

15 februari 1972

# Dags att deklarera

Hur man fyller i den nya blanketten och  
räknar ut sin skatt



Information från

**RSV** RIKSSKATTEVERKET

*Under 1970-talet satsades stort på statlig och kommunal samhällsinformation. Nämnden för samhällsinformation (NSI) bildades och drev på utvecklingen. Informatörer anställdes på myndigheterna och ute i kommunerna. Nämnden ordnade utbildning för såväl verkschefer som informatörer. För skatteförvaltningens del kom informationsverksamheten igång 1972 då hushållsbroschyren "Dags att deklarerera" kom ut första gången.*

# 11 Attityder till skattesystemet och skattemyndigheten

## 11.1 Inledning

Riksskatteverket, RSV, har sedan mitten av 1980-talet genomfört stora enkätundersökningar riktade till allmänheten om deras inställning till skattesystemet, skattefusket och skattekontrollen samt till skattemyndigheternas sätt att arbeta. Den senaste undersökningen till allmänheten genomfördes under januari och februari 2001.<sup>1</sup> Företagens attityder har undersökts tre gånger, 1997, 1999 och hösten 2001/våren 2002.

Undersökningarna har flera syften

- att ge underlag till en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och skattemyndigheterna utvecklas
- att ge underlag för en bedömning av hur allmänhet och företag ser på skattemyndigheternas service, olika former av skattefusk och skattemyndigheternas kontrollinsatser
- att ge underlag för jämförelser mellan regionala skattemyndigheter och anvisning om vad i deras arbete som kan behöva förbättras.

I det här kapitlet redovisas några intressanta resultat från undersökningen till företagen 2002. Undersökningen bestod av två enkäter med slumpmässiga urval på 3 000 respektive 21 266 företag i hela riket. Svarsfrekvenserna var 52 respektive 54 procent. Den större enkäten med frågor om skattemyndigheternas sätt att arbeta kan redovisas ända ner på skattekontorsnivå i vissa skatteregioner.

De utvalda företagen har haft att ta ställning till en rad positivt formulerade påståenden på en femgradig skala där siffran 5 motsvarar ”instämmer helt” och siffran 1 motsvarar ”instämmer inte alls”.

## 11.2 Inställningen till skattesystemet

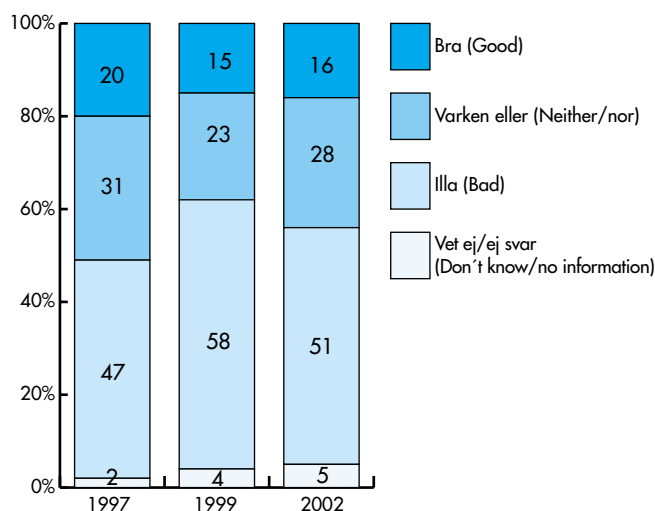
### 11.2.1 Runt hälften tycker illa om skattesystemet

Runt hälften av de tillfrågade företagen tycker illa om skattesystemet, medan 16 procent tycker bra om det. Dessa siffror överensstämmer i stort med 1999 års undersökning.<sup>2</sup> (11.1 Diagram) Attityden är ungefär likadan för påståendet att vi har ett enkelt skattesystem för företag. (11.2 Diagram)

#### 11.1 Diagram

**Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning?, jämförelse mellan företag åren 1997, 1999 och 2002, procent**

What is your general opinion on the tax system, i.e. the level of taxes and the design of tax rules?, business sector 1997, 1999 and 2002, percent



**Källa:** RSV Rapport 2002:12

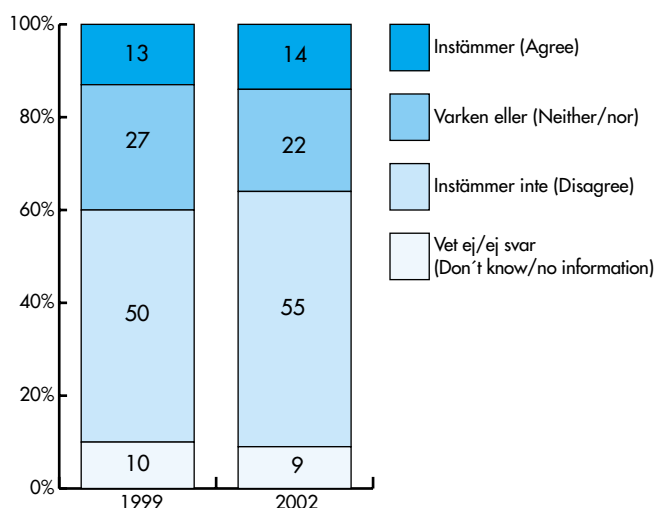
<sup>1</sup> Vid tidpunkten för tryckning av årets upplaga av Skattestatistisk årsbok (november 2002) pågår en ny allmänhetsundersökning, men resultatet från denna är ännu inte känt.

<sup>2</sup> Vid tolkning av 1997 års resultat bör beaktas att den undersökningen utfördes i sin helhet med telefonintervjuer, vilket försvårar en jämförelse med de senare undersökningarna.

### 11.2 Diagram

#### Vi har ett enkelt skattesystem för företag, procent

The tax system is simple for businesses, percent



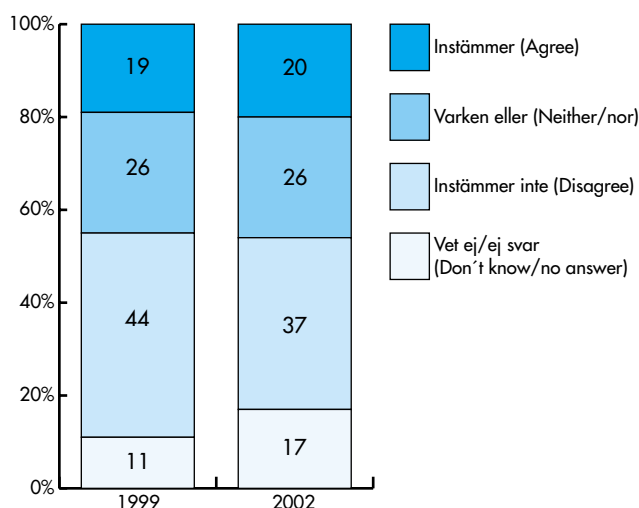
Källa: RSV Rapport 2002:12

Det är en signifikant lägre andel företag i den senaste undersökningen, jämfört med 1999, som inte instämmer i påståendet att det är lätt för företag att deklarerar och lämna uppgifter om olika skatter. Eftersom övriga värden är oförändrade framstår det som troligt att den ändrade uppfattningen har hamnat i gruppen "vet ej/ej svar", vars värde också har förändrats signifikant. (11.3 Diagram)

### 11.3 Diagram

#### Det är lätt för företag att deklarerar och lämna uppgifter om olika skatter

It is easy for businesses to file tax returns and to file information on different taxes



Källa: RSV Rapport 2002:12

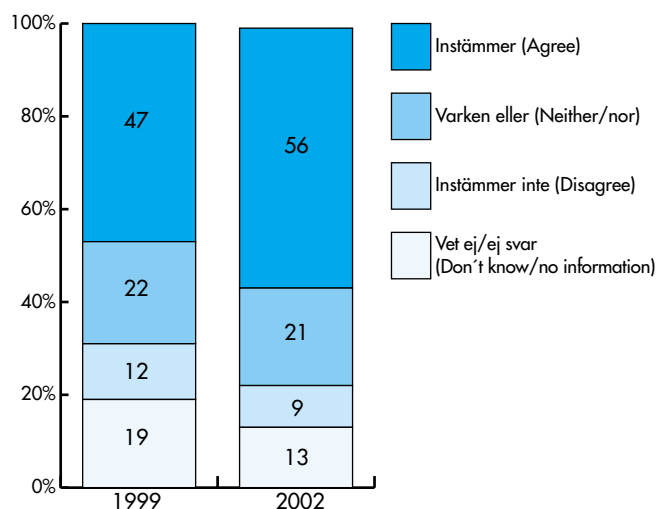
### 11.2.2 Skattekontot fungerar bättre och bättre

Skattekontot infördes för företagare 1998 och för löntagare 1999. Det är fler företag som tycker att skattekontot är bra än vid föregående undersökning, 56 procent, vilket är en statistiskt säkerställd ökning. Mindre än tio procent av företagen i årets undersökning tycker inte att skattekontot är bra. (11.4 Diagram)

### 11.4 Diagram

#### Systemet med skattekonto är bra, jämförelse mellan företag år 1999 och 2002

The system with a tax account is good, businesses 1999 and 2002



Källa: RSV Rapport 2002:12

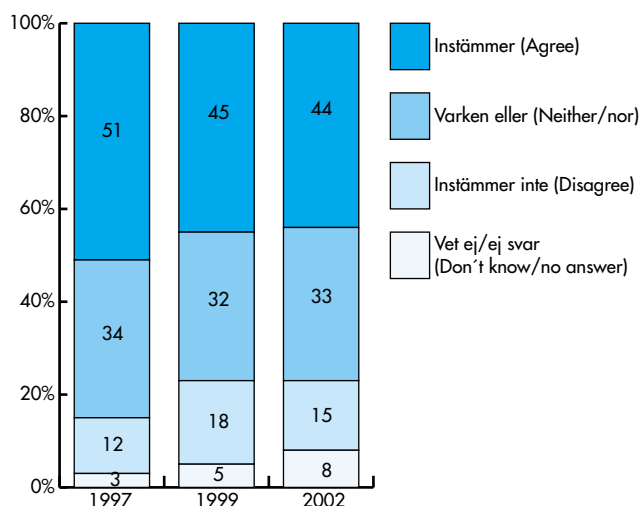
## 11.3 Broschyrer och blanketter

Broschyrer och blanketter får goda betyg av företagen vid årets undersökning, endast 15 procent har angett att de inte tycker att broschyrer och blanketter är bra. (11.5 Diagram) Övervägande majoritet av företagen anser att skattemyndigheten skickar ut broschyrer och blanketter i god tid, att de är lätta att få tag på och att de innehåller den information man behöver. Men likt föregående undersökningar är det endast omkring vart tredje företag som instämmer i att skattemyndighetens broschyrer och blanketter är begripliga. Och begripligheten är det i särklass mest betydelsefulla omdömet för att företagen ska uppfatta att broschyrer och blanketter totalt sett är bra.

### 11.5 Diagram

#### Totalt sett är skattemyndighetens broschyrer och blanketter bra, företag år 1997, 1999 och 2002, procent

The Tax Authority's brochures and forms are good overall, businesses 1997, 1999 and 2002, percent



Källa: RSV Rapport 2002:12

## 11.4 Service i form av modern teknik

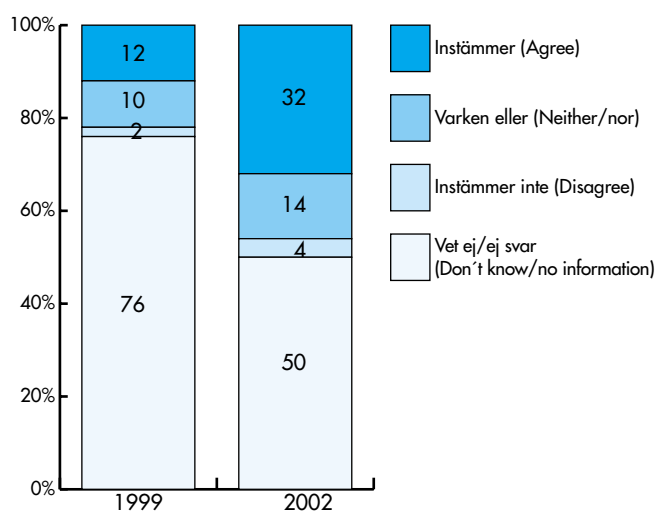
Skatteförvaltningen tillskapade 1996 två nya informationskanaler: skattemyndighetens servicetelefon 020 – 567 000, från vilken man kan beställa broschyrer och blanketter, och RSV:s hemsida [www.rsv.se](http://www.rsv.se), vars innehåll blivit allt större med en mängd olika funktioner.

Det är en stor andel företag som inte har någon uppfattning om hemsidan, men denna andel har blivit avsevärt mindre, förut 76 procent mot 50 procent i den senaste undersökningen. Det är endast 4 procent som inte instämmer i påståendet. (11.6 Diagram)

### 11.6 Diagram

#### RSV:s hemsida är bra, företag, procent

The National Tax Board's homepage is good, businesses, percent



Källa: RSV Rapport 2002:12

## 11.5 Företagen och skattefusk

Vart femte företag uppger sig vara utsatt för konkurrens från skattefuskar, men det finns stora branschvisa skillnader, där framförallt hotell- och restaurangbranschen utmärker sig med 56 procent instämmande, vilket är en signifikant högre andel än genomsnittet av företag. (11.7 Diagram) De allra flesta företagen instämmer emellertid i att de försöker att undvika göra affärer med andra företag som skattefuskar. (11.8 Diagram)

## 11.6 Synen på skattemyndighetens sätt att arbeta

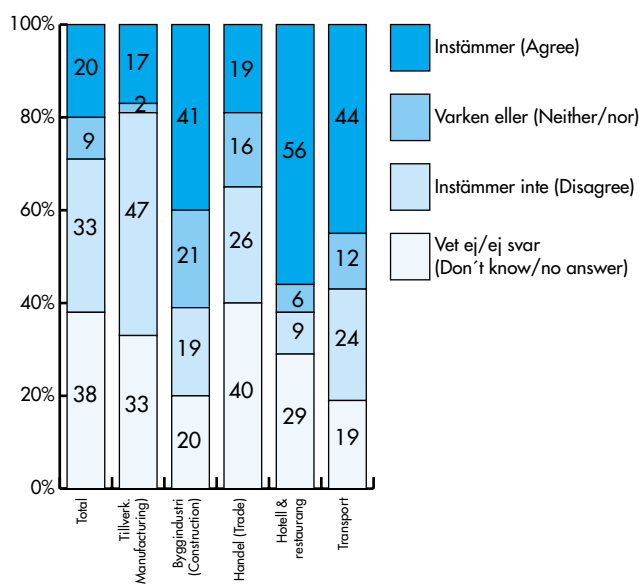
### 11.6.1 En majoritet är nöjda med kontakten med skattemyndigheten

Om företagen är nöjda eller missnöjda med kontakten med skattemyndigheten kan ses som ett sammanfattande omdöme om skattemyndighetens sätt att arbeta. Av de företag som varit i kontakt med SKM är 59 procent nöjda med kontakterna och 9 procent missnöjda. Resultatet är i princip oförändrat jämfört med förra undersökningen 1999.

### 11.7 Diagram

#### Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar, år 2002, procent

Our company is to a large extent subject to competition from other companies, in our line of business, that evades tax, 2002, percent

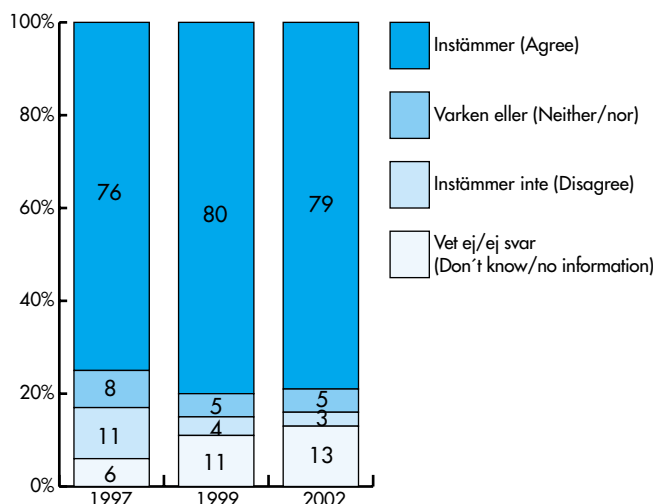


Källa: RSV Rapport 2002:12

### 11.8 Diagram

#### Vårt företag försöker undvika att göra affärer med företag som skattefuskar, år 2002, procent

Our company tries to avoid doing business with companies that evades tax, 2002, percent



Källa: RSV Rapport 2002:12

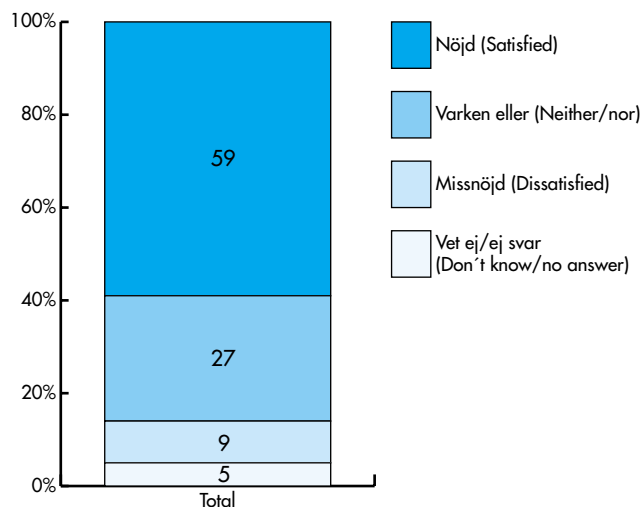
### 11.6.2 Bemötandet fick bäst betyg

En del av undersökningen bestod av frågor om hur skattemyndigheten sköter sin uppgift i olika avseenden. Olika kvalitetsområden gicks igenom och sammanfattningsvis kan sägas att *bemötandet* fick bäst betyg, därefter rangordnat efter andelen instämmande *tillgängligheten*, *sakkunskapen*, hur lätt det är att *kommunicera* med skattemyndigheten, *informationen*, *kontrollen* och sist *snabbheten* i handläggningen och *rättvisan*. Över hälften (52 procent) håller med om att bemötandet på

### 11.9 Tabell

#### Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med skattemyndigheten? procent

Are you satisfied or dissatisfied with your contacts with the Tax Authority? percent



Bas: Haft kontakt

Källa: RSV Rapport 2002:11

det hela taget är bra, 10 procent gör det inte. När det gäller företagets inställning till om skattemyndigheten totalt gör en rättvis och säker behandling är det å andra sidan bara 20 procent som instämmer medan 13 procent inte gör det. Resten har inte tagit ställning.

#### 11.6.3 Återkommande svarsmönster

Svarsmönstret är likartat inom de olika kvalitetsområdena. Mest positiva till SKM: s sätt att arbeta är landsortsföretag och företag som varit i kontakt med SKM en gång. Större företag (med fler än 50 anställda), bokförings- och revisionsbyråer samt företag som haft fler än sex kontakter ger SKM de sämsta betygen.

#### 11.6.4 Vad är viktigast?

Genom att analysera svaren på de olika frågorna kan de faktorer som har största betydelse för betygen inom de olika områdena tas fram. En sådan analys visar att rättvisa har störst betydelse för hur SKM sköter sin uppgift totalt sett. Bemötande och sakkunskap är också viktiga. För förtroendet är kommunikation och rättvisa viktigast.

#### Fler företag är nöjda med tillgängligheten

Den största förbättringen jämfört med tidigare år är företagets attityder till tillgängligheten. Fler företag anser att SKM har öppettider och telefontider som passar. I det sammanfattande omdömet om tillgängligheten har andelen instämmande ökat från 34 till 44 procent sedan 1999 och andelen missnöjda har minskat från 28 till 16 procent. Hur enkelt det är att få kontakt med rätt person har störst betydelse för tillgängligheten totalt sett. SKM: s öppettider och att det är lätt att komma fram på telefon är också viktigt.

#### Hälften anser att personalen är intresserad

Den största betydelsen för det sammanfattande omdömet om SKM: s *bemötande* är att företagen får den hjälp de behöver och att personalen är trevlig. Hälften av företagen tycker att personalen är intresserad och försöker sätta sig in i deras situation, 13 procent håller inte med om det.

#### Få tycker att skattemyndigheten rättar sina egna fel snabbt

Snabbheten i handläggningen är det kvalitetsområde som får sämst betyg av allmänheten (tillsammans med rättvisan). Påståendet *SKM blir snabbt klara med mina beslut* har störst betydelse för snabbheten totalt sett. Högt betydelsevärde och få instämmande har även påståendet *SKM håller utlovade tider för svar eller beslut*. Att fel rättas snabbt är också viktigt. Endast 17 procent anser att så sker idag.

#### Hyfsat betyg för sakkunskapen hos skattemyndigheten

Störst betydelse för sakkunskapen på det hela taget är, liksom tidigare år, kunnig personal. Det är också det påstående som har högst andel instämmande (46 procent). Lägst andel instämmande (22 procent) får påståendet *SKM fattar korrekta beslut*.

#### Bra förklaringar på frågor är viktiga

Attityderna till ett påstående samvarierar särskilt mycket med hur lätt allmänheten anser det är att kommunicera med skattemyndigheten på det hela taget: *att skattemyndigheten ger bra förklaringar på frågor*. Betyget från allmänheten är här medelmåttigt: endast 26 procent instämmer i påståendet medan 14 procent inte gör det.

#### Blandat betyg för informationen

Frågorna om SKM: s information är nya för i år och betygen varierar. Många företag (43 procent) kan hålla med om att SKM är bra på att informera om företagets skyldigheter medan endast 22 procent anser att de är bra på att informera om företagets rättigheter. Viktigast för informationen är att man lätt kan få tag på den information man behöver.

#### Osäkerhet om kontrollen

Inom områdena kontroll och rättvisa har en stor andel företag inte svarat eller svarat att de inte vet och "osäkerheten" ökar. I år är det t.ex. 50 procent, jämfört med 20 procent 1999, som inte har en uppfattning om "Det är troligt att SKM skulle upptäcka skattefusk i ett företag som vårt mot bakgrund av storlek, bransch etc."

En förklaring till att andelen osäkra ökar kan vara att fler företag inte orkar svara. Då ökningen av andelen osäkra är extra stor inom områdena kontroll och rättvisa jämfört med andra områden är det dock svårt att tro att allt beror på en ökad svarströtthet hos företagen.

### 11.10 Tabell

#### Några centrala faktorer för attityderna till skattemyndigheten, procent

Some central issues for the attitudes to the Tax Authority, percent

Påstående Statement	Instämmer (Agree)	Varken eller (Neither/ nor)	Instämmer inte (Don't agree)	Vet ej/ ej svar (Don't know/no answer)
Det är enkelt att få kontakt med rätt person It is easy to get in touch with the right person	32	22	28	13
Jag får den hjälp jag behöver I get the assistance I need	59	21	11	9
När skattemyndigheten gjort något fel rättas man snabbt felet When the Tax Authority has done something wrong, the error is quickly corrected	30	23	23	24
Personalen är kunnig The staff is competent	46	24	12	18
Skattemyndigheten ger bra förklaringar på mina frågor The Tax Authority answers my questions well	37	29	14	20

Källa: RSV Rapport 2002:11

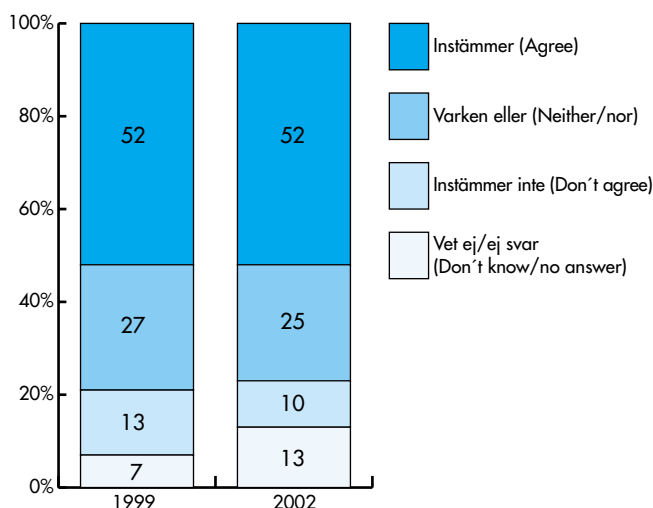
### 11.6.5 Ökat förtroende för skattemyndigheten

När det gäller förtroendet för skattemyndigheten har 52 procent av företagen förtroende för SKM medan 10 procent inte har det. En analys av svaren visar att det är attityderna till kommunikation och rättvisa som har störst betydelse för om man har förtroende för skattemyndigheten.

### 11.11 Tabell

#### Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, 1999 och 2002, procent

I have confidence in the Tax Authority overall, 1999 and 2002, percent



Källa: RSV Rapporterna 2000:4 och 2002:11

## Källor och lästips

Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2002:11

Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2002:12

Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2001:3

Allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2001:4

Service och kontroll – En fördjupad analys av skattebetalarnas attityder och värderingar, RSV Rapport 2000:2