremot mer negativa.

I region Luleå tycker invånarna att SKM ger alla en **likvärdig och rättvis behandling** i högre omfattning än övriga regioner. Invånarna i region Stockholm är däremot mer missnöjda med delområdet och svarar att de inte instämmer i högre grad än andra.

Det är nästan bara boende i region Stockholm som avviker åsiktsmässigt när det gäller frågan om SKM är bra på att **upptäcka fel** eller ej. I region Stockholm är det färre som tror att SKM upptäcker fel och fler som tror det motsatta.

I region Örebro har invånarna större tilltro till SKM:s förmåga att **upptäcka fusk** medan det omvända förhållandet gäller invånare i region Stockholm. Invånare i region Örebro och Gävle är mindre negativa än genomsnittet.

I Luleåregionen instämmer fler invånare i påståendet att SKM **fattar korrekta beslut** än i genomsnitt. I region Stockholm är invånarna mer missnöjda än genomsnittet.

Totalt sett tycker invånarna i region Västerås att SKM **utför sin uppgift på ett bra sätt** medan boende i region Stockholm är mindre nöjda.

Tabell 68 Totalt sett utför SKM sin uppgift på ett bra sätt, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	35	33-	36	36	34	35	37	38+	35	34	37
Varken eller	24	28+	24	12	23	23	20-	24	22	24	22
Instämmer inte	7	7	6	7	7	7	5	5-	7	6	5
Vet ej/ej svar	34	32-	33	34	36	34	37	33	36	36	36

Bas: alla svaranden

12.6 Allmänhetens förtroende olika regioner

Totalt sett kan konstateras att förtroendet för SKM är gott. På regional nivå kan man se att det är invånarna i region Stockholm som har lägst förtroende för SKM jämfört med riksgenomsnittet.

Tabell 69 Totalt sett har jag förtroende för SKM, procent

	Total	Stock- holm	Lin- köping	Växjö	Malmö	Göte- borg	Örebro	Väster- ås	Gävle	Öster- sund	Luleå
Instämmer	52	48-	52	53	50	52	54	54	52	55	54
Varken eller	25	29+	24	23	24	24	22-	22-	22-	21-	24
Instämmer inte	9	11+	8	9	9	9	7	8	9	8	6-
Vet ej/ej svar	15	12-	15	16	17+	14	17	16	18+	17	16

Bas: alla svaranden