

Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, Skatteverkets sätt att arbeta

”Brukarundersökningen”

Resultat från en riksomfattande undersökning maj-juni 2016

Förord

Skatteverket gör regelbundet mätningar av medborgarnas och företagens syn på skattesystemet, skattefusket, skattekontrollen och upplevelserna i kontakterna med Skatteverket.

Undersökningarna har till syfte att:

- ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas
- ge underlag för en bedömning av hur medborgare och företag ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter
- ge underlag för bedömning av hur målen uppfylls och som underlag i verksamhetsplaneringen

I denna rapport redovisas resultaten från en undersökning 2016 om vad medborgarna tycker om Skatteverkets service och bemötande ("Brukarundersökningen"). Tidigare i år presenterades resultatet från en undersökning som gjordes förra året om vilken handlade om allmänhetens förhållningssätt till skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll ("Medborgarundersökningen").

En motsvarande brukarundersökning gjordes förra gången 2012. Då fyra år har gått mellan undersökningarna har en genomgång gjorts av de frågor som ställts. Några frågor har tagits bort medan några frågor i den här undersökningen är nya.

Fältarbetet för den här undersökningen genomfördes i form av telefonintervjuer med webbenkäter som alternativ svarsmetod, under maj - juni 2016 av undersökningsföretaget Kantar Sifo.

Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Anders I Andersson, Henrik Franzon och Sara Olin.

Solna i maj 2017

Åsa Hagman
Chef för Analysenheten

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| Förord | 2 |
| Innehållsförteckning..... | 3 |
| Sammanfattning..... | 5 |
| 1 Allmänt om undersökningen | 9 |
| 1.1 Bakgrund och syfte | 9 |
| 1.2 Population och urval | 9 |
| 1.3 Undersökningens genomförande | 10 |
| 1.4 Undersökningens tillförlitlighet | 11 |
| 1.5 Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data)..... | 12 |
| 1.6 De svarandes sammansättning..... | 13 |
| 1.7 Redovisning av resultat | 14 |
| 1.8 Förändringar av undersökningen genom åren..... | 16 |
| 2 Rapportens disposition och koppling till skattefelsmodellen | 18 |
| 3 Utvecklingen inom serviceområdet 2012-2016..... | 20 |
| 3.1 Allmänt..... | 20 |
| 3.2 Digitala tjänster..... | 20 |
| 3.3 Servicekontor..... | 21 |
| 3.4 Skatteupplysningen | 21 |
| 4 Summering av medborgarnas kontakter med Skatteverket..... | 23 |
| 4.1 Kontaktfrågor i medborgarundersökningar och brukarundersökningar | 23 |
| 4.2 Resultat från medborgarundersökningarna 2002-2016 | 25 |
| 4.3 Resultat från brukarundersökningarna 2012-2016..... | 28 |
| 5 Inkomstdeklarationen | 32 |
| 5.1 Lämna deklarationen elektroniskt eller på papper?..... | 32 |
| 5.2 Hade det gått lika bra att deklarerat elektroniskt? | 34 |
| 6 Kontakter – synpunkter på kanaler..... | 37 |
| 6.1 Webbplatsen | 37 |
| 6.2 Servicekontor..... | 39 |
| 6.3 Telefon..... | 40 |
| 6.4 E-post och brev..... | 44 |

| | | |
|----------|--|----|
| 6.5 | Anledningar till att vissa avstått kontakt med Skatteverket | 46 |
| 7 | Personalens bemötande och sakkunskaper | 47 |
| 7.1 | Bemötande | 47 |
| 7.2 | Sakkunskaper | 48 |
| 7.3 | Personalens attityder..... | 49 |
| 8 | Tillgänglighet och information | 54 |
| 8.1 | Tillgänglighet – att kontakta Skatteverket vid behov..... | 54 |
| 8.2 | Skatteverket är bra på att informera..... | 55 |
| 8.3 | Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra | 57 |
| 9 | Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift | 58 |
| 9.1 | Resultat i brukarundersökningen..... | 58 |
| 9.2 | Jämförelse med medborgarundersökningen | 60 |
| 10 | Medborgarnas tillvägagångssätt om deklarationen blir svårare..... | 61 |
| 11 | Vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på..... | 63 |
| Bilaga 1 | Intervjuguide 2012/2016 | |
| Bilaga 2 | Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016 | |
| Bilaga 3 | Öppna svar: Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklarationen elektroniskt? | |
| Bilaga 4 | Öppna svar: Varför anser du att det inte är enkelt att använda självbetjäningstjänster på Skatteverkets webbplats? | |
| Bilaga 5 | Öppna svar: Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket? | |
| Bilaga 6 | Öppna svar: Vad bör Skatteverket först och främst bli bättre på? | |

Sammanfattning

Om undersökningen

Skatteverket har under maj – juni 2016 gjort en undersökning av synen på Skatteverkets sätt att arbeta. Den har riktat sig mot medborgare som haft olika former av kontakt med myndigheten. Detta för att få underlag för en bedömning av hur medborgarna ser på servicen och bemötandet. Enkätundersökningar är en av flera metoder för att försöka ringa in hur utvecklingen ser ut inom områden som är viktiga för Skatteverkets verksamhet.

Den senaste motsvarande undersökningen gjordes 2012 med en svarsfrekvens på 45 procent. I 2016 års undersökning nästan halverades svarsfrekvensen, till 25 procent. Resultaten i denna rapport bör därmed betraktas med försiktighet. Om svarsfrekvensen hålls konstant över tiden bör jämförelser över tiden bli tämligen rättvisa för gruppen svarande, då det i det läget är rimligt att tro att det är i stort sett samma grupper av individer som svarar och inte svarar på undersökningarna. Men i och med att svarsfrekvensen minskat kraftigt i 2016 års undersökning har gruppen svarande ändrat karaktär. Detta gör att även tolkningen av förändringar över tiden försvåras.

Resultat

Deklarationen

Andelen som deklarerar elektroniskt fortsätter att öka, Mellan 2006 och 2016 ökade denna andel från 36 till 75 procent. Under de senaste åren har ökningen skett i en något långsammare takt än tidigare. Enskilda näringsidkare är emellertid en grupp där andelen som lämnar deklARATIONEN elektroniskt länge har varit låg men där vi under senare år ser en ökning. Mellan 2012 och 2016 har det nästan skett en fördubbling, från 19 till 37 procent.

De som svarade att det inte gått bra att lämna deklARATIONEN elektroniskt fick ange skäl till varför. Andelen som svarade att deklARATIONEN via papper är bekvämare eller att de saknar datorvana minskade mellan 2012 och 2016. Mycket få personer under 50 år svarade på detta sätt. Det är dock fortfarande många som saknar dator eller datorvana bland personer över 70 år.

Andelen som upplevde att deras deklARATIONEN var för krånglig för att deklarerar elektroniskt var i stort sett densamma i 2012 och 2016 års undersökningar (totalt ca 3 procent av alla svarande). En stor del av dessa uppgav att de behövde lämna deklARATIONEN på papper eftersom de lämnat bilagor. De flesta hänvisade emellertid till bilagor som kunde lämnas elektroniskt både 2012 och 2016.

Kontakter – synpunkter på kanaler

Fler och fler använder Skatteverkets webbplats när de ska kontakta myndigheten. Ökningen beror emellertid främst på en generationsväxling och inte på ett ändrat beteende på individnivå.

De som besökt Skatteverkets webbplats fick ta ställning till om det är enkelt att hitta på webbplatsen, om det är enkelt att förstå informationen samt om informationen är tillräcklig för att lösa de ärenden man har. För samtliga tre påståenden var det färre som instämde i förhållande till 2012 års undersökning. En tänkbar förklaring kan vara att förväntningarna på webbplatsen har ökat i takt med att webben i stort har utvecklats. Det kan vara så att de flesta fortfarande anser att Skatteverkets webbplats är bra, men från att den legat i framkant har nu andra myndigheters webbplatser kommit ikapp.

De som uppgav att de besökt ett servicekontor i ett skatteärende fick ta ställning till om man får hjälp inom rimlig tid, om man får den hjälp man behöver, om man litar på svaret samt om medarbetarna vid servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk. Andelen som instämmer minskade jämfört med 2012, i synnerhet när det gäller hjälp inom rimlig tid och att få den hjälp man behöver. En tänkbar förklaring till det försämrade resultatet är den ökade asylinvandringen. Väntetiderna har blivit längre och invandringsärenden är dessutom ofta relativt komplicerade och kan inte alltid lösas vid ett tillfälle, vilket kan ha påverkat upplevelsen av om man fick den hjälp man behövde.

De som uppgav att de hade tagit kontakt med Skatteverket via telefon fick ta ställning till fyra påståenden; om man får svar inom rimlig tid, om man får den hjälp man behöver, om man litar på svaret samt om Skatteverkets medarbetare använder ett enkelt och begripligt talspråk. Andelen som instämde i att man får svar inom rimlig tid minskade från 63 till 57 procent jämfört med 2012. Överlag var jämförelserna med 2012 års resultat mer fördelaktiga bland dem som haft kontakt med en enskild handläggare än bland dem som ringt Skatteupplysningen.

De som haft kontakt med Skatteverket via e-post fick ta ställning till om man får svar inom rimlig tid, om man får den hjälp man behöver, om man litar på svaret samt om Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i sitt svar. Andelen som instämde i att man får svar inom rimlig tid minskade från 77 till 64 procent mellan 2012 och 2016. Andelen som instämde i att man får hjälp inom rimlig tid minskade från 80 till 73 procent.

Skatteupplysningens egen statistik visar att antalet mejl ökade med nästan 40 procent mellan 2012 och 2016. Det beror förmodligen till stor del på att antalet avvisade och tappade telefonsamtal ökat markant. Samtal som inte besvaras leder till att fler väljer att mejla istället, vilket är problematiskt eftersom det i genomsnitt tar längre tid att lösa ärenden via e-post än via telefon.

De som uppgav att de kontaktat Skatteverket via ”vanligt” brev eller fått ett brev från Skatteverket med begäran om kompletterande uppgifter, fick ta ställning till om Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev. Andelen som instämde i detta ökade från 60 till 68 procent mellan 2012 och 2016.

Bemötande och sakkunskap

Andelen som instämmer i att man får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket ligger stadigt på en mycket hög nivå, 95 procent instämde i att man får ett bra bemötande av Skatteverket.

Uppfattningen om personalens sakkunskaper ligger också den kvar på en hög nivå, 76 procent instämde i att Skatteverkets personal har bra sakkunskap. Väljer vi att se utvecklingen över tid, från 2006 – 2016, har den för Skatteverket fördelaktiga utvecklingen mellan 2006 och 2012 dock vänt tillbaka något mellan 2012 och 2016 (ingen statistiskt säkerställd skillnad).

Tillgänglighet och information

De flesta, nästan 70 procent, instämde i att det är enkelt att kontakta Skatteverket vid behov. Personer på glesbygden instämde i lägre grad än bosatta i större städer eller orter.

Andelen som instämde i att Skatteverket är bra på att informera var nästan densamma som 2012, 70 procent. Jämför vi de tre senaste undersökningarna kan vi konstatera att den gynnsamma utvecklingen mellan 2006 och 2012 har stannat upp mellan 2012 och 2016. En grupp som instämde i lägre grad var egenföretagare.

När det gäller uppfattningen om Skatteverkets broschyrer och blanketter ökade andelen som instämde från 60 till 77 procent mellan 2006 och 2012, men minskade därefter till 70 procent i 2016 års undersökning.

Förtroende

Resultatet från undersökningen visar på ett fortsatt högt förtroende för Skatteverket. Andelen som instämde i att de har förtroende för myndigheten var 80 procent. Även i detta sammanhang är resultatet en viss försämring jämfört med 2012 men en tydlig förbättring jämfört med 2006.

Förtroendepåståendet finns med även i Skatteverkets medborgarundersökning¹. I den undersökningen ökade förtroendet mellan 2012 och 2016. Det är sannolikt olika saker som de svarande i respektive undersökning byggt in i förtroendet, baserat på undersökningarnas övriga frågor. Överlag var utvecklingen mellan 2012 och 2016 fördelaktig i medborgarundersökningen och negativ i brukarundersökningen. Förmodligen är det så att samtidigt som attityderna har förbättrats kring frågor om skattesystemet, skattefusk och Skatteverkets kontroll har attityden försämrats något kring Skatteverkets service, eventuellt till följd av ökade förväntningar.

¹ <http://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abec2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen+2016.pdf>

Medborgarnas tillvägagångssätt om deklARATIONEN blir svårare

I undersökningen ställdes en fråga om hur man skulle gå till väga om ens deklARATION blir svårare och man då blir osäker på hur man ska redovisa sina uppgifter. Frågan ställdes först så att den som svarade inte skulle vara färgad av övriga frågor i undersökningen.

De allra flesta svarade – liksom i 2012 års undersökning – att de skulle vända sig till Skatteverket och då främst söka information på Skatteverkets webbplats eller ringa till Skatteupplysningen. När det gäller kanaler utanför Skatteverket var det flest som svarade att de skulle vända sig till en familjemedlem. Andelen som svarade att de skulle skicka e-post till Skatteverket ökade från 2 till 7 procent och andelen som svarade att de skulle vända sig till annan internetplats eller sociala medier ökade från 4 till 8 procent mellan 2012 och 2016.

Vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på

Sist i undersökningen fick ställas en fråga om vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på. Området ”kontroll” har ökat i betydelse sedan 2012. Vidare ansåg många att ”information”, ”webb/e-tjänst”, ”begriplighet/språk”, ”vänte-/öppettid” och ”service/tillgänglighet” är viktiga förbättringsområden.

1 Allmänt om undersökningen

1.1 Bakgrund och syfte

Skatteverket har sedan 1986 genomfört attitydundersökningar riktade till medborgare respektive företag. Sedan mitten av 1990-talet har dessa båda undersökningar i sin tur delats upp i två delundersökningar med olika fokus:

- **Medborgarnas/Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll** (benämnda "Medborgarundersökningen" respektive "Företagsundersökningen"): synen på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll bland *samtliga* medborgare respektive företag
- **Medborgarnas/Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta** (benämnda "Brukarundersökningarna"): synen på Skatteverkets service och bemötande hos *dem som har haft olika former av kontakt* med verket.

Den *Brukarundersökning riktad till medborgare*, som redovisas i denna rapport, genomfördes med telefonintervjuer under maj - juni 2016. Det är den första brukarundersökningen av denna storlek sedan 2012. Undersökningen har till syfte att ge underlag för en bedömning av hur medborgarna ser på Skatteverkets service och bemötande.

Tidigare i år presenterades resultat från *Medborgarundersökningen*².

1.2 Population och urval

Målpopulationen utgjordes av folkbokförda personer i Sverige år 2016 i åldersintervallet 18-79 år. Som urvalsram användes SPAR (Statens Person- och Adressregister). Urvalet gjordes i början av april och bestod av 10 000 personer.

Vid undersökningarna 2006 och 2012 utgjordes målpopulationen av personer i åldersintervallet 18-79 år, se avsnitt 1.8 för mer information.

² Rapport "Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll"
<http://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abec2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen+2016.pdf>

1.3 Undersökningens genomförande

Tabell 1 nedan redovisar resultatet av fältarbetet från 2006, 2012 och 2016 års undersökningar. Av urvalet på 10 000 i 2016 års undersökning svarade 2 545 personer, vilket motsvarar en svarsandel på 25 procent, vilket är en rejäl minskning – nästan en halvering – jämfört med 2012 då svarsandelen var 45 procent. I undersökningen 2006, som genomfördes i två delar (vår och höst), kallade våg 1 och 2, låg svarsandelen över 50 procent.

Tabell 1 Resultat av fältarbetet

| | 2006 | | | 2012 | 2016 |
|---------------------------------|----------------|-----------------|------------------|--------|--------|
| | Våg 1 (vår) | Våg 2 (höst) | 2006 (totalt) | | |
| Urval | 5 005 | 5 005 | 10 010 | 10 000 | 10 000 |
| Övertäckning ³ | 0 | 0 | 0 | 21 | 3 |
| Bortfall | | | | | |
| <i>ej telefonnummersatta</i> | 585 | 604 | 1 189 | 1 711 | 2 047 |
| <i>felaktiga telefonnummer</i> | 329 | 489 | 818 | 644 | 1 080 |
| <i>ej anträffade</i> | 607 | 348 | 955 | 1 927 | 2 522 |
| <i>vägrare</i> | 746 | 697 | 1 443 | 1 116 | 1 557 |
| <i>sjukdom, svårigheter, mm</i> | 129 | 128 | 257 | 123 | 245 |
| totalt | 2 396 | 2 266 | 4 662 | 5 530 | 7 451 |
| Antal svarande | 2 609 | 2 739 | 5 348 | 4 458 | 2 545 |
| Andel svarande ⁴ | 52% | 55% | 53% | 45% | 25% |

Datansamlingen för årets undersökning genomfördes med telefonintervjuer av Kantar Sifo 3 maj – 19 juni 2016. Samtliga personer söktes minst 10 gånger fördelat över dagar, kvällar och helger, med minst 3 timmar mellan kontaktförsöken. Då respondenterna önskade bli uppringda en viss tid bokades en ny telefontid och kontakt togs vid bestämd tidpunkt. Datansamlingarna 2006 och 2012 utfördes av TNS-Gallup respektive Markör på liknande sätt.

³ Övertäckning är personer som ingår i urvalsramen men inte tillhör målpopulationen (t.ex. avliden).

⁴ Andelen svarande är beräknad exkl. övertäckning, dvs. antal svarande / (antal svarande + antal bortfall).

1.4 Undersökningens tillförlitlighet

Andelen svarande sjönk dramatiskt – nästan halverades – mellan 2012 och 2016, från 45 procent till 25 procent.

Troliga faktorer till det ökade bortfallet:

- Det är numera mycket vanligt med nummerpresentatörer (såväl i hemmen som i mobiltelefonerna), vilket gör det enkelt för intervjupersonerna att låta bli att svara på samtal från personer de inte känner igen.
- Det blir allt populärare med mobilappar som blockerar oönskade nummer. Till skillnad från NIX-spärren så kan dessa appar även blockera undersökningsföretag.
- Ökningen av mobiltelefoner (i synnerhet företagsmobiler och mobiler med kontantkort) gör det allt svårare för undersökningsföretagen att få fram telefonnummer till alla i urvalet.
- Svenskarna är trötta på telefonintervjuare, men också på telefonförsäljare. Den som gärna ställer upp på intervjuer och vill hjälpa till att beskriva samhället kan ha svårt att särskilja dessa aktörer. Som en följd av detta minskar sannolikt förtroendet för de seriösa intervjuföretagen.

Resultaten från en urvalsundersökning omges av olika typer av osäkerheter. Den osäkerhet som uppstår till följd av att endast ett urval av populationen undersöks uttrycks ofta i form av ett 95 % konfidensintervall. Felmarginalen (halva konfidensintervallens bredd) är det osäkerhetsmått som redovisas i tabellerna i bilagorna. Som kan utläsas ur tabellerna har 2016 års medelvärdeskattningar något högre felmarginaler jämfört med tidigare undersökningar, vilket beror på att antalet svar har minskat.

Utöver den osäkerhet som beskrivs med felmarginalen kan det finnas bortfallsfel och mätfel. Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfallet och de svarande. Med ett bortfall på 75 procent i 2016 års undersökning är det högst troligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna.

Bortfallet kan alltså leda till ganska stora fel i skattningarna. Om svarsfrekvensen hålls konstant över tiden bör emellertid jämförelser över tiden bli tämligen rättvisa för gruppen svarande, då det i det läget är rimligt att tro att det är i stort sett samma grupper av individer som svarar och inte svarar på undersökningarna. Men i och med att bortfallet ökat kraftigt i 2016 års undersökning har gruppen svarande ändrat karaktär. Detta gör att även tolkningen av förändringar över tiden försvåras.

1.5 Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data)

I tabell 2 presenteras svarande och bortfall med avseende på kön för 2016 års undersökning. Bortfallet var något högre för män än för kvinnor.

Tabell 2 Resultatet av fältarbetet uppdelat efter kön

| Kön | Män | | Kvinnor | |
|------------|-------|------------------|---------|------------------|
| | Antal | Andel av urvalet | Antal | Andel av urvalet |
| Nettourval | 5 075 | | 4 921 | |
| Svarande | 1 231 | 24% | 1 314 | 27% |
| Bortfall | 2 800 | 76% | 2 600 | 73% |

Svarsbenägenheten brukar vara lägre bland de yngre i Skatteverkets undersökningar och det gäller även denna undersökning. Tabell 3 visar dock att svarsbenägenheten var mycket låg (≤ 25 procent) i alla åldersgrupper upp till 50-59 år.

Tabell 3 Resultatet av fältarbetet uppdelat efter åldersklasser

| Ålder | 18-29 år | | 30-39 år | | 40-49 år | | 50-59 år | | 60-69 år | | 70-79 år | |
|------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Antal | Andel | Antal | Andel | Antal | Andel | Antal | Andel | Antal | Andel | Antal | Andel |
| Nettourval | 2081 | | 1716 | | 1780 | | 1698 | | 1549 | | 1172 | |
| Svarande | 381 | 18% | 290 | 17% | 382 | 21% | 420 | 25% | 578 | 37% | 494 | 42% |
| Bortfall | 1700 | 82% | 1426 | 83% | 1398 | 79% | 1278 | 75% | 971 | 63% | 678 | 58% |

För att reducera bortfallsfelet och eventuellt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden har en s.k. generell regressionsestimator⁵ (GREG) använts med hjälp-information om kön och ålder i tabell 2 och 3. Antalet svarande per kön och åldersgrupp har ställts i relation till populationstotaler som hämtats från Statistiska centralbyråns statistikdatabas⁶ så att underrapporterade grupper (där bortfallet är stort) viktats upp i de statistiska beräkningarna. Exempelvis var andelen svarande ungefär dubbelt så stor i gruppen 18-29 år

⁵ För en mer utförlig beskrivning av GREG-estimatoren hänvisas till *Särndal, Swensson och Wretman (1992): Model Assisted Survey Sampling*. New York: Springer Verlag.

⁶ <http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/start.asp>

som i gruppen 60-69 år, vilket innebar att de svarande i gruppen 18-24 år fick ungefär dubbelt så hög vikt som de svarande i gruppen 60-69 år.

Samma skattningsförfarande har använts för 2006 och 2012 års undersökningar.

I tabell 4 ges en jämförelse av andelen svarande och bortfall genom åren. I undersökningarna 2006 och 2012 ingick enbart personer i åldersintervallet 18-74 år. Tabellen visar att bortfallet ökat med ca 20 procentenheter i varje åldersgrupp. I de yngre åldersgrupperna innebär detta en halvering av andelen svarande.

Tabell 4 Resultatet av fältarbetet uppdelat efter åldersklasser. Jämförelse mellan undersökningar.

| | | 18-24 år | 25-34 år | 35-44 år | 45-54 år | 55-64 år | 65-74 år | 75-79 år |
|---|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Andel svarande | 2006 | 33% | 39% | 37% | 47% | 58% | 62% | - |
| | 2012 | 38% | 35% | 41% | 43% | 51% | 62% | - |
| | 2016 | 19% | 17% | 19% | 23% | 30% | 42% | 40% |
| Andel bortfall | 2006 | 67% | 61% | 63% | 53% | 42% | 38% | - |
| | 2012 | 62% | 65% | 59% | 57% | 49% | 38% | - |
| | 2016 | 81% | 83% | 81% | 77% | 70% | 58% | 60% |
| Bortfallsökning mellan 2012 och 2016 (procentenheter) | | 19 | 18 | 22 | 20 | 21 | 20 | |

1.6 De svarandes sammansättning

Enkäten inleds med ett antal bakgrundsfrågor. I tabell 5 redovisas de svarandes sammansättning efter de olika frågorna, både oviktat (hur de svarande faktiskt fördelade sig) och viktat (gruppernas inflytande på de statistiska beräkningarna). Eftersom viktningen gjordes med avseende på kön och ålder så återspeglar ”viktat”-talen för kön och åldersgrupper sammansättningen på dessa grupper i hela Sveriges befolkning.

Tabell 5 De svarandes sammansättning

| Registervariabler | | | Enkätfrågor | | |
|---------------------------|---------|--------|---|---------|--------|
| | Oviktat | Viktat | | Oviktat | Viktat |
| <u>Kön</u> | | | <u>Utbildning</u> | | |
| Kvinnor | 52% | 49% | Grundskola | 17% | 13% |
| Män | 48% | 51% | Gymnasial utbildning | 35% | 38% |
| <u>Åldersgrupp</u> | | | Eftergymnasial utbildning <3 år | | |
| 18-29 | 15% | 21% | Eftergymnasial utbildning >=3 år | 15% | 15% |
| 30-39 | 11% | 17% | <u>Sysselsättning</u> | | |
| 40-49 | 15% | 18% | Offentlig anställning | 25% | 28% |
| 50-59 | 17% | 16% | Privat anställning | 29% | 34% |
| 60-69 | 23% | 16% | Egen företagare | 8% | 8% |
| 70-79 | 19% | 12% | Annat | 38% | 29% |
| <u>H-region</u> | | | <u>Inkomstkälla</u> | | |
| Stockholm | 19% | 19% | Lön från eget eller delvis eget företag | 10% | 10% |
| Göteborg | 9% | 9% | Lön annan arbetsgivare | 60% | 68% |
| Malmö | 6% | 6% | Försäljning av bostad | 4% | 4% |
| Större städer | 37% | 37% | Försäljning av värdepapper | 13% | 13% |
| Mellanbygden | 17% | 17% | | | |
| Tätbygden | 6% | 5% | | | |
| Glesbygden | 6% | 6% | | | |

1.7 Redovisning av resultat

Resultaten presenteras med kommentarer och diagram som visar jämförelser mellan åren 2006, 2012 och 2016 (tidigare ”brukarundersökningar” genomfördes med postala enkäter), samt resultat från 2016 indelat i olika redovisningsgrupper.

Uppgiftslämnarna har i regel fått ta ställning till påståenden med en femgradig svarsskala där 1 = ”Instämmer inte alls” och 5 = ”Instämmer helt”. För jämförelser mellan åren har statistiska tester genomförts på skillnader i medelvärde med signifikansnivå 5 procent.

För att göra resultaten lättöverskådliga i diagram har svarsalternativen lagts samman enligt följande:

- svarsalternativ 4 och 5: Instämmer
- svarsalternativ 3: Varken eller
- svarsalternativ 1 och 2: Instämmer ej

Dessutom finns svarsalternativet ”ingen uppfattning”. Detta alternativ lästes inte upp av intervjuaren men användes när den svarande inte kunde ge ett svar på den femgradiga skalan.

För att förtydliga trendmönstret bland dem som uttryckt en uppfattning är andelarna ”instämmer”, ”varken eller” och ”instämmer ej” redovisade som andelar utav dem som svarat på den femgradiga skalan, dvs. exklusive dem som svarat ”ingen uppfattning”.

Resultaten redovisas i form av stapeldiagram med redovisning av andelar, samt medelvärden under staplarna. Medelvärdet kan tolkas som ett sammanfattande ”medelbetyg” av samtliga svarande som uttryckt en uppfattning. Man ska dock ha i åtanke att enkätresultaten per definition handlar om ordinaldata, dvs. skattningsskalan är rangordnad men har inget bestämt avstånd mellan värdena. I bilagor finns tabeller med felmarginaler för medelvärdena.

För jämförelser mellan år och mellan redovisningsgrupper har statistiska tester genomförts på medelvärden med signifikansnivå 5%. Statistiskt säkerställda skillnader anges med stöd av bokstäver som markerar kolumntillhörighet. Detta åskådliggörs med följande exempel:

Påstående: Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

| | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
|--------------------------|-----------|---------------|--------------|
| Antal observationer | 2445 | 2100 | 1339 |
| <i>Andelar i procent</i> | | | |
| (4+5) Instämmer | 60 | 77 | 70 |
| (3) Varken eller | 29 | 20 | 25 |
| (1+2) Instämmer ej | 11 | 3 | 5 |
| Ingen uppfattning | 3 | 4 | 6 |
| (5) instämmer helt | 22 | 31 | 31 |
| (4) | 39 | 46 | 38 |
| (3) | 29 | 20 | 25 |
| (2) | 9 | 3 | 5 |
| (1) | 2 | 1 | 1 |
| Medelvärde | 3.69 | 4.04ac | 3.95a |
| Felmarginal | 0.04 | 0.04 | 0.05 |

Från tabellen ovan kan man utläsa att medelvärdet (och andelen instämmande) ökade mellan 2006 och 2012 och sedan minskade mellan 2012 och 2016. Bokstäverna ”ac” i kolumn ”b” markerar att 2012 års medelvärde är statistiskt säkerställt högre än medelvärdet i 2006 och 2016 års undersökningar. Bokstaven ”a” i kolumn ”c” markerar att 2016 års medelvärde är statistiskt säkerställt högre än i 2006 års undersökning.

Flera statistiska tester medför en ökad risk att dra felaktiga slutsatser och därför har vi enbart genomfört statistiska tester på medelvärdet eftersom det är det mått som beskriver resultatet över hela svarsskalan. Samtidigt är medelvärdenas nivåer svåra att tolka och för att ge en mer konkret beskrivning av resultaten redovisar vi andelen som ”instämmer” eller ”instämmer ej” i de flesta diagram och texter. Vid en statistiskt signifikant medelvärdesskillnad mellan två redovisningsgrupper har vi utan ytterligare tester antagit att skillnad föreligger även för andelarna ”instämmer” och ”instämmer ej”, så länge andelsskillnaden tydligt går i samma riktning som medelvärdesskillnaden. För att undvika alltför många upprepningar har dessa skillnader oftast beskrivits utan ord som ”statistiskt säkerställt”.

1.8 Förändringar av undersökningen genom åren

Övergång från pappersenkät till telefonintervjuer 2006

Fram till 2006 genomfördes undersökningen som en pappersenkät, där samtliga svarande uppmanades att svara på alla frågor i enkäten. Undersökningen kallades populärt för ”Regionenkäten”. Överlag hade frågorna en mer allmän karaktär än vid 2012 och 2016 års ”Brukarundersökningar”, men t.ex. fick respondenterna svara på om ”det är lätt att komma fram på telefon” oavsett om de försökt nå Skatteverket eller inte. Rapporteringen av undersökningarna hade emellertid ett särskilt fokus på dem som haft personlig kontakt.

Inför 2006 års undersökning togs beslutet att på ett effektivt sätt skilja ut de som haft olika typer av kontakt med Skatteverket (”brukarna”) genom en övergång till telefonintervjuer. Postala enkäter och telefonintervjuer ger emellertid olika svarsmönster och därför genomfördes två undersökningar 2006 – en med postal enkät och en med telefonintervjuer. Den postala enkäten användes för att göra jämförelser bakåt i tiden. Dessa resultat är redovisade i Rapport 2007:4⁷. Resultatet från telefonintervjuerna sparades för jämförelser framåt i tiden, först Rapport 2013:1⁸ och nu denna rapport.

⁷ Rapport 2007:4 Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta
<http://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000110295/rapport200704.pdf>

⁸ Rapport 2013:1 Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta
<http://www.skatteverket.se/download/18.133ff59513d6f9ee2eb1a3e/1364389246585/Rapport2013-1.pdf>

Förändringar mellan 2006 och 2012

Till 2012 års undersökning gjordes en grundlig genomgång av frågorna. Frågor som ”Skatteverkets hemsida är bra” bröts ner i flera dimensioner och det lades till frågor om till exempel servicekontoren och om behovet av att deklarerat på papper. Dessa förändringar bedömdes kunna ha viss påverkan på resultaten, men inte i den omfattning som man såg skillnader mellan 2006 och 2012.

Utökad målpopulation avseende ålder 2016

I 2006 och 2012 års undersökningar ingick personer mellan 18 och 74 år. Till 2016 års undersökning utökades målpopulationen till personer mellan 18 och 79 år. Detta gör att undersökningarna inte är helt jämförbara.

För jämförelserna mellan 2016 och tidigare år körde vi initialt fram två omgångar resultat. Dels en ”bruttokörning” där gruppen 75-79 år i 2016 års undersökning ingick, dels en ”nettokörning” där gruppen 75-79 år togs bort, så att resultaten från undersökningarna blev helt jämförbara. Vi fann att resultatet från båda körningarna blev nästan identiskt för de flesta av frågorna i undersökningarna och därmed gjorde vi bedömningen att det räckte att presentera resultatet från den ena körningen i rapporten. Vi valde ”bruttokörningen”, dvs. genom hela rapporten ingår alla svarande från alla undersökningar, trots att de svarande skiljer sig åt med avseende på åldersfördelning i 2016 års undersökning (18-79 år) jämfört med tidigare års undersökningar (18-74 år).

Gruppen 75-79 år avviker markant från yngre när det gäller andelen som besökt Skatteverkets webbplats och andelen som deklarerat elektroniskt. För dessa frågor har vi noterat resultatet även för gruppen 18-74 år i rapporten. Gruppen 75-79 år avviker inte i någon större omfattning från yngre när det gäller någon av attitydfrågorna i undersökningen.

Vid nedbrytning av resultat i ålderskategorier har vi vid jämförelser över tiden använt oss av samma indelning som i tidigare rapporter (18-24 år, 25-34 år, ..., 65-74 år) medan vi vid för resultat enbart från 2016 har använt ålderskategorierna 18-29 år, 30-39 år, ..., 70-79 år.

Resultatavvikelser mellan 2012 och 2016 års rapporter

Undersökningarna 2012 och 2016 har innehållit frågor om man har haft kontakt med Skatteverkets personal via personligt besök och om man har besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket under de senaste 12 månaderna. I denna rapport ingår alla som svarat ja på någon av dessa frågor i grupperna ”brukare” och ”haft personlig kontakt”. I rapporten efter 2012 års undersökning togs inte de som enbart svarat att de besökt ett servicekontor i ett ärende gällande Skatteverket med i definitionen av ”brukare” och ”haft personlig kontakt”, vilket gör att vissa 2012-siffror i denna rapport inte överensstämmer med den tidigare rapporten.

2 Rapportens disposition och koppling till skattefelsmodellen

Dispositionen i rapporten har lagts upp så, att efter en genomgång av utvecklingen på serviceområdet sedan 2012, följer en summering av medborgares kontakter med Skatteverket. Summeringen består av skillnader mellan undersökningarna 2012 och 2016 samt hur kontaktmönstret skiljer sig mellan olika grupper 2016.

Därefter följer en genomgång av synpunkter som framkommit i undersökningen. Genomgången sker i följande ordning:

- Deklarationen
- Kontakter – synpunkter på kanaler
 - Skatteverkets webbplats
 - Servicekontor
 - Telefon
 - Brev och e-post
- Personalens bemötande och sakkunskaper
- Tillgänglighet och information
- Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

I rapportens två avslutande avsnitt behandlas svaren på öppet ställda frågor i undersökningen som gällde hur man skulle gå till väga om deklARATIONEN blev svårare samt vad man anser att Skatteverket först och främst bör bli bättre på.

För att på ett systematiskt och strukturerat sätt bedöma skattefelets utveckling använder Skatteverket en skattefelsmodell. Det är en teoretisk modell som baseras på en stor mängd forskningsresultat kring vilka förhållanden som påverkar skattebetalarnas beteende. Beskrivningen och analysen av hur Skatteverket påverkar skattefelet utgår från att skattefelet bestäms av fem skattefelsfaktorer. Vissa av faktorerna har Skatteverket större möjligheter att påverka medan andra framför allt påverkas av faktorer utanför Skatteverket.

De fem skattefelsfaktorerna är:

- motivation
- social tillit
- förutsättningar att göra rätt
- felutrymme
- upplevd risk för upptäckt

De två första faktorerna – motivation och social tillit – speglar den enskildes tillit till de samhällsliga institutionerna i vid mening samt viljan att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället. Dessa aktörer påverkas av många fenomen som ligger utanför Skatteverket, såsom kvaliteten i samhällets institutioner (offentliga och privata), allmänna normer i samhället, hur skattereglerna är utformade samt hur skatteintäkterna används. Emellertid påverkas faktorerna i viss mån också av hur väl Skatteverket sköter sina uppgifter dels när det gäller att underlätta för den enskilde att göra rätt, dels när det gäller att säkerställa att alla betalar rätt skatt.

De tre följande faktorerna speglar skattebetalarperspektivet, dvs. den enskildes vilja och förmåga att medverka i egenskap av skattebetalare. Faktorer som Skatteverket kan påverka i förhållandevis stor utsträckning.

Den här undersökningen riktas framför allt mot skattefelsfaktorn ”Förutsättningar att göra rätt”, med frågor som kopplar till nyttjandet av en specifik kanal eller tjänst för kommunikation med Skatteverket. Därtill har vi i undersökningen ställt frågor om förtroendet för Skatteverket samt vad myndigheten först och främst bör bli bättre på.

Skattefelsmodellen



3 Utvecklingen inom serviceområdet 2012-2016

3.1 Allmänt

Skatteverket har sedan 2012 fortsatt sitt arbete med ständiga förbättringar för medborgare och företag. Det handlar både om själva kontaktytan och sättet att kommunicera, men även om effektivisering av processer och handläggning.

Skatteverket har aktivt arbetat med bemötandet i hela organisationen. Bemötande är inte knutet till en specifik kanal, utan det handlar om ett synsätt gentemot medborgare och företag. Generellt kan sägas att Skatteverket satsar på att det alltid ska vara lätt att göra rätt och svårt att göra fel. Mötet med Skatteverket ska kännetecknas av ett bra bemötande.

Samverkan med andra myndigheter och organisationer har ökat. Hösten 2012 gav regeringen Skatteverket ansvaret för den myndighetsgemensamma tjänsten Mina meddelanden.

3.2 Digitala tjänster

För att underlätta för företag och medborgare satsar Skatteverket kontinuerligt på att utveckla digitala tjänster. Vi strävar efter att utveckla tjänster som utgår från användarens behov och situation, och att våra digitala tjänster blir ett attraktivt förstahandsval. E-tjänsterna medför att uppgifterna hanteras elektroniskt vilket minskar risken för fel vilket i sin tur leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet. Skatteverket tillhandahåller sammanlagt närmare femtio e-tjänster för företag eller privatpersoner. Här följer några exempel på utvecklingen inom området sedan 2012:

Mina meddelanden

Regeringen gav hösten 2012 Skatteverket ansvaret för tjänsten Mina meddelanden som är en nationell infrastruktur för offentlig digital post. Tjänsten kan användas av privatpersoner och företag som vill kunna ta emot meddelanden från statliga och kommunala myndigheter i en säker digital brevlåda i stället för som papperspost. Det är möjligt för leverantörer av elektroniska brevlådor att ansluta till tjänsten. För privatpersoner och företag är tjänsten frivillig och kostnadsfri.

Anpassning till mobila enheter

Sedan 2013 har webbplatsen skatteverket.se och flera e-tjänster mobilanpassats; i dag har sju av Skatteverkets tjänster så kallad responsiv design. Mobilanpassningen har utvecklats i nära samarbete med användare med hjälp av enkäter, intervjuer och användbarhetstester. De responsiva tjänsterna är tillgängliga från såväl datorer som mobila enheter. Vi har även tagit fram en guide för utveckling av våra e-tjänster dels för att effektivisera utvecklingen, dels för att tjänsterna ska få ett likartat utseende och att användarna ska involveras i utvecklingen.

Mina sidor

Under 2015 påbörjades utvecklingen av Mina sidor på skatteverket.se. Mina sidor ska underlätta för privatpersoner och företagare att göra sina ärenden hos Skatteverket. Utvecklingen är användardriven, vilket innebär att vi utgår från användarnas behov.

När Mina sidor lanserades fungerade det främst som en samlingsplats för Skatteverkets e-tjänster. Användaren kunde växla mellan olika e-tjänster, utan att behöva logga in på nytt för varje tjänst. Sedan dess har funktionerna på Mina sidor utvecklats. Till exempel kan användarna se vilka uppgifter Skatteverket har om deras namn, adress, civilstånd och barn. Målet är att ytterligare förenkla för besökarna genom att visa alltmer information direkt på sidan.

Sociala medier

I mars 2013 utökade Skatteverket sina kontaktytor mot allmänheten och började verka på Facebook, Twitter och LinkedIn. Syftet med att finnas i sociala medier där många medborgare och företag finns är främst att bidra till att det ska vara lätt att göra rätt. Närvaron i sociala medier innebär ytterligare ett sätt för Skatteverket att få en bild av vilka behov som finns. Det ger också en möjlighet att öka kunskapen om vad myndigheten gör.

3.3 Servicekontor

Skatteverket har tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten på 103 servicekontor runt om i landet. Den som besöker ett servicekontor ska få hjälp av en servicehandläggare oavsett om frågan handlar om Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens eller Skatteverkets verksamhetsområde.

Under 2013 stängdes 13 servicekontor på grund av låg besöksfrekvens.

Det totala antalet besök på servicekontoren har minskat sedan 2012. Däremot ökade antalet besök som rör asylinvandring kraftigt hösten 2015. Dessa besök är ofta komplexa och tidskrävande, vilket har påverkat väntetiderna på många servicekontor.

3.4 Skatteupplysningen

Skatteupplysningen besvarar allmänna frågor via telefon, e-post och Facebook.

Antalet besvarade telefonsamtal har sjunkit från cirka 4,4 miljoner 2012 till 3,7 miljoner 2016. Antalet frågor via e-post har däremot ökat de senaste åren, från cirka 382 000 frågor 2012 till nästan 410 000 under 2015.

Röststyrning av samtal

Under 2013 gick Skatteverket från knappval till röststyrning av telefonsamtal. Röststyrning innebär att medborgaren anger sitt önskemål muntligt utifrån sina egna uttryck och samtalet styrs till rätt kompetens. Syftet är att underlätta för medborgare och företag och ge effektivare telefonservice genom möjligheten att styra frågorna till en mer specialiserad indelning av kompetenser.

Kontaktformulär för frågor via webbplatsen

Under 2012 avvecklades de externa mejladresserna till Skatteverket och ersattes med ett webbformulär. Syftet var att förenkla genom att användarna inte längre behövde fundera över vilken del av Skatteverket som skulle kontaktas. Dessutom ville man minska omfördelningen av ärenden och på så sätt korta ner svarstiden.

Identifiering via mobilt BankID

Som ett led i att förbättra servicen testades under hösten 2015 identifiering via mobilt BankID via telefoni. Försöket visade på ett positivt resultat och identifiering via telefoni infördes därför som en permanent lösning under 2016. Många som ringer väljer att identifiera sig, vilket gör att fler frågor kan besvaras redan vid första kontakten. Utöver förbättrad service medför denna möjlighet till identifiering via telefoni kortare handläggningstider och minskade kostnader.

4 Summering av medborgarnas kontakter med Skatteverket

4.1 Kontaktfrågor i medborgarundersökningar och brukarundersökningar

I detta avsnitt studeras hur användandet av olika kontaktformer förändrats över åren. Resultat redovisas från både medborgarundersökningarna 2002-2016 och brukarundersökningarna 2012 och 2016.

I medborgarundersökningarna samt brukarundersökningarna 2012 och 2016 har vi frågat om kontakter under de senaste 12 månaderna. Medborgarundersökningarna har genomförts under februari-april, före deklarationsinlämnandet, medan brukarundersökningarna har genomförts under maj-juni, vilket innebär att de svarande i brukarundersökningarna har den senaste deklarationen starkare i minnet.

En annan skillnad är att undersökningarna har genomförts med olika metoder; medborgarundersökningarna med pappersenkäter och brukarundersökningarna genom telefonintervjuer. I både medborgarundersökningarna och brukarundersökningarna användes emellertid webbenkäter som alternativ svarsmetod.

Brukarundersökningen 2006 är inte jämförbar med undersökningarna 2012 och 2016 i detta avseende. Den genomfördes i två omgångar – vår och höst – och kontakter under de senaste 6 månaderna efterfrågades (istället för 12 månader som i de senare undersökningarna). Detta gjordes för att studera eventuella säsongsskillnader, avseende såväl kontaktmönster som attityder till Skatteverkets service. Enbart vårundersökningen täckte inlämnandet av inkomstdeklarationen, vilket är då de flesta medborgare har mest beröring med Skatteverket. Vår- och höstmätningarnas kontaktmönster såg således olika ut, men det fanns inte någon påtaglig skillnad i attityderna till Skatteverkets service bland dem som haft kontakt med Skatteverket i de olika delundersökningarna.

Medborgarundersökningarna 2002-2016 och brukarundersökningarna 2012-2016 ger olika bilder av hur kontakterna med Skatteverket sett ut. I medborgarundersökningarna är det färre som har svarat att de har besökt Skatteverkets webbplats, samtidigt som det är fler som har svarat att de haft kontakt via telefon och brev. Detta beror troligen framför allt på att kontaktfrågorna ställs på olika sätt. I medborgarundersökningen, som genomförs med pappersenkät, ställs frågan på följande sätt:

Hur många gånger har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna?

| | En gång | 2-5 gånger | 6 gånger eller fler | Ingen kontakt/ minns ej |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Kontakt via telefon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt via brev | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt via e-post | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt via personligt besök | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt via Skatteverkets webbplats | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Det kan vara så att vissa inte uppfattar ett besök på Skatteverkets webbplats som en kontakt och därmed svarar ”ingen kontakt”. Att det är relativt många som svarat att de haft kontakt via telefon och brev skulle kunna bero på att det finns flera svarsalternativ för olika antal kontakter, att några svarande därmed leds till att tänka att de haft en kontakt åtminstone en gång.

I brukarundersökningen ställs följande frågor (samtliga gäller kontakter under de senaste 12 månaderna):

Egeninitierade kontakter:

- Har du besökt Skatteverkets webbplats?
- Har du varit i kontakt med Skatteverket via sociala medier?
- Har du tagit kontakt med Skatteverket via telefon?
 - Har du ringt "Skatteupplysningen", Skatteverkets kundtjänst för frågor?
 - Har du ringt direkt till en enskild handläggare på Skatteverket (i ett pågående ärende)?
- Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?
- Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via brev?
- Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via personligt besök?
- Har du besökt ett servicekontor (gemensamt med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten)?
 - Gällde ditt ärende Skatteverket?

Av Skatteverket initierade kontakter:

- Har du blivit kontaktad av Skatteverket via telefon?
- Har du blivit kontaktad av Skatteverket via brev (vi tänker nu på att en handläggare skickat ett brev till dig för att få kompletterande uppgifter)?

4.2 Resultat från medborgarundersökningarna 2002-2016

Detta avsnitt är i stort sett en kopia av avsnitt 5.1 i rapporten av medborgarundersökningen 2016⁹.

Av diagram 1 framgår att drygt hälften av respondenterna i medborgarundersökningarna 2002 – 2012 svarade att de haft någon form av kontakt (telefon, brev, e-post, besök eller besökt webbplatsen). En viss ökning kunde ses i 2016 års undersökning till följd av ett ökat användande av Skatteverkets webbplats.

Ser vi till andelen som haft personlig kontakt (definierat som kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt besök) kan vi konstatera att andelen har minskat under åren, från 45 procent 2002 till 38 procent 2016.

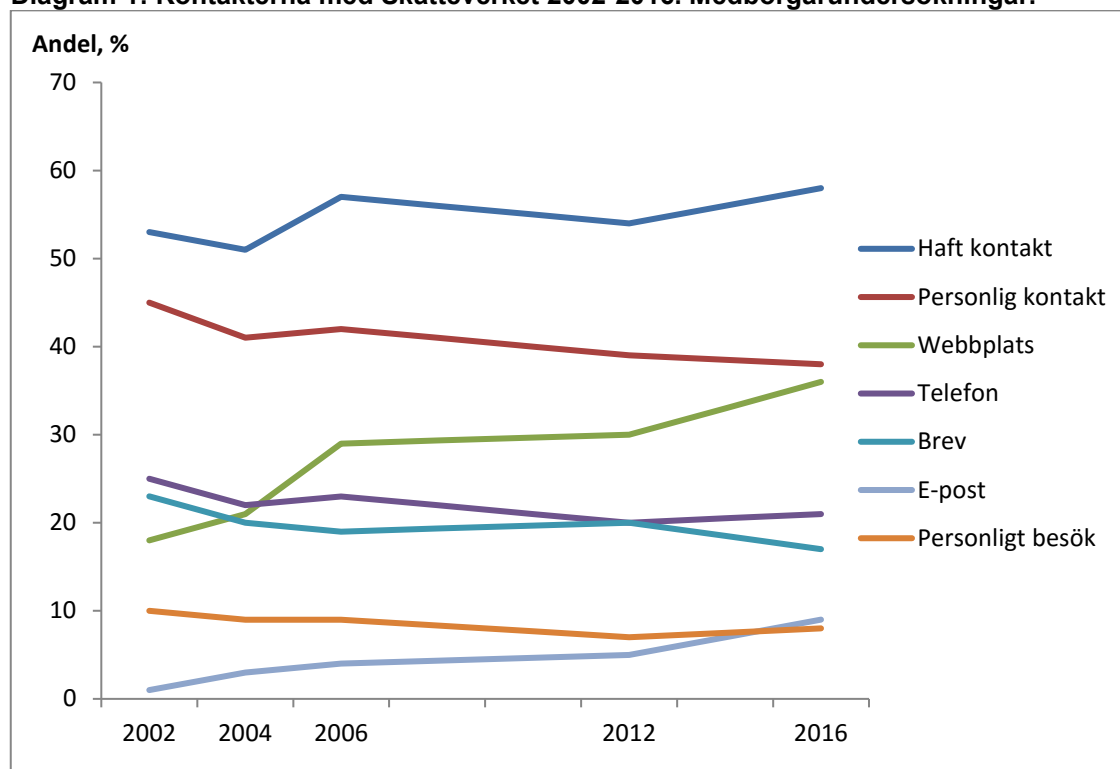
Webbplatsen var det kontaktsätt som ökade mest, från 18 procent 2002 till 36 procent 2016. E-post ökar också men ligger kvar på en förhållandevis låg andel sett till alla medborgare, 9 procent 2016 (1 procent 2002). Bland egna företagare har dock användandet av e-post ökat rejält, från 2 procent 2002 via 12 procent 2012 till 26 procent 2016.

Sett till hela perioden 2002 – 2016 har andelen som svarat att de haft kontakt via telefon, brev och personligt besök minskat något. Andelen som haft kontakt via telefon och personligt besök ökade dock något mellan 2012 och 2016 (ej statistiskt säkerställda ökningarna).

De som uppgav att de personligen besökt myndigheten var främst personer utan gymnasieutbildning eller personer som har svårt med det svenska språket.

⁹ Rapport ”Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll”
<http://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abec2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen+2016.pdf>

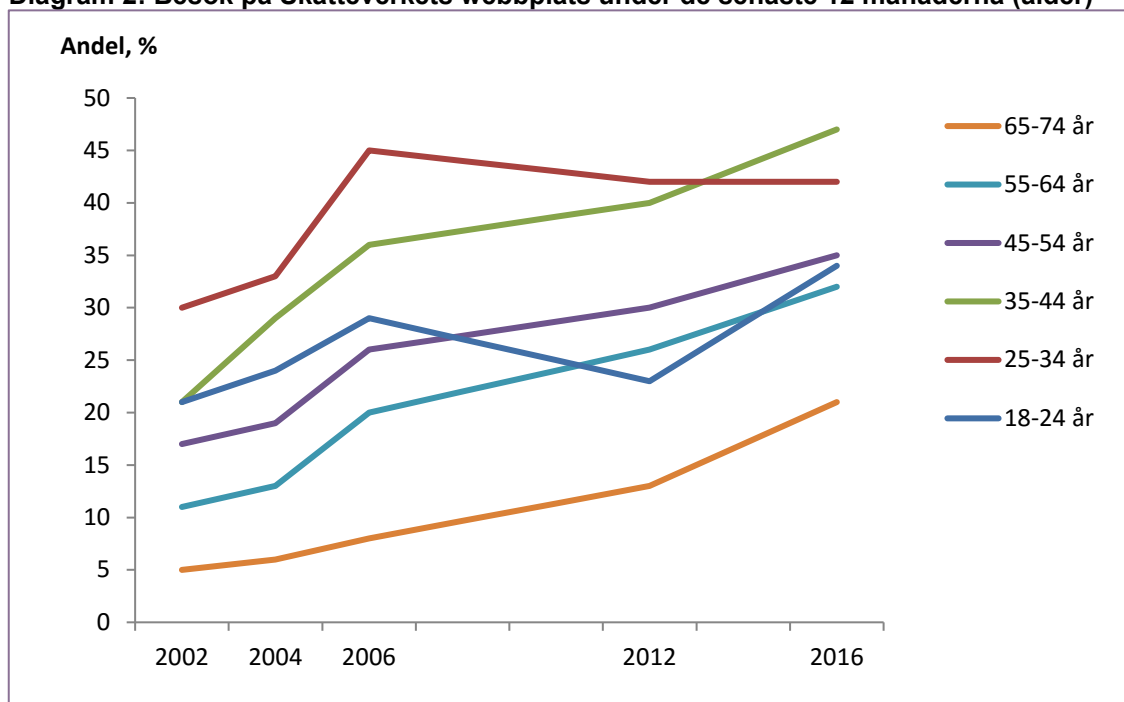
Diagram 1: Kontakterna med Skatteverket 2002-2016. Medborgarundersökningar.



Bas: Samtliga svarande (Medborgarundersökningarna)

Av diagram 2 framgår hur användandet av Skatteverkets webbplats har utvecklats sedan undersökningen 2002, sett till åldersgrupper. Relativt sett är förändringen störst bland äldre, 65- 74 år. I denna grupp har andelen som besökt webbplatsen ökat från 8 till 21 procent mellan 2006 och 2016. För åldersgruppen 25-34 år är utvecklingen en annan. Här har utvecklingen planat ut; den har till och med minskat något mellan 2006 och 2016.

Diagram 2: Besök på Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna (ålder)

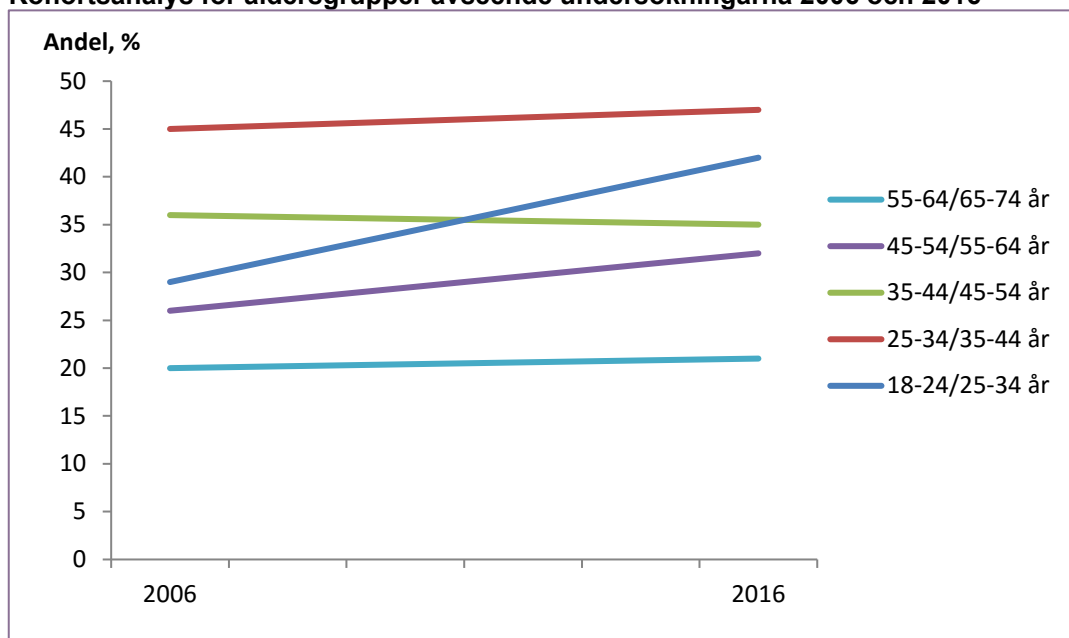


Bas: Samtliga svarande (Medborgarundersökningarna)

Vi kan också studera utvecklingen för besöken på webbplatsen genom att följa åldersgrupperna mellan 2006 och 2016. Det framgår av diagram 3 nedan att användandet av Skatteverket webbplats i stort sett är oförändrat när vi följer åldersgrupperna på detta sätt. Från detta finns det dock två undantag. I den yngsta åldersgruppen, 18-24/25-34 år är ökningen 13 procentenheter och i gruppen 45-54/55-64 är ökningen 6 procentenheter.

Slutsatsen av detta är att den ökning av användandet av Skatteverkets webbplats som ses i Diagram 2 ovan, framför allt beror på en generationsväxling och inte på ett förändrat beteende på individnivå.

Diagram 3: Besök på Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna. Kohortsanalys för åldersgrupper avseende undersökningarna 2006 och 2016



Bas: Samtliga svarande (Medborgarundersökningarna)

4.3 Resultat från brukarundersökningarna 2012-2016

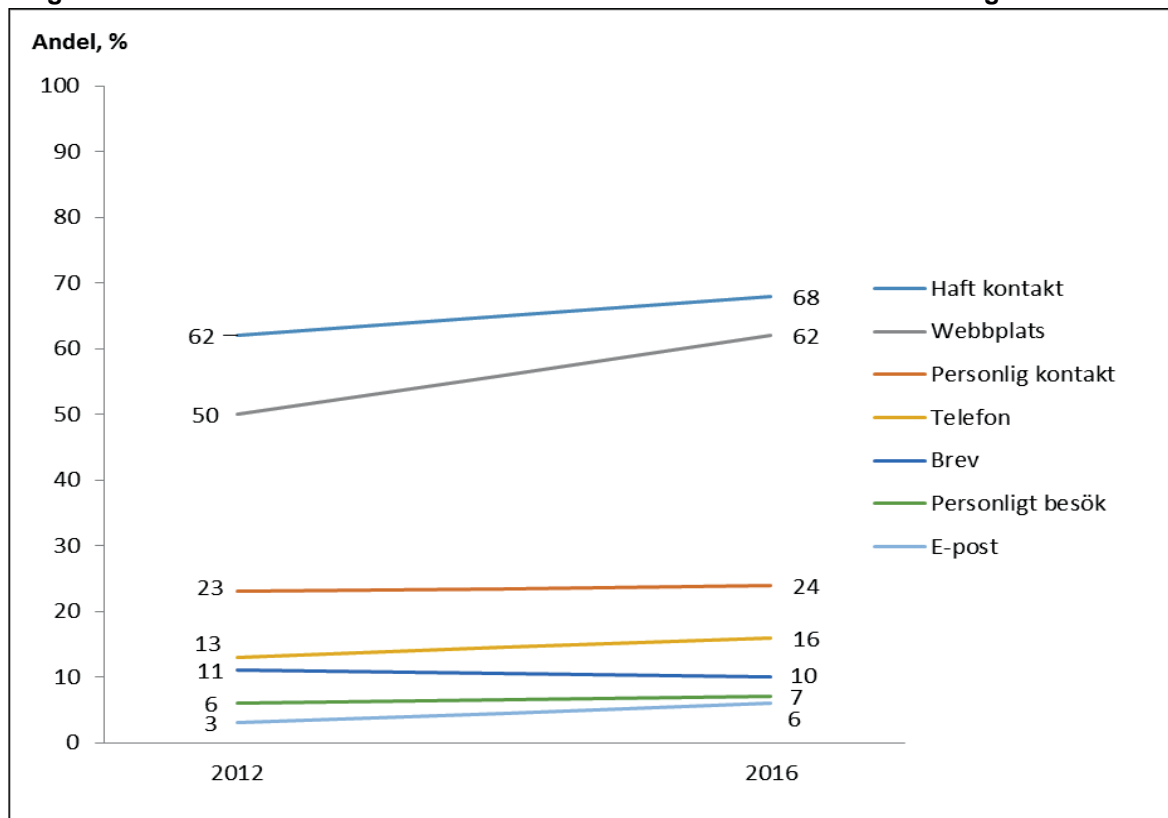
I avsnitt 4.1 nämndes att medborgarundersökningarna och brukarundersökningarna ger olika bilder av hur kontakterna med Skatteverket sett ut och tänkbara förklaringar till dessa skillnader.

I diagram 4 visas andelen som svarat att de haft kontakt på olika sätt med Skatteverket i brukarundersökningarna 2012 och 2016. Liksom i medborgarundersökningarna ökade andelen som besökt Skatteverkets webbplats, från 50 till 62 procent¹⁰. Även andelen som svarade att de haft kontakt via telefon ökade, en statistiskt säkerställd ökning från 13 till 16 procent. Eftersom brukarundersökningarna genomförts med telefonintervjuer kan man spekulera i om detta beror på skillnader i intervjuteknik mellan undersökningarna, då denna trend varken stämmer överens med samtalsstatistiken från Skatteupplysningen eller resultatet från medborgarundersökningarna.

Det var 3 procent i 2016 års undersökning som svarade att de haft kontakt med Skatteverket via sociala medier. Frågan fanns inte med 2012.

¹⁰ Personer mellan 75 och 79 år ingick enbart i 2016 års undersökning. Tar vi bort den gruppen från 2016 års resultat blir det 64 procent som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna. En mer rättvis jämförelse mellan 2012 och 2016 är således att andelen som besökt Skatteverkets webbplats ökat från 50 till 64 procent i gruppen 18-74 år.

Diagram 4: Kontakterna med Skatteverket 2012 och 2016. Brukarundersökningar.



Bas: Samtliga svarande (Brukarundersökningarna)

Vid en jämförelse mellan grupper kan vi konstatera att många av dem som haft ärenden med Skatteverket använt flera kontaktvägar. Andelen som besökt Skatteverkets webbplats är till exempel 86 procent bland dem som haft kontakt via telefon.

Utöver detta visar brukarundersökningarna följande kontaktmönster:

Skatteverkets webbplats

Grupper som mer än genomsnittet (62 procent) besökt Skatteverkets webbplats:

- unga, främst gruppen 30-39 år (79 procent)
- sålt bostad, aktier eller fonder (75-77 procent)
- egenföretagare (76 procent)
- privat anställda (74 procent)
- eftergymnasial utbildning minst 3 år (73 procent)
- bor i storstad, främst Stockholm (69 procent)
- deklarerat elektroniskt (68 procent)
- män (65 procent)

Även de som svarat att de velat få svar på en fråga men avstått från att fråga Skatteverket har i en högre grad besökt Skatteverkets webbplats, 75 procent mot 61 procent bland övriga. Undersökningen ger tyvärr inte svar på hur stor andel av dessa personer som i ett och samma ärende först besökte webbplatsen (utan att förstå informationen) och därefter avstod att kontakta Skatteverket på annat sätt.

Grupper som mindre än genomsnittet (62 procent) besökt Skatteverkets webbplats:

- äldre, främst gruppen 70-79 år (26 procent)
- enbart grundskoleutbildning (28 procent)
- deklarerat via papper (36 procent)
- ej i arbete (43 procent)
- tycker inte det är enkelt att förstå skriftlig information på svenska (45 procent)
- kvinnor (60 procent)

Personligt besök

Det finns stora likheter mellan vilka som inte besökt Skatteverkets webbplats och vilka som haft kontakt via personligt besök.

Grupper som mer än genomsnittet (4 procent) haft kontakt via personligt besök:

- egenföretagare (10 procent)
- tycker inte det är enkelt att förstå skriftlig information på svenska (9 procent)
- deklarerat på papper (8 procent)
- 70-79 år (7 procent)
- tycker inte det är enkelt att förstå skriftlig information från Skatteverket (7 procent)

Telefon

Grupper som mer än genomsnittet (16 procent) haft kontakt via telefon:

- egenföretagare (37 procent)
- sålt bostad (33 procent)
- boende i Stockholm (21 procent)
- minst 3 års eftergymnasial utbildning (21 procent)
- tycker inte det är enkelt att förstå skriftlig information från Skatteverket (21 procent)

Likt mönstret för vilka som besökt webbplatsen har de som svarat att de velat få svar på en fråga men avstått från att fråga Skatteverket har i en högre grad ringt Skatteverket, 22 procent mot 15 procent bland övriga. Många av dem som avstått från att fråga har alltså haft kontakt med Skatteverket, antingen i samma ärende utan att lösa det helt eller i ett tidigare ärende.

Grupper som mindre än genomsnittet (16 procent) haft kontakt via telefon:

- enbart grundskoleutbildning (9 procent)
- de yngsta och de äldsta, 18-29 år och 70-79 år (12 procent)

Brev och e-post

Profilen på de som relativt ofta haft kontakt med Skatteverket via brev är i stort sett densamma som för de som haft mycket kontakt via telefon. Med undantag för gruppen ”tycker inte det är enkelt att förstå skriftlig information från Skatteverket” är det grupper som ofta har mer komplicerade deklarationer. De som haft kontakt via e-post liknar något mer de som besökt hemsidan, vilket är naturligt då hemsidan är ”ingången” till e-post-tjänsten.

5 Inkomstdeklarationen

I årets undersökning svarade 95 procent att de hade deklarerat och 5 procent att de inte hade deklarerat. Anledningen till att man inte hade deklarerat kan ha varit att man inte var skyldig att deklarerat, att man haft hjälp med deklarationen eller att man hade anstånd med att lämna in deklarationen och därför inte hade lämnat deklarationen när man svarade på frågan.

Frågorna i denna del av undersökningen gällde hur man lämnade deklarationen, på papper eller elektroniskt. Med elektroniskt avsågs om man lämnat deklarationen via SMS, internet eller telefon. Dessutom fanns svarsalternativet ”via ombud”.

Det ska påpekas beträffande svarsalternativet lämnat deklaration via ombud, att det kan tolkas på olika sätt. Vid tiden för 2006 års undersökning var det inte möjligt för ett ombud att faktiskt lämna in en deklaration för någon annan. Då gick det endast att tolka alternativet att man haft hjälp med deklarationen. Från 2012 har det varit möjligt för ett ombud att via e-legitimation lämna in en deklaration för någon annan. Därför kan alternativet tolkas på olika sätt, att man haft hjälp med deklarationen eller att man anlitat ett ombud för att lämna in deklarationen.

De som svarade att de hade lämnat deklarationen på papper fick frågan om det hade fungerat lika bra att lämna deklarationen elektroniskt. Vidare fick de som svarade ”Nej” på denna fråga tillfälle att ange varför det inte hade gått lika bra.

5.1 Lämna deklarationen elektroniskt eller på papper?

Skatteverket har total statistik över andelen privatpersoner och enskilda näringsidkare (Inkomstdeklaration 1) som deklarerar elektroniskt (via internet, SMS eller telefon).

Av tabell 6 nedan framgår utvecklingen sedan 2006. Mellan 2006 och 2016 har andelen som deklarerar elektroniskt ökat från 36 till 75 procent. Ökningen var snabbast under de första åren. Mellan 2012 och 2016 har andelen privatpersoner som deklarerar elektroniskt fortsatt att öka, men i en något långsammare takt. Andelen enskilda näringsidkare som deklarerar elektroniskt ökar dock alltmer. Mellan 2012 och 2016 har denna andel i stort sett fördubblats, från 19 till 37 procent.

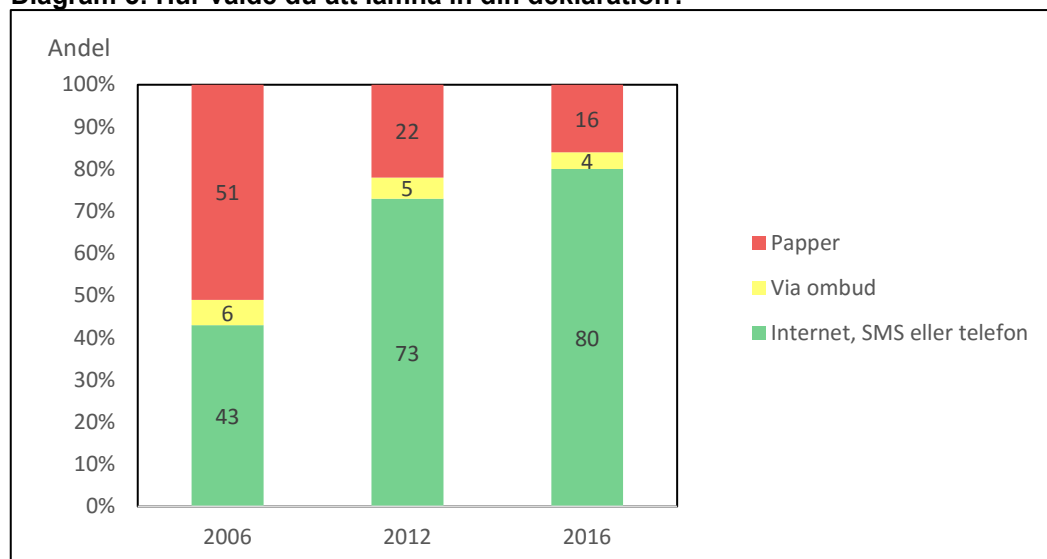
Tabell 6: Andel e-deklarerat 2006-2016, inkomstdeklaration 1. Total statistik (hela Sverige).

| År | Totalt | Privatpersoner | Enskilda näringsidkare |
|------|--------|----------------|------------------------|
| 2006 | 36 % | | |
| 2007 | 43 % | | |
| 2008 | 49 % | | |
| 2009 | 54 % | | |
| 2010 | 58 % | 69 % | 13 % |
| 2011 | 62 % | 72 % | 15 % |
| 2012 | 66 % | 75 % | 19 % |
| 2013 | 67 % | 77 % | 22 % |
| 2014 | 69 % | 79 % | 28 % |
| 2015 | 72 % | 81 % | 32 % |
| 2016 | 75 % | 83 % | 37 % |

Källa: Skatteverkets årsredovisningar 2008-2016

Andelen som deklarerat elektroniskt ligger något högre än totalgenomsnittet för de svarande i Skatteverkets undersökningar, men mönstret är detsamma. Av diagram 5 nedan framgår resultaten från 2006, 2012 och 2016. Andelen som uppgett att de deklarerat via ombud har i stort sett varit detsamma i de tre undersökningarna.

Diagram 5: Hur valde du att lämna in din deklaration?



Bas: lämnat deklaration

Not: Personer mellan 75 och 79 år ingick enbart i 2016 års undersökning. Om vi tar bort gruppen 75-79 år från 2016 års resultat blir det 14 procent som deklarerat via papper och 82 procent som deklarerat elektroniskt.

I diagram 6 nedan visas hur andelen som deklarerat elektroniskt (sms, internet eller telefon) utvecklats sett utifrån hur åldersgrupper har svarat i undersökningarna 2006, 2012 och 2016. Av diagrammet kan man utläsa att unga har varit mer positivt inställda till att deklarerat elektroniskt. Andelen som svarat att de deklarerat elektronisk har sedan 2006 ökat markant i alla grupper. Uttryckt i procentenheter är ökningen något större i grupperna 45-54 år, 55-64 år och 65-74 år, men allra starkast utveckling kanske man kan säga att det har varit i gruppen 25-34 år, där andelen som svarat att de deklarerat elektroniskt på ett decennium har ökat från drygt hälften (58 procent) till nästan samtliga (95 procent).

Diagram 6: Deklarerat elektroniskt, åldersgrupper



Bas: lämnat deklARATION

5.2 Hade det gått lika bra att deklarerat elektroniskt?

För att kunna få en uppfattning om hur de som svarade att de hade lämnat deklARATIONEN på papper såg på alternativet att deklarerat elektroniskt, ställde vi en följdfråga till dem. Den lydde ”Hade det gått lika bra för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt (SMS, internet eller telefon)?”. De som svarade nej fick därefter svara öppet på varför det inte hade gått lika bra. Frågorna ställdes även i 2012 års undersökning.

De öppna svaren delades in i två kategorier:

- De som svarade att de saknar dator/datorvana eller tycker att det känns bekvämare och/eller tryggare att fortsätta deklarerat på papper.
- De som svarade att deras deklARATION var för komplex för att lämna elektroniskt

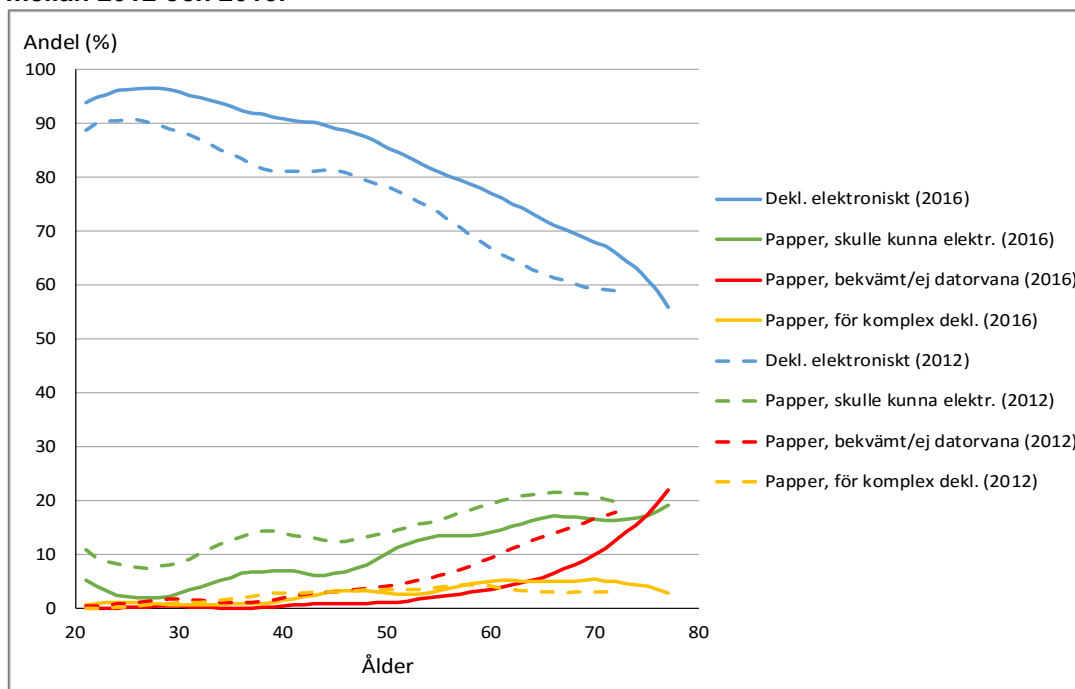
I diagram 7 nedan finns en jämförelse mellan 2012 och 2016 års undersökningar, där inställningen till att deklarerat elektroniskt presenteras mot ålder på x-axeln. Liksom diagram 6 ovan visar detta diagram att andelen som deklarerat elektroniskt är högst bland yngre, samt att andelen ökat mellan 2012 och 2016 för alla åldrar (blå kurvor).

De gröna kurvorna i diagrammet visar att andelen som deklarerade på papper och svarade att det hade gått lika bra att deklarerat elektroniskt har minskat för alla åldrar, vilket är rimligt med tanke på att andelen pappersdeklarationer minskat totalt.

De röda kurvorna visar att andelen som svarade att deklARATION via papper är bekvämare eller att de saknar datorvana har minskat mellan 2012 och 2016. Det var mycket få under 50 år som svarade på detta sätt i 2016 års undersökning och ända upp till 65 år har denna andel mer än halverats jämfört med resultatet 2012. Diagrammet visar dock att det fortfarande är många som saknar dator eller datorvana bland personer över 70 år.

De gula kurvorna visar att andelen som upplevde att deras deklARATION var för krånglig för att deklarerat elektroniskt var i stort sett densamma i 2012 och 2016 års undersökningar (totalt ca 3 procent av alla svarande). En stor del av dessa uppgav att de behövde lämna deklARATIONEN på papper eftersom de lämnat bilagor. De flesta hänvisade emellertid till bilagor som kunde lämnas elektroniskt både 2012 och 2016. Det finns bilagor till inkomst-deklARATIONEN som fortfarande inte kan lämnas elektroniskt, men dessa förekommer sällan.

Diagram 7: Inställning till att lämna deklARATIONEN elektroniskt mot ålder. Jämförelse mellan 2012 och 2016.



Bas: Samtliga som deklarerat via papper eller elektroniskt

Vid en närmare studie av 2016 års svar inom kategorin ”papper, bekvämt/ej datorvana” ser vi att andelen som saknar datorvana ökade med åldern (knappt hälften upp till 65 år; ca 2 av 3 mellan 75 och 79 år). Utöver dessa var det 4 procent inom denna kategori som svarade att de saknar e-legitimation. I ”bekvämt” sorterade vi även in flera personer som svarat att det känns tryggare att lämna deklARATIONEN via papper, de litar inte på det elektroniska.

Bland dem som ansåg att de behövde deklarerera på papper för att deklARATIONEN var för komplex var det 28 procent som angav att de bedriver näringsverksamhet.

I bilaga 3 listas samtliga öppna svar på varför det inte hade gått lika bra att deklarerera elektroniskt.

6 Kontakter – synpunkter på kanaler

6.1 Webbplatsen

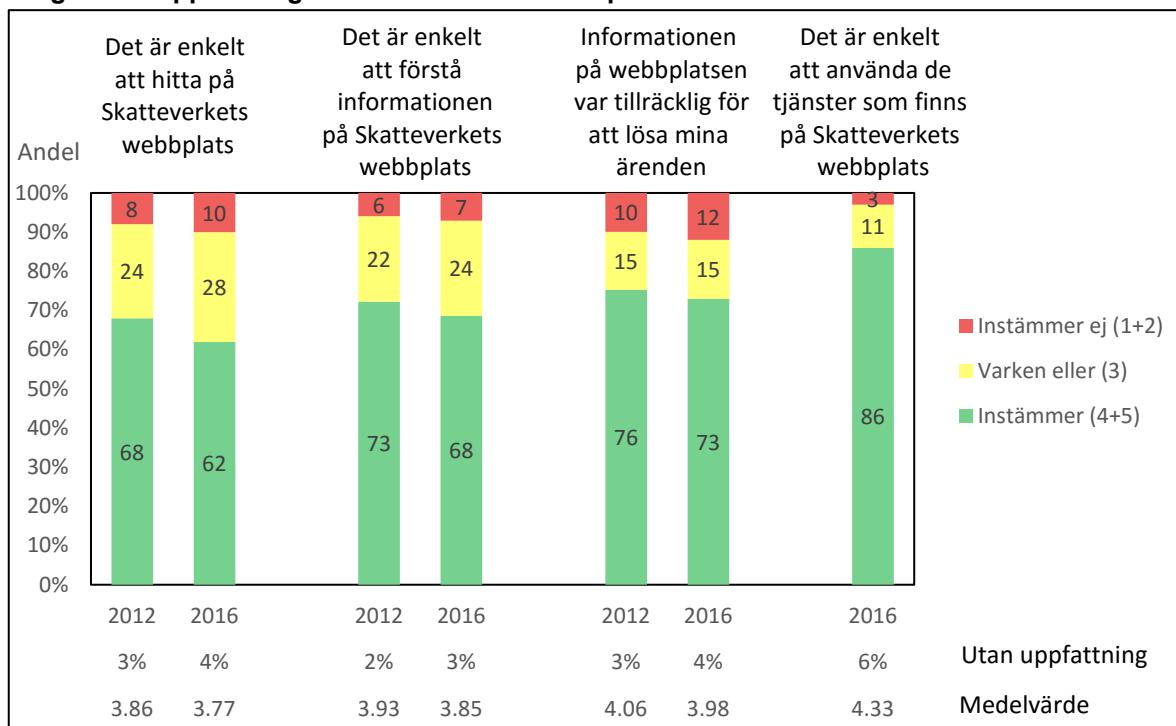
I 2012 och 2016 års undersökningar har de som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna fått ta ställning till om det är enkelt att hitta på webbplatsen, om det är enkelt att förstå informationen samt om informationen var tillräcklig för att lösa de ärenden som man hade. I undersökningen 2016 tillkom även påståendet ”Det är enkelt att använda de tjänster som finns på Skatteverkets webbplats, t.ex. att deklarerat, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis”.

Av diagram 8 kan vi utläsa att det för samtliga tre påståenden som ställts både 2012 och 2016 har blivit färre som instämmer i förhållande till 2012 års undersökning och alla tre förändringarna är statistiskt säkerställda. En tänkbar förklaring till de för Skatteverket ofördelaktiga förändringarna kan vara att förväntningarna på webbplatsen har ökat i takt med att webben i stort har utvecklats. Det kan vara så att de flesta fortfarande anser att Skatteverkets webbplats är bra, men från att den legat i framkant har nu andra myndigheters webbplatser kommit ikapp.

Andelen instämmande var hög (86 procent) avseende det nya påståendet om att webbplatsens självbetjäningstjänster är enkla att använda. Bland dem som haft ett skatteärende instämde 88 procent och bland övriga instämde 82 procent. Det är dock osäkert i vilken mån det glädjande resultatet är generaliserbart till Skatteverkets självbetjäningstjänster (för privatpersoner) överlag, då en stor del av de svarande förmodligen enbart har varit i kontakt med inkomstdeklaration 1.

De som svarat att de deklarerat elektroniskt var generellt mer positivt inställda till webbplatsen än de som deklarerat på papper. Egenföretagare instämde genomgående i lägre grad än personer med anställningsinkomst.

Diagram 8: Uppfattning om Skatteverkets webbplats



Bas: Besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

Till dem som inte instämde i påståendet ”Det är enkelt att använda de tjänster som finns på Skatteverkets webbplats, t.ex. att deklarerera, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis”. ställdes följdfrågan ”Varför anser du att det inte är enkelt att använda självbetjäningstjänster på Skatteverkets webbplats?” utan fasta svarsalternativ. Eftersom en klar majoritet svarat att det var enkelt att använda tjänsterna var det bara 30 personer som fick denna följdfråga. Men även om svaren är få går det att hitta mönster bland dem.

Frågan gällde konkret användningen av självbetjäningstjänster men en stor del av svaren handlar om webbplatsens struktur och innehåll. Omkring hälften påpekade att det är svårt att hitta. Utöver detta innehöll 7 av de 30 svaren synpunkter på att informationen är för ytlig, att man inte får några raka svar. Det var även 4 personer som påpekade att språket borde vara enklare.

I bilaga 4 listas samtliga 30 öppna svar.

6.2 Servicekontor

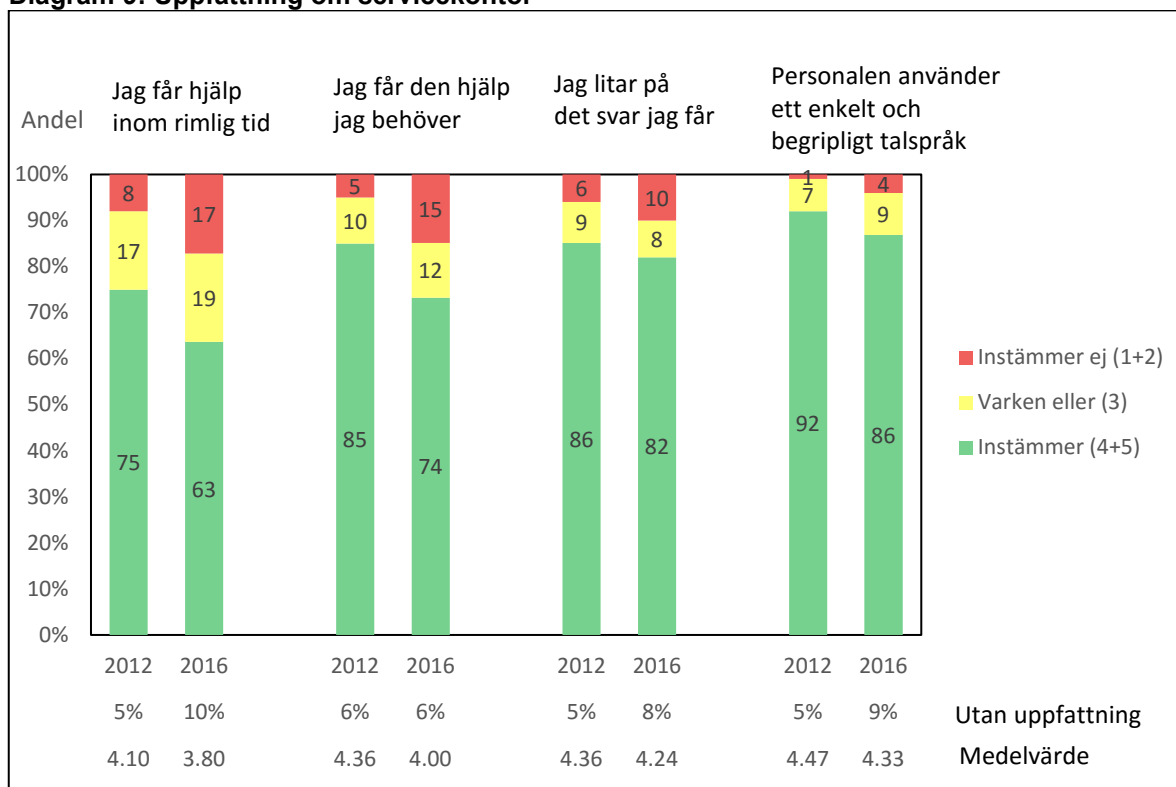
Skatteverket samverkar med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten vid servicekontoren. En handläggare vid ett servicekontor kan ge service och hjälp inom samtliga tre myndigheters ansvarsområden.

I undersökningen fick de som uppgav att de hade besökt ett servicekontor i ett skatteärende under de senaste 12 månaderna ta ställning till fyra påståenden om hur de upplevde besöket. Påståendena gällde om man fick hjälp inom rimlig tid, om man fick den hjälp man behövde, om man litade på svaret samt om medarbetarna vid servicekontoret använde ett enkelt och begripligt talspråk.

Diagram 9 visar en jämförelse mellan svaren på de aktuella påståendena i undersökningarna 2012 och 2016. Det framgår av diagrammet att andelen som instämmer har minskat för vart och ett av påståendena samtidigt som andelen som inte instämmer har ökat för samtliga fyra påståenden. De största förändringarna gäller andelen som instämde i påståendena om man fick hjälp inom rimlig tid samt om man fick den hjälp man behövde. Förändringarna för dessa två påståenden är statistiskt säkerställda. En tänkbar förklaring till det försämrade resultatet är den ökade asylinvandringen. Från 2014 har antalet besök för invandringsärenden ökat med 28,3 procent och för id-kortsansökningar med 18,2 procent vilket lett till längre väntetider. Invandringsärenden är ofta relativt komplicerade och kan inte alltid lösas vid ett tillfälle, vilket även kan ha påverkat upplevelsen av om man fick den hjälp man behövde. Skatteverkets andel av den totala mängden ärenden på servicekontoren har också ökat från 49,9 procent 2015 till 54,1 procent 2016.

För påståendena om man litar på det svar man fick respektive om personalen använde ett enkelt och begripligt talspråk, kan vi även för dessa notera att andelen som instämde har minskat i förhållande till 2012 års undersökning. Förändringarna för dessa två påståenden är dock inte statistiskt säkerställda. Antalet svarande med uppfattning för dessa påståenden var mindre än 200 per undersökning vilket förklaras av att relativt få besökt ett servicekontor.

Diagram 9: Uppfattning om servicekontor



Bas: Besökt servicekontor under de senaste 12 månaderna

Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten genomför tillsammans även regelbundna undersökningar på servicekontoren, genom att handläggare delar ut enkäter under vissa utvalda dagar. I dessa undersökningar är resultatet bättre överlag och de visar inte på någon försämring under senare år när det gäller hjälp inom rimlig tid eller att man får den hjälp man behöver. Under tidsperioden mars 2013 – mars 2016 var andelen som instämde i att de fått hjälp inom rimlig tid mellan 92 och 96 procent. Angående om man fick den hjälp man behövde var motsvarande andel mellan 87 och 91 procent.

I undersökningarna på servicekontoren besvaras frågorna med ”Ja” eller ”Nej”. De innehåller inte frågor om man litar på svaret eller om personalen använder ett enkelt och begripligt talspråk.

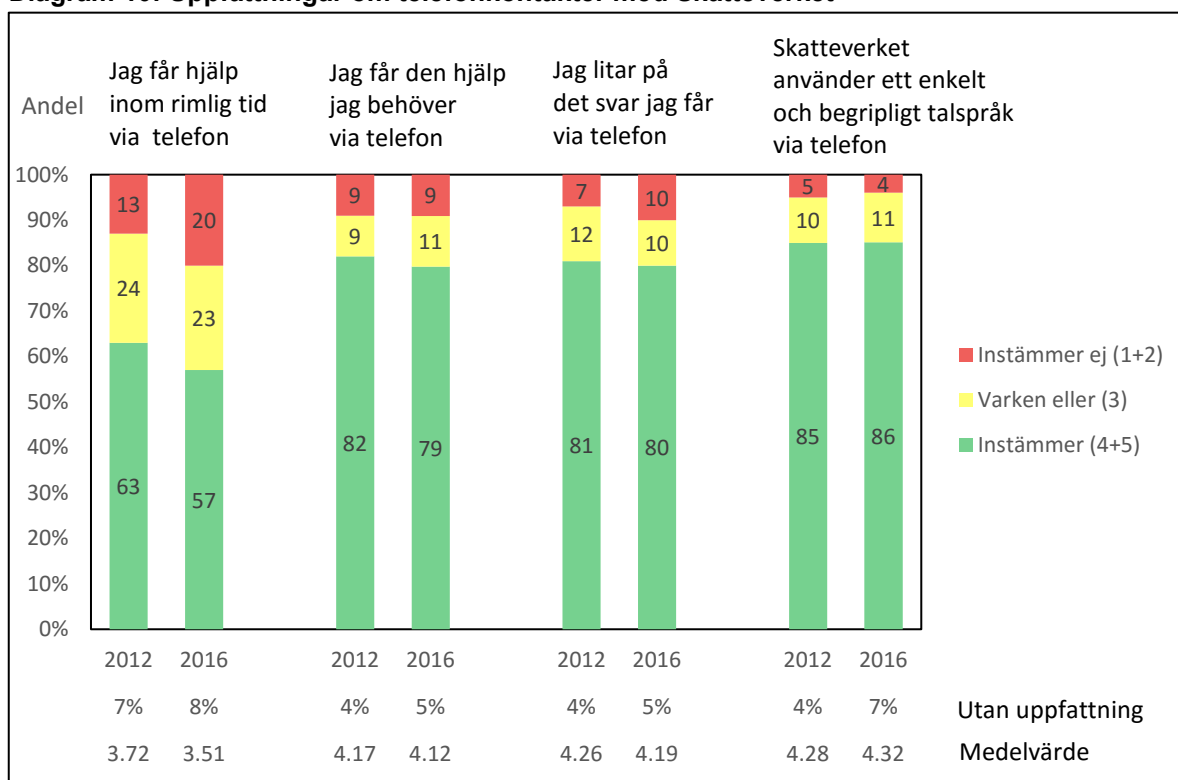
6.3 Telefon

De som uppgav att de hade tagit kontakt med Skatteverket via telefon under de senaste 12 månaderna fick ta ställning till fyra påståenden om hur de upplevde kontakten. Påståendena gällde om man fick svar inom rimlig tid, om man fick den hjälp man behövde, om man litade på svaret samt om Skatteverkets medarbetare använde ett enkelt och begripligt talspråk.

Även i 2016 års undersökning var man minst nöjd med svarstiden. Andelen som instämde i att man fick svar inom rimlig tid var 57 procent vilket är en minskning med 6 procentenheter jämfört med 2012 års undersökning. Förändringen i denna del är statistiskt säkerställd.

I diagram 10 nedan finns en sammanställning av svaren på de aktuella påståendena i 2012 och 2016 års undersökningar. När det gäller om man fick den hjälp man behövde, litade på svaret och om Skatteverket använde ett enkelt och begripligt språk är det inte så stora skillnader mellan de två undersökningarna.

Diagram 10: Uppfattningar om telefonkontakter med Skatteverket



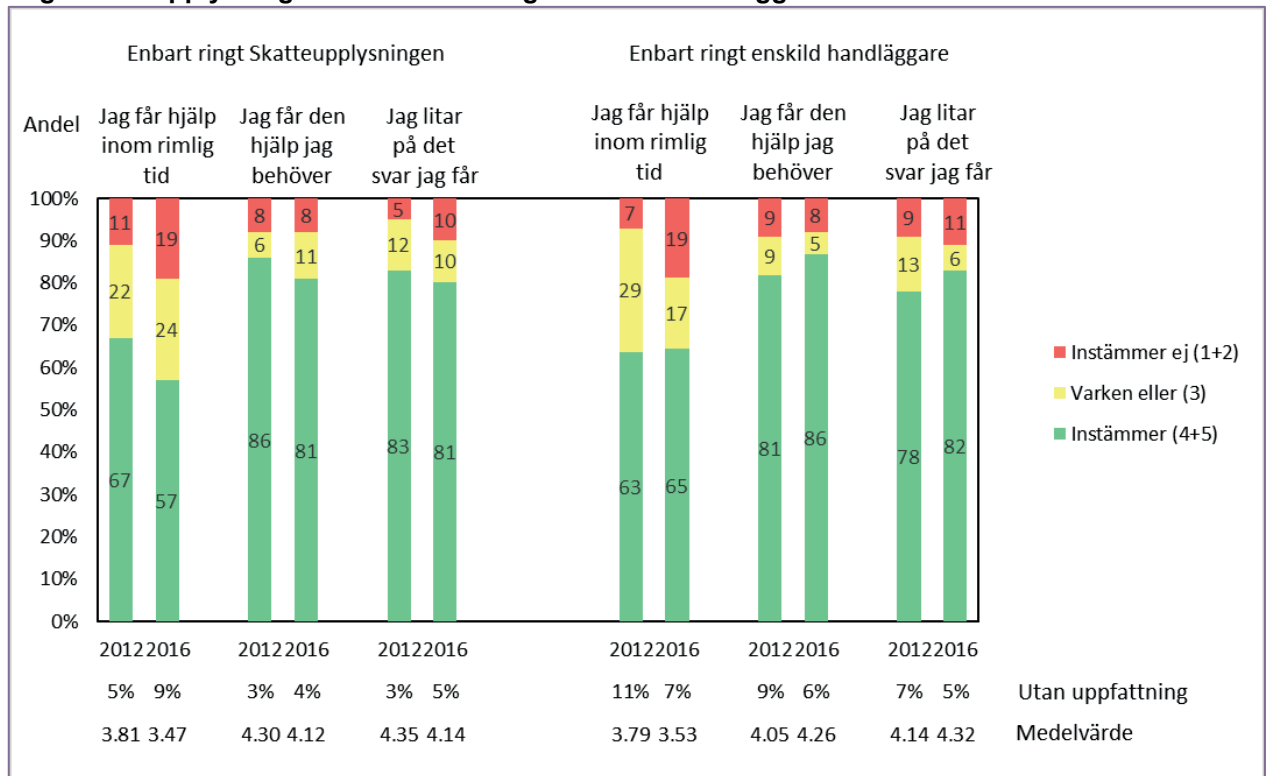
Bas: Kontaktat Skatteverket via telefon under de senaste 12 månaderna.

De som svarat att de haft kontakt med Skatteverket via telefon under de 12 senaste månaderna fick frågor om de ringt "Skatteupplysningen, Skatteverkets kundtjänst för frågor" och/eller "direkt till en enskild handläggare på Skatteverket (i ett pågående ärende)". Resultaten har förändrats på lite olika sätt i dessa grupper mellan 2012 och 2016. Antalet svar är dock få och resultaten därmed osäkra. I 2012 och 2016 års undersökningar var det 256 respektive 188 personer som enbart ringt Skatteupplysningen och 108 respektive 58 personer som enbart ringt till en enskild handläggare.

I rapporten av 2012 års undersökning framgick att de som ringt enskilda handläggare i något lägre grad tyckte att de fick den hjälp de behövde och litade på det svar de fick. Detta motiverades med att kontakter med enskilda handläggare ofta är kopplade till beslut där man kanske är oense eller att medborgaren inte tydligt förstått förklaringen eller skälet till utgången av ärendet.

I 2016 års undersökning är mönstret det omvända. Andelen instämmande är något större bland dem som ringt en enskild handläggare för de tre påståenden som redovisas i diagram 11. Det finns dock inte några säkerställda skillnader mellan grupperna.

Diagram 11: Uppfattningar om telefonkontakter med Skatteverket uppdelat på de som ringt Skatteupplysningen och de som ringt enskilda handläggare



Bas: Kontaktat Skatteverket via telefon (enbart Skatteupplysningen eller enbart enskild handläggare) under de senaste 12 månaderna.

Vi har sammanställt Skatteupplysningens samtalsstatistik och tilldelade resurser under 2012 och 2016 i tabell 7. För att få en överblick redovisas även antalet mejl i tabellen, eftersom Skatteupplysningen ansvarar för att besvara medborgares och företags allmänna frågor per både telefon och e-post.

Tabell 7: Statistik från Skatteupplysningen

| | Inkomna samtal | Beräknade unika samtal* | Besvarade samtal | Ej besvarade samtal | Genomsnittlig kötid | Genomsnittlig samtalslängd | Besvarade mejl | Antal årsarbetskrafter** |
|------|----------------|-------------------------|------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|
| 2012 | 5 337 437 | 4 577 389 | 4 387 377 | 950 060 | 4:54 | ca 3:48 | 376 001 | 563 |
| 2016 | 6 432 848 | 4 235 697 | 3 686 409 | 2 746 439 | 12:19 | 4:13 | 520 482 | 531 |

* Skatteupplysningens egen uppskattning, beräknat som antalet besvarade samtal + 0,2 * antalet ej besvarade samtal

** Totalt Skatteupplysningens kärnverksamhet (exkl. chefer, växeln, stöd) och ordinarie kontorsstöd avseende både telefon och e-post.

Från tabellen kan vi först konstatera att antalet ej besvarade samtal¹¹ har tredubblats, från knappt 1 miljon till ca 2,7 miljoner samtal, vilket ger en förklaring till att det är fler som i denna undersökning svarat att de inte får svar inom rimlig tid.

Antalet beräknade unika samtal har minskat något mellan 2012 och 2016 samtidigt som den genomsnittliga samtalslängden har ökat. Trycket på Skatteupplysningen, åtminstone när det gäller telefonin, ser därmed ut att ha varit ungefär detsamma för båda åren.

Antalet årsarbetskrafter 2016 var dock ca 6 procent lägre än vid 2012, vilket sannolikt är en bidragande orsak till den kraftiga ökningen av antalet ej besvarade samtal. Samtal som inte besvaras leder till att fler väljer att istället ställa sin fråga per mejl. Då det i genomsnitt tar längre tid att lösa ärenden via e-post än via telefon uppstår lätt en negativ spiral. Fler mejl leder till minskad servicegrad i telefonin vilket leder till att ännu fler mejlar, osv.

Antalet besvarade mejl, vilket är i stort sett detsamma som antalet inkomna mejl, ökade med nästan 40 procent mellan 2012 och 2016. Det är som sagt troligtvis många som skickat mejl för att de inte har kommit fram per telefon, men det kan också vara en trend i dagens allt mer digitaliserade samhälle att andelen som föredrar att mejla framför att ringa har ökat.

Till sist bör det nämnas att jämförelsen mellan resultatet från brukarundersökningarna och helårsstatistiken från Skatteupplysningen haltar något, eftersom undersökningarna genomfördes under maj-juni 2012 och 2016. Den del av statistiken från Skatteupplysningen som avser juli-december är således irrelevant. En majoritet av privatpersonsärendena sker dock under våren i samband med deklarationen.

¹¹ Det finns flera orsaker till att alla samtal inte besvaras.

- Avisat samtal: den som ringer får inte någon köplats på grund av att kön är för lång i förhållande till antalet handläggare.
- Tappat samtal: den som ringer får en köplats, men hoppar av. Detta kan i sig bero på flera orsaker som t.ex.:
 - o Kön upplevs som för lång/hen har inte tid att vänta.
 - o Under tiden som personen står i kön får hen information från en automatisk röst som löser ärendet.

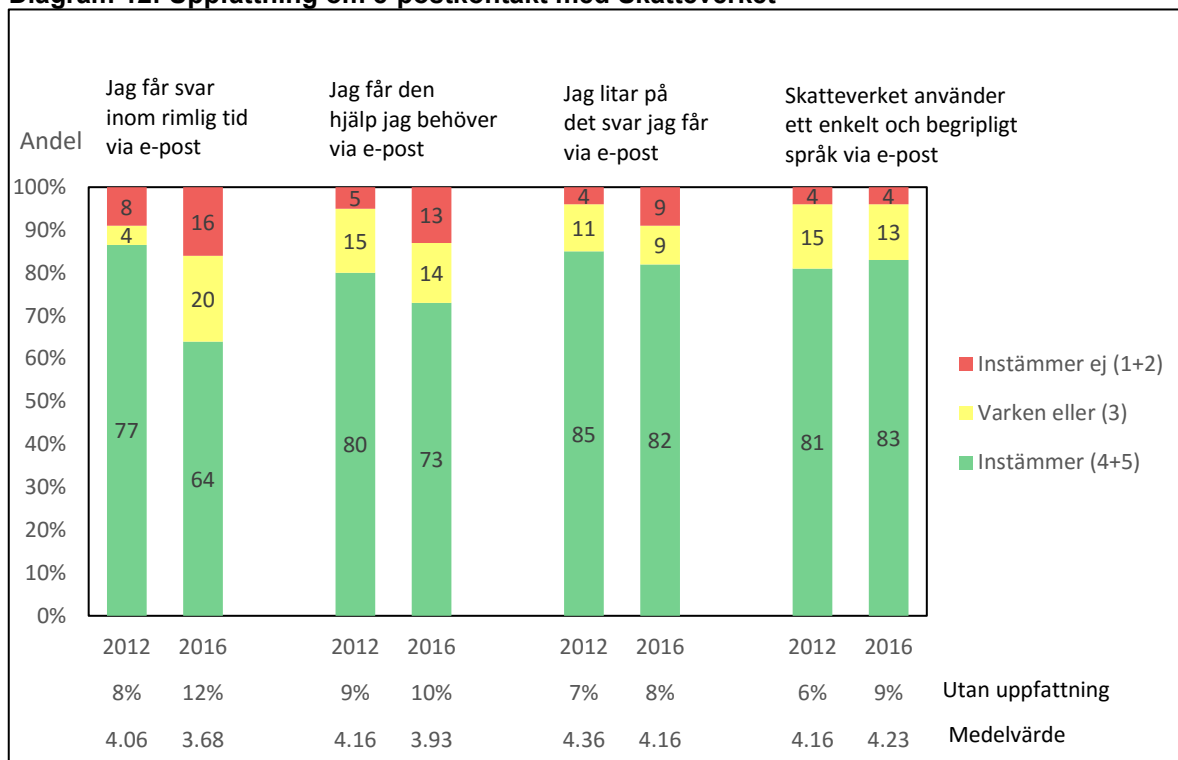
6.4 E-post och brev

De som under den senaste 12-månadersperioden hade tagit kontakt med Skatteverket via e-post fick ta ställning till fyra påståenden. Dessa gällde om man fick svar inom rimlig tid, om man fick den hjälp man behövde, om man litade på svaret samt om Skatteverket använde ett enkelt och begripligt skriftspråk i sitt svar.

En sammanställning av svaren på påståendena i 2012 och 2016 års undersökningar finns i diagram 12 nedan. Av diagrammet framgår att andelen som instämde i påståendet om att man fick svar inom rimlig tid har minskat från 77 procent i 2012 års undersökning till 64 procent i 2016 års undersökning. Denna förändring är statistiskt säkerställd. Vidare minskade andelen som instämde i påståendena som gällde om man fick hjälp inom rimlig tid respektive om man litade på svaret. När det gällde om Skatteverket använde ett enkelt och begripligt språk har dock andelen som instämmer ökat en aning, från 81 till 83 procent.

I avsnitt 6.3 sammanställde vi statistik från Skatteupplysningen, som ansvarar för att besvara medborgares och företags allmänna frågor per både telefon och e-post. Antalet mejl ökade med nästan 40 procent mellan 2012 och 2016, samtidigt som antalet årsarbetskrafter för Skatteupplysningen totalt var ca 6 procent lägre 2016 jämfört med 2012. Detta kan vara en förklaring till att nöjdhetsgraden avseende e-postkontakter minskat.

Diagram 12: Uppfattning om e-postkontakt med Skatteverket



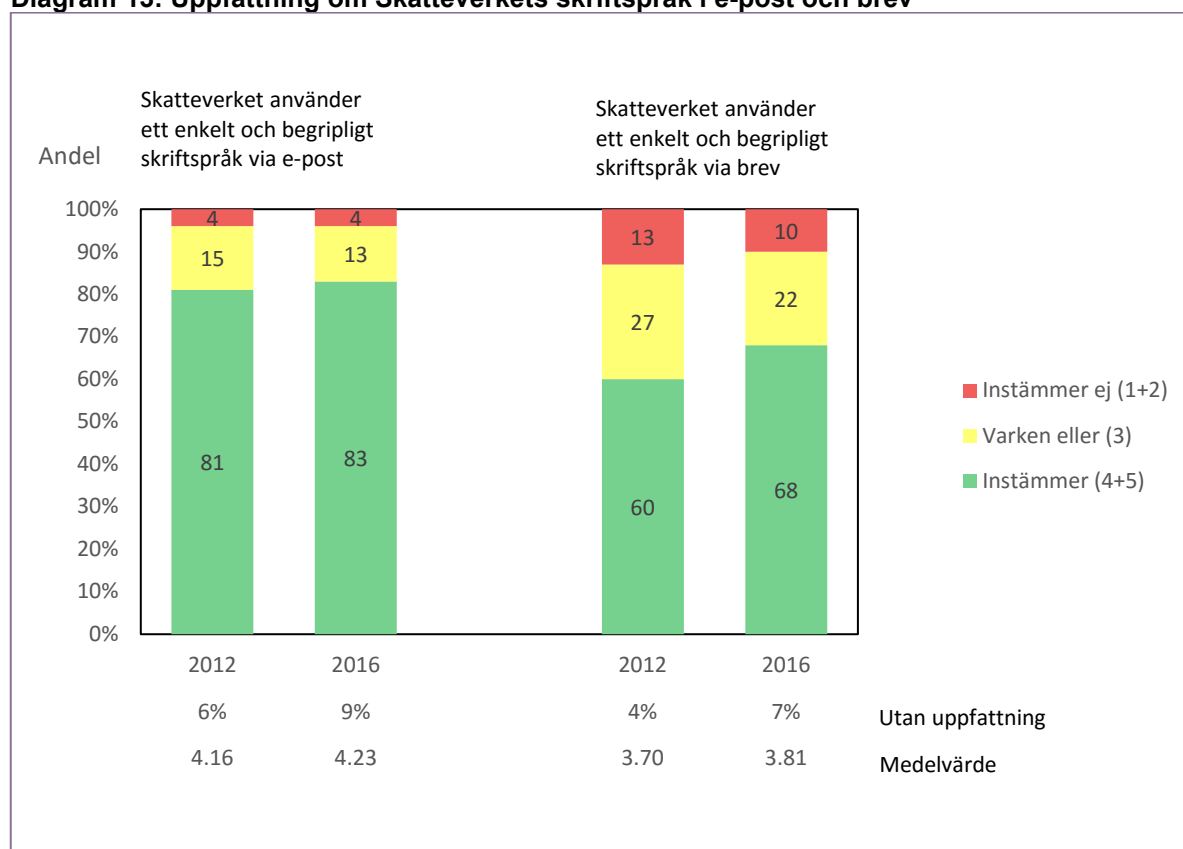
Bas: Kontaktat Skatteverket via e-post under de senaste 12 månaderna.

De som uppgav att de kontaktat Skatteverket via ”vanligt” brev eller fått ett sådant brev från Skatteverket med begäran om kompletterande uppgifter, fick ta ställning till ett påstående som gällde om Skatteverket använde ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev. Andelen som instämde i detta påstående ökade från 60 till 68 procent.

Av svaren i både 2012 och 2016 års undersökningar framgår att det finns en skillnad i hur skriftspråket uppfattas beroende på om det är fråga om e-post eller vanligt brev. Denna skillnad har dock minskat något mellan undersökningarna. Att det fortfarande finns skillnader mellan hur man uppfattar skriftspråket i e-post och vanligt brev kan förklaras av att Skatteverket i regel använder sig av ett mer formellt sätt att uttrycka sig vid kommunikation via brev som oftast innehåller förfrågningar eller beslut i utredningar.

I diagram 13 nedan finns en sammanställning av hur man svarade på påståendena om skriftspråket i 2012 och 2016 års undersökningar.

Diagram 13: Uppfattning om Skatteverkets skriftspråk i e-post och brev



Bas: Haft kontakt med Skatteverket via e-post eller brev under de senaste 12 månaderna.

6.5 Anledningar till att vissa avstått kontakt med Skatteverket

I undersökningen ställde vi en fråga om man haft någon fråga som man egentligen velat få svar på men som man av någon anledning avstått från att fråga Skatteverket. De som svarade ”Ja” på frågan fick möjlighet att ange skälet till att man avstått från att fråga.

Av de 2 545 som svarade på frågan var det 229 (9 procent) som svarade ”Ja” på frågan och av dessa var det 200 personer som uppgav orsaken till att de avstått kontakt med Skatteverket. En genomgång av svaren visar att skälen i stor utsträckning varierar.

Vi har kategoriserat svaren. En jämförelse med kategoriseringen av svaren på motsvarande fråga i 2012 års undersökning framgår av tabell 8 nedan.

Lång kö/väntetid var mer tydligt den vanligaste orsaken till att man avstått kontakt i 2016 års undersökning, jämfört med 2012. Andra orsaker, både 2012 och 2016, var att det är omständligt att kontakta Skatteverket, att man vänt sig till någon annan, att man får dåliga svar samt tidsbrist. Det är även många som svarat att man struntade i det, behovet hade upphört eller att man inte kunde ange orsak.

Tabell 8: Sammanställning av svaren på frågan varför man avstått att kontakta Skatteverket trots att man haft en fråga som man velat ha svar på, 2012 respektive 2016

| Orsak | 2012 | 2016 |
|---------------------------------------|------|------|
| Lång kö/väntetid | 17 % | 21 % |
| Omständligt att kontakta Skatteverket | 10 % | 12 % |
| Vände sig till annan | 16 % | 11 % |
| Dåliga svar | 8 % | 10 % |
| Tidsbrist | 7 % | 8 % |
| Språk | 3 % | - |
| Struntade i det/inget behov/vet ej | 24 % | 18 % |
| Övrigt | 17 % | 22 % |

I bilaga 5 listas samtliga öppna svar på om det var någon särskild anledning till att man avstod från kontakten med Skatteverket.

7 Personalens bemötande och sakkunskaper

7.1 Bemötande

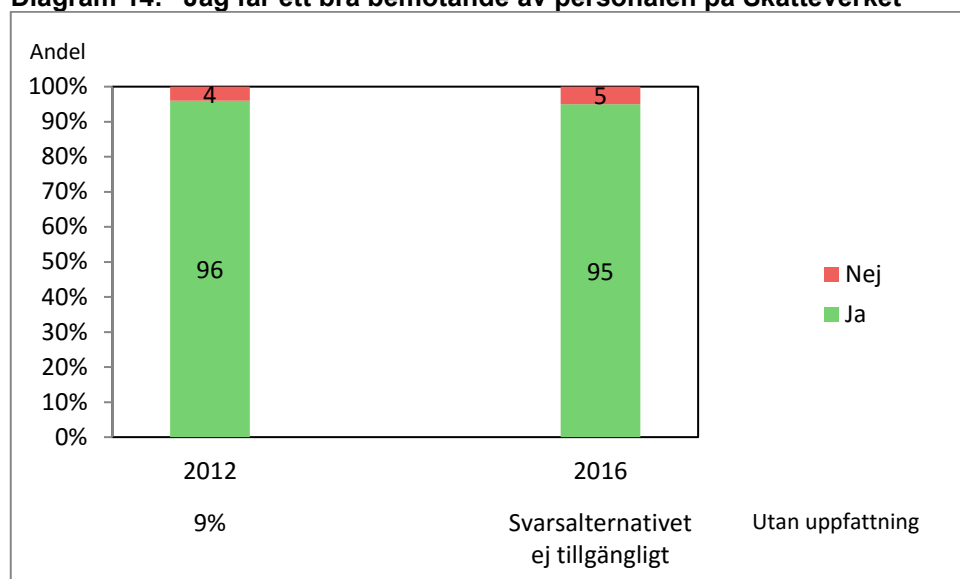
Medborgarnas förtroende för Skatteverket påverkas av vilket bemötande de får av medarbetarna vid Skatteverket liksom hur man upplever personalens sakkunskaper. Bemötandet är viktigt i alla kontakter, det vill säga i det personliga mötet, telefonmötet, det skriftliga mötet och mötet genom Skatteverkets e-tjänster.

Skatteverket har ett bemötandemål som sedan några år tillbaka följs upp på ett likartat sätt med en ja/nej-fråga i de olika typer av attitydundersökningar som Skatteverket genomför. I 2012 års brukarundersökning fick hälften av respondenterna besvara påståendet ”Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket” med ett ”Ja” eller ”Nej”, medan den andra hälften (liksom år 2006) fick svara på en femgradig skala. I 2016 års undersökning fick samtliga besvara påståendet ”Ja” eller ”Nej”. Påståendet ställs enbart till dem som haft personligt kontakt (telefon, brev, e-post eller personligt besök). Antalet svarande var 479 och 612 i 2012 respektive 2016 års undersökningar.

I 2016 års undersökning fick inte deltagarna möjlighet att svara ”Ingen uppfattning”, vilket var en oavsiktlig förändring.

Av diagram 14 nedan framgår att Skatteverkets personal ges ett högt betyg för deras bemötande. De allra flesta, 96 respektive 95 procent i 2012 och 2016 års undersökningar, svarade ”Ja” på påståendet.

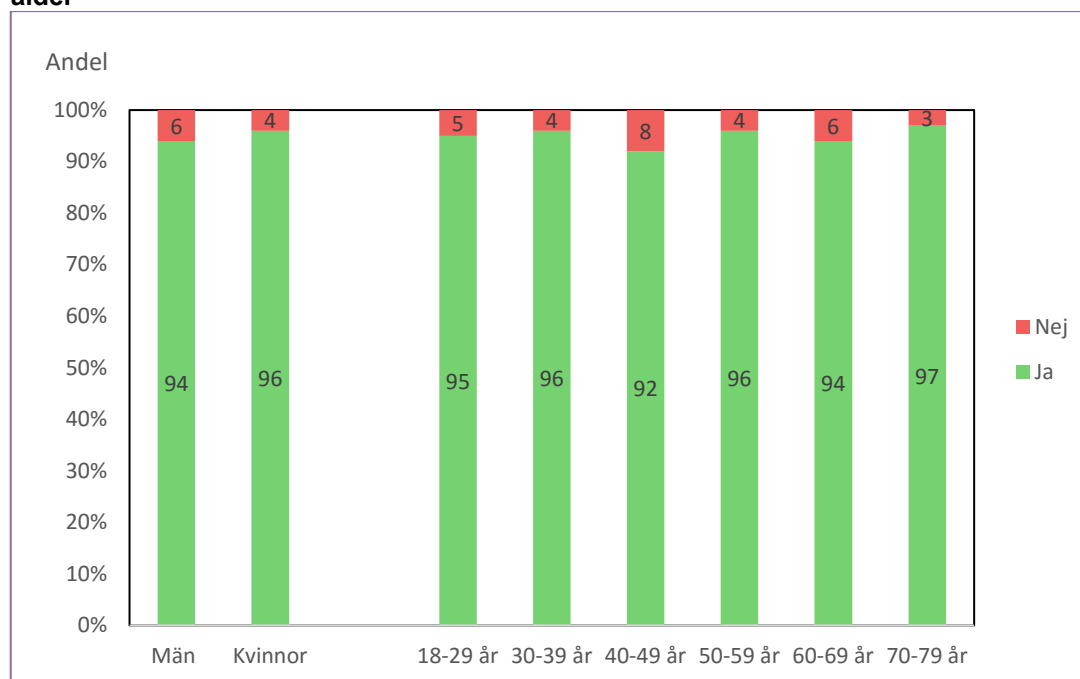
Diagram 14: ”Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket”



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök).

Delar vi in de svarande i 2016 års undersökning efter kön och ålder, kan vi notera att det inte finns några statistiskt säkerställda skillnader. Bland kvinnorna var det 96 procent som instämde i påståendet medan motsvarande andel bland männen var 94 procent, se vidare diagram 15 nedan.

Diagram 15: ”Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket”, kön respektive ålder



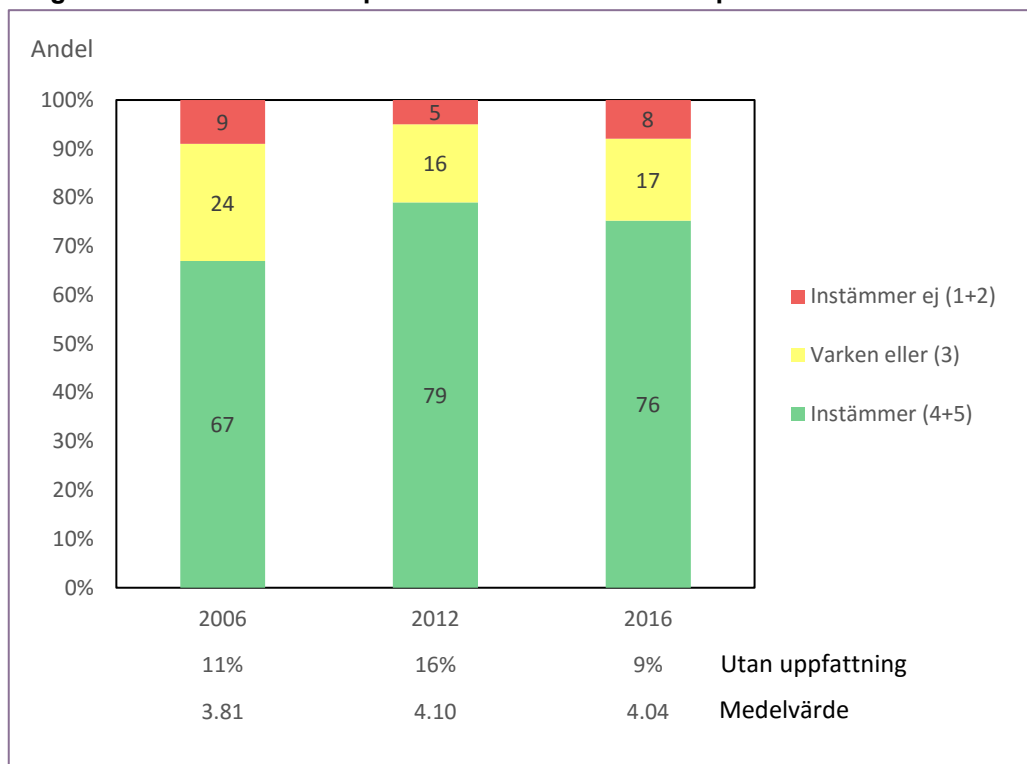
Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök).

7.2 Sakkunskaper

I förhållande till 2012 års undersökning var andelen som instämde i påståendet ”Skatteverkets personal har bra sakkunskaper” 2016 något lägre, 76 jämfört med 79 procent. Förändringen är inte statistiskt säkerställd. Ser vi resultatet över tid, dvs. jämför undersökningarna 2006, 2012 och 2016, har den fördelaktiga utvecklingen för Skatteverket mellan 2006 och 2012 avstannat mellan 2012 och 2016, se diagram 16 nedan.

Bryter vi ned resultatet från 2016 års undersökning och jämför olika grupper, kan vi konstatera att kvinnor instämmer i påståendet i något högre grad än män (78 jämfört med 74 procent). Denna skillnad är dock inte statistiskt säkerställd.

Diagram 16: "Skatteverkets personal har bra sakkunskap"



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev eller personligt besök).

7.3 Personalens attityder

I undersökningarna 2006, 2012 och 2016 fick de som haft någon form av personlig kontakt med Skatteverket ta ställning tre olika påståenden om tjänstemännens attityder.

Attityderna delas in i tre slag och benämns Attityd A, B respektive C och står för följande påståenden:

- Attityd A: Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan.
- Attityd B: Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer regler oavsett vad det leder till, samt utgår från att du känner till lagar och regler.
- Attityd C: Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig.

Attityd C är den mest önskvärda av de tre attityderna. Om man möts av en medarbetare vid Skatteverket som har ett öppet, empatiskt och lösningsorienterat sätt med en attityd som grundas på uppfattningen att alla vill göra rätt för sig, stärker det förtroendet och viljan att göra rätt. Det är även lättare att acceptera ett besked som är negativt om man möts av en medarbetare som har en sådan inställning.

OBS! I undersökningarna 2006 och 2012 användes skalan 0-10 för dessa påståenden. I 2016 års undersökning tillämpades dock av misstag skalan 1-10. Det är därmed svårt att jämföra resultatet från 2016 med tidigare år, men vi har ändå redovisat resultaten enligt följande kategorisering:

| Kategori | Svarsalternativ |
|--------------|--------------------------------------|
| Instämmer | 7 – 10 |
| Varken eller | 4 – 6 |
| Instämmer ej | 0 – 3 (2006 och 2012) / 1 – 3 (2016) |

Vid en oförändrad attityd kan en lägre andel ”Instämmer ej” förväntas i 2016 års undersökning, eftersom 3 svarsalternativ av 10 ingår i denna kategori, jämfört med 4 svarsalternativ av 11 för tidigare år. För attityd A och B blir resultatet lite för dåligt/ofördelaktigt (önskvärt med hög andel ”instämmer ej”) och för attityd C blir resultatet lite för bra/fördelaktigt (önskvärt med låg andel ”instämmer ej”).

Attityd A

I diagram 17 nedan, finns en sammanställning över hur svaren på påståendet ”Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan” fördelade sig i undersökningarna 2006, 2012 och 2016. Av diagrammet framgår att andelen som inte instämde i påståendet – vilket är fördelaktigt för Skatteverket – ökade mellan 2006 och 2012. Mellan undersökningarna 2012 och 2016 minskade den något, men det kan troligen förklaras med den förändrade skalan.

Diagram 17: Attityd A: ”Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår ifrån att du vill smita undan”



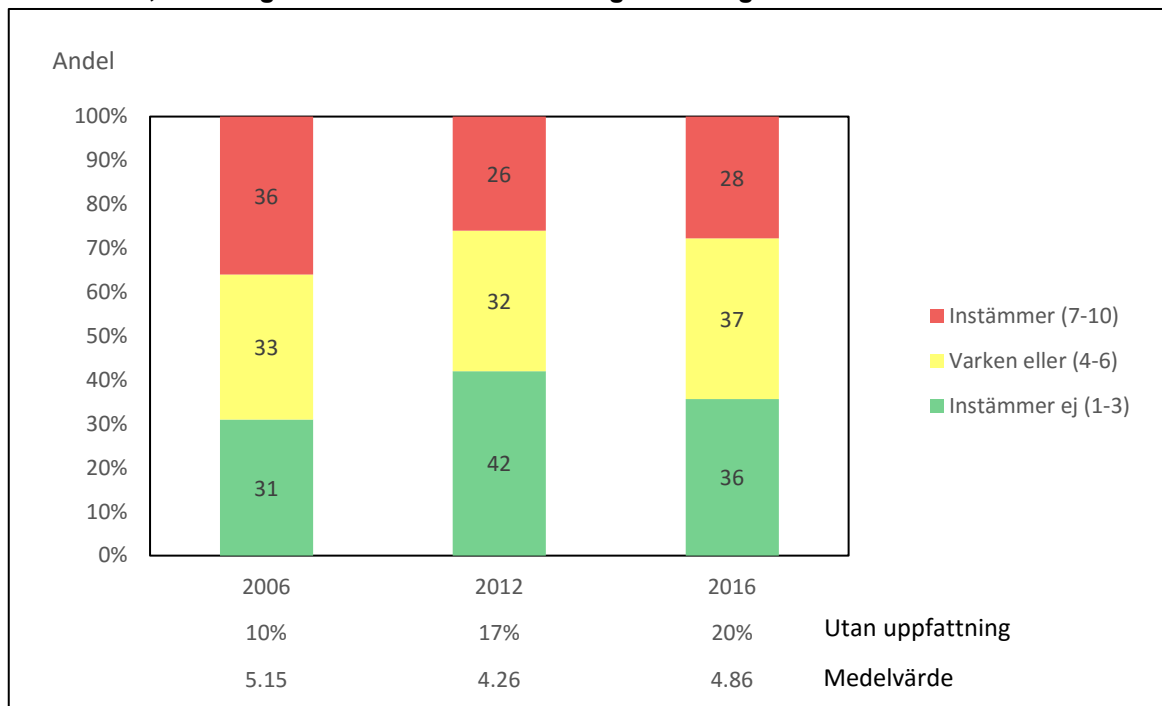
Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev eller personligt besök).

Attityd B

Svaren på påståendet kopplat till attityd B, ”Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer regler oavsett vad de leder till, samt utgår ifrån att du känner till lagar och regler”, var i de tre undersökningarna mer spridda än för attityd A.

Av diagram 18 nedan, framgår att det mellan 2006 och 2012 skedde en förändring med fler som inte instämde – fördelaktigast för Skatteverket – än som instämde. Jämför vi resultaten från 2012 och 2016 års undersökningar kan vi notera att andelen som inte instämde minskade, men detta kan åtminstone delvis förklaras med den förändrade skalan. Andelen som inte redovisar någon uppfattning har ökat från 10 procent 2006 till 20 procent 2016.

Diagram 18: Attityd B: ”Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer regler oavsett vad de leder till, samt utgår ifrån att du känner till lagar och regler”



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev eller personligt besök).

Attityd C

Attityd C, ”Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig”, är den av de tre attityderna som Skatteverket eftersträvar.

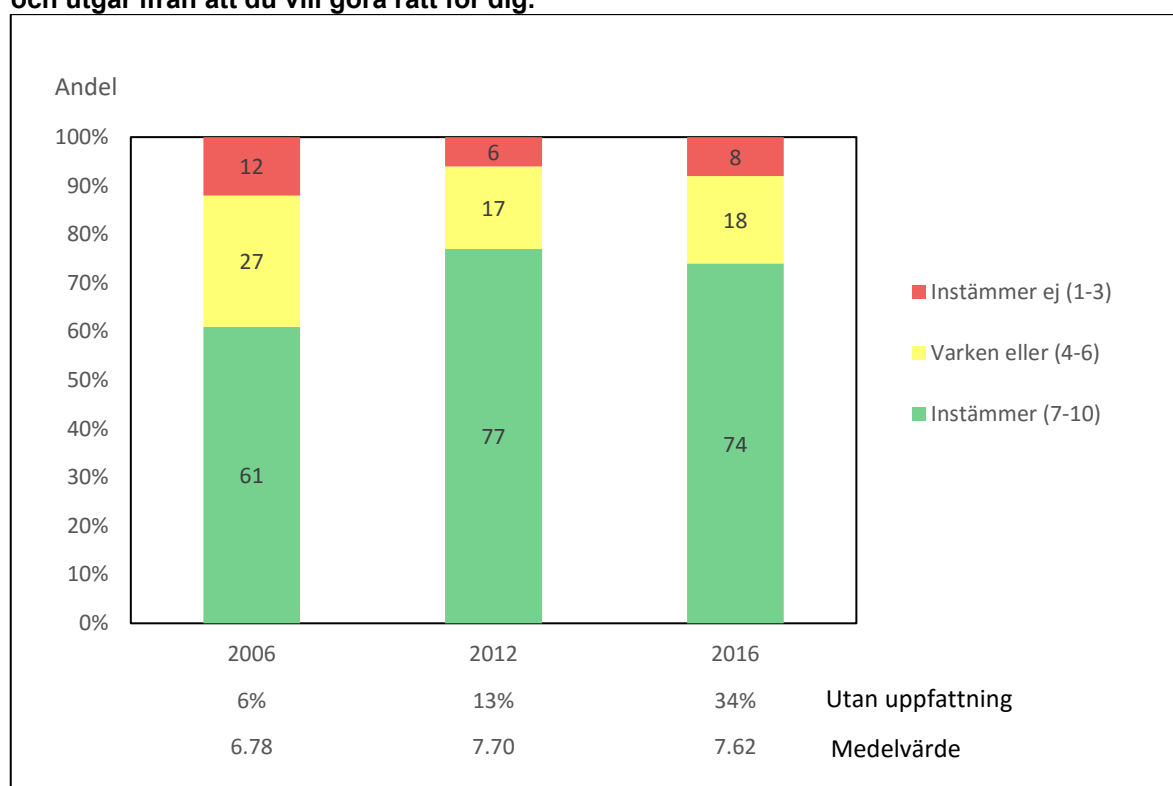
En jämförelse av svaren i de tre senaste undersökningarna – jämför diagram 19 nedan – visar att andelen som instämde i påståendet ökade mellan 2006 och 2012 för att sedan minska något mellan 2012 och 2016. Det blev fler ”Instämmer ej” 2016 trots att skalan ändrats och 3 svarsalternativ av 10 ingår i denna kategori, jämfört med 4 svarsalternativ av 11 för tidigare år. Trenden mellan 2012 och 2016 kan således vara mer ofördelaktig än vad diagrammet visar. Andelen som inte hade någon uppfattning ökade från 6 respektive 13 procent i undersökningarna 2006 respektive 2012 till hela 34 procent i 2016 års undersökning, vilket ytterligare indikerar en ökad ambivalens kring om Skatteverkets tjänstemän har attityd C.

Det bör här påpekas att den allra mest fördelaktiga utvecklingen mellan 2012 och 2016 i medborgarundersökningen¹² gällde påståendet ”Om jag skulle bli kontrollerad av Skatteverket skulle man lyssna på mina argument” där andelen som instämmer ökade rejält, från 41 till 58 procent. Kanske är det så att attityd C har ökat i samband med Skatteverkets

¹² <http://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abccc2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen+2016.pdf>

kontroller, samtidigt som den har minskat vid kontakter initierade av medborgaren. Skillnaden mellan dessa resultat är dock mycket stor och det finns kanske åtminstone en viss grad av slumpmässighet inblandad, dvs. att vi i brukarundersökningen 2012 hade turen att få en hög andel personer med en positiv inställning överlag och i 2016 års mätning haft oturen att få en lägre andel personer med en positiv inställning överlag, medan det omvända gäller för medborgarundersökningarna 2012 och 2016.

Diagram 19: Attityd C: "Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår ifrån att du vill göra rätt för dig."



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev eller personligt besök).

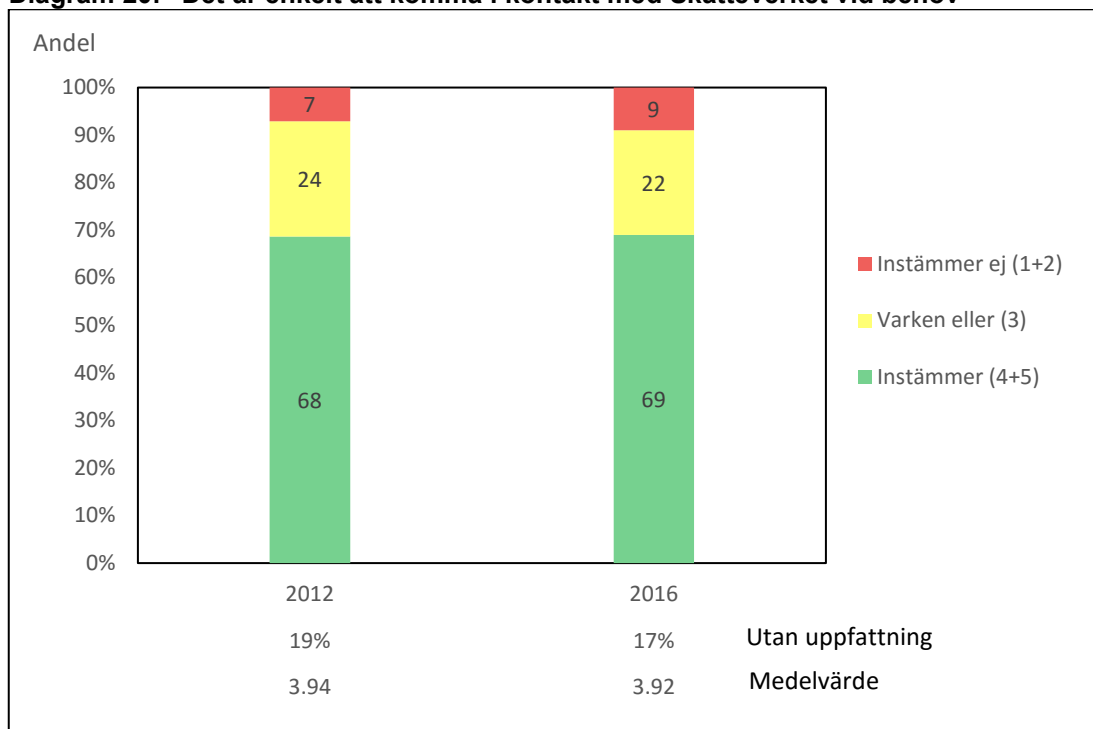
8 Tillgänglighet och information

8.1 Tillgänglighet – att kontakta Skatteverket vid behov

En del av undersökningen är att studera hur man generellt uppfattar tillgängligheten, dvs. om man upplever att det är lätt att kontakta Skatteverket när man har behov av det.

De svarande fick ta ställning till påståendet: ”Det är enkelt att kontakta Skatteverket vid behov”. I förhållande till den förra undersökningen 2012 var det ingen nämnvärd skillnad i uppfattningen om tillgängligheten. Andelen som instämde i påståendet var 69 procent, jämfört med 68 procent 2012, se diagram 20 nedan.

Diagram 20: ”Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov”



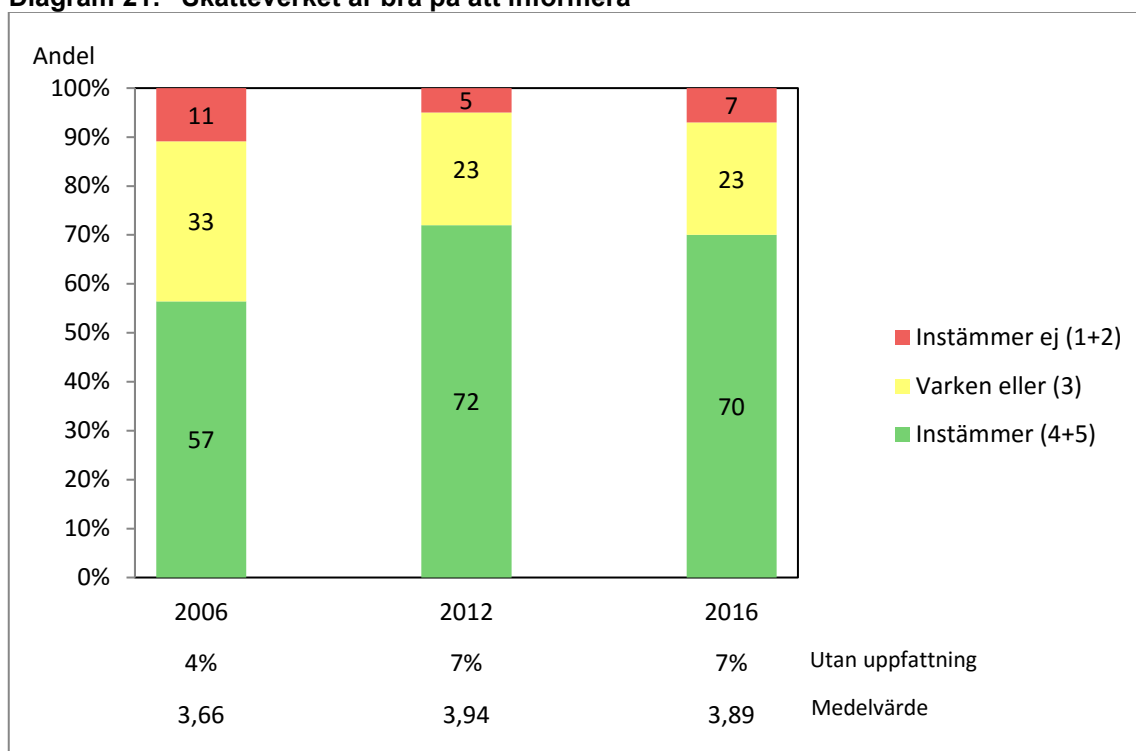
Bas: ”Brukare”, dvs. haft kontakt med Skatteverket (brev, e-post, personligt besök, telefon eller webbplats) eller tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Bryter vi ned resultatet från 2016 års undersökning på olika grupper kan vi notera följande signifikanta skillnader. Personer bosatta i glesbygden instämmer i lägre grad än personer bosatta i större städer eller på större orter, i att det är lätt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov. Vidare instämmer de som inte ringt till Skatteupplysningen i högre grad i påståendet än de som ringt till Skatteupplysningen, 71 jämfört med 63 procent.

8.2 Skatteverket är bra på att informera

Intervjupersonerna fick ta ställning till ett påstående som gällde om Skatteverket är bra på att informera. Motsvarande påstående fanns med i undersökningarna 2006 och 2012. Andelen som instämde ökade mellan 2006 och 2012 medan resultatet är i stort sett oförändrat mellan 2012 och 2016, se vidare diagram 21 nedan.

Diagram 21: "Skatteverket är bra på att informera"

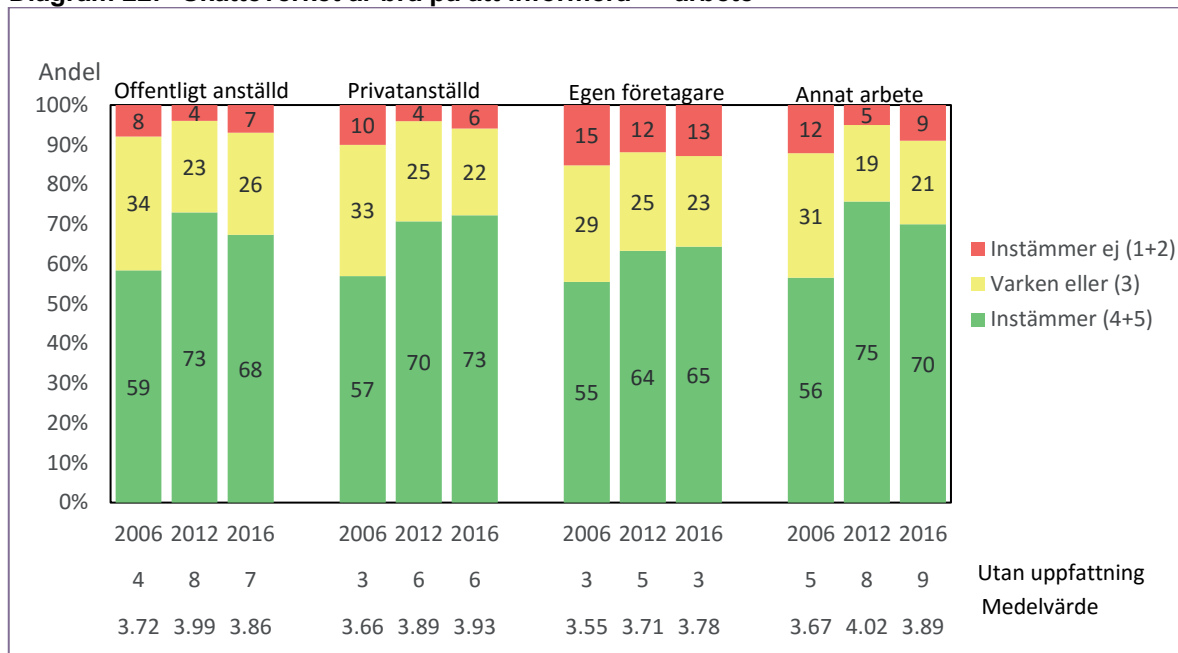


Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket (brev, e-post, personligt besök, telefon eller webbplats) eller tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Delar vi in de svarande efter arbete, anställda respektive egenföretagare, kvarstår skillnaden som noterats i undersökningarna 2006 och 2012 att egenföretagare instämmer i mindre utsträckning än personer med anställningsinkomst, jämför diagram 22 nedan. Skillnaderna har emellertid jämnats ut något mellan offentligt anställda och egenföretagare.

I detta sammanhang är det intressant att se på hur uppfattningen är bland dem som varit i kontakt med Skatteverket. I diagram 23 nedan finns en sammanställning över svaren i undersökningarna 2006, 2012 och 2016. Mellan 2012 och 2016 ökade andelen som instämmer bland de som haft kontakt via brev, medan andelen instämmande minskade bland dem som haft kontakt via personligt besök. Dessa förändringar är dock inte statistiskt säkerställda.

Diagram 22: "Skatteverket är bra på att informera" – arbete



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket (brev, e-post, personligt besök, telefon eller webbplats) eller tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

Diagram 23: "Skatteverket är bra på att informera" – kontaktsätt



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket (brev, e-post, personligt besök, telefon eller webbplats) under de senaste 12 månaderna.

8.3 Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

En del i Skatteverkets informationsverksamhet är broschyrer och blanketter. För att få en uppfattning om hur man upplevde dessa fanns det med ett påstående om detta i undersökningen. De som fick ta ställning till påståendet ”Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra” hade under de senaste 12 månaderna tagit del av broschyrer och blanketter från Skatteverket.

Resultatet i 2016 års undersökning är en försämring jämfört med 2012. Efter att andelen som instämde ökade från 60 till 77 procent mellan 2006 och 2012, har den minskat till 70 procent 2016, se vidare diagram 24 nedan.

Diagram 24: ”Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra”



Bas: Tagit del av ”Dags att deklarerera” eller andra broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna.

9 Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

9.1 Resultat i brukarundersökningen

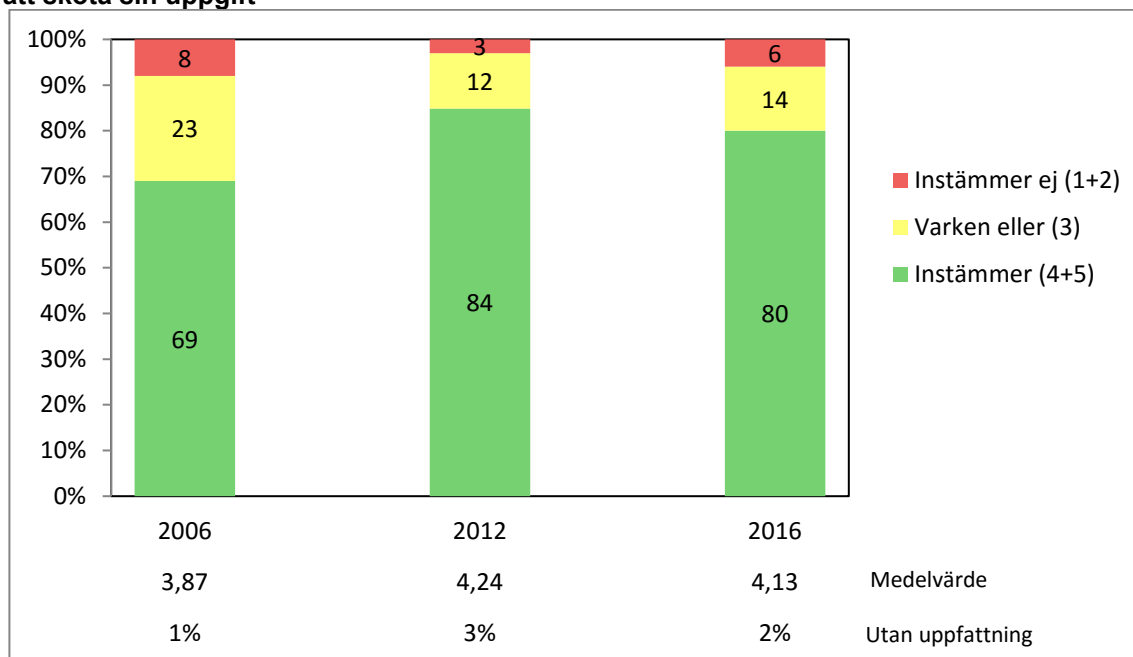
I 2006 års undersökning hade påståendet lydelsen: ”Jag har förtroende för Skatteverket”. Skatteverket har efter 2006 övergått till att använda formuleringen ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”, i olika undersökningar.

Bägge påståendena användes i brukarundersökningen 2012 och hälften av de svarande fick ta ställning till endera påstående. Vid en jämförelse visade det sig att det sammantaget inte var fråga om några egentliga skillnader i hur respondenterna bedömde förtroendet för Skatteverket utifrån om de hade att ta ställning till ett generellt påstående om förtroendet eller utifrån ett som gällde Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

I undersökningen 2016 förekom endast påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”.

Av diagram 25 nedan framgår att andelen som instämmer i att de har förtroende för Skatteverket eller Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, ökade mellan 2006 och 2012 för att sedan minska mellan 2012 och 2016.

Diagram 25: ”Jag har förtroende för Skatteverket/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”

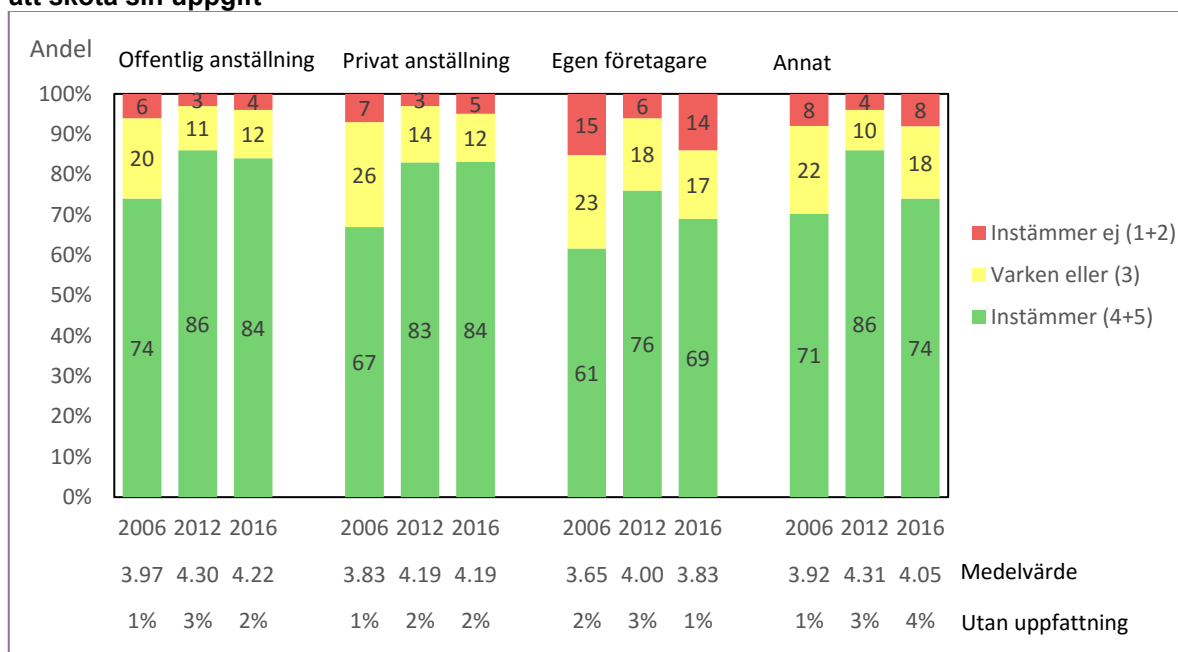


Bas: ”Brukare”, dvs. haft kontakt med Skatteverket via telefon, e-post, brev eller personligt besök, besökt webbplatsen eller läst broschyrer.

Det finns inte några tydliga skillnader i förtroende med avseende på kön eller åldersgrupper. Inte heller finns det någon skillnad mellan personer som haft och inte haft personlig kontakt med Skatteverket.

Om vi delar in de svarande i de tre senaste undersökningarna efter anställning/arbete kan vi konstatera att det finns skillnader mellan de som har anställningsinkomst och de som är egna företagare. Egna företagare har i de tidigare undersökningarna instämt i något lägre grad än personer med anställningsinkomst och denna skillnad har ökat i 2016 års undersökning. Förtroendet bland anställda är i stort sett oförändrat jämfört med 2012, medan förtroendet har minskat bland egna företagare och även i gruppen "Annat" (studerande, pensionärer, arbetslösa, m.m.), se diagram 26 nedan.

Diagram 26: "Jag har förtroende för Skatteverket/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift"



Bas: "Brukare", dvs. haft kontakt med Skatteverket via telefon, e-post, brev eller personligt besök, besökt webbplatsen eller läst broschyrer.

9.2 Jämförelse med medborgarundersökningen

Förtroendepåståendet finns med även i Skatteverkets medborgarundersökning¹³. I den undersökningen ökade förtroendet mellan 2012 och 2016. Andelen instämmande ökade från 66 till 70 procent. Det fanns inte någon skillnad i utveckling 2012 – 2016 mellan anställda, företagare och övriga. Dock är det sannolikt olika saker som de svarande i respektive undersökning byggt in i förtroendet, baserat på undersökningarnas övriga frågor. I medborgarundersökningen är förtroendepåståendet sannolikt synonymt med i vilken utsträckning man anser att Skatteverket har förmåga att ta in rätt skatt från privatpersoner och företag. I brukarundersökningen rör det sig troligtvis i större utsträckning om förtroende i samband med olika typer av kontakter med Skatteverket.

Överlag var utvecklingen mellan 2012 och 2016 fördelaktig i medborgarundersökningen och negativ i brukarundersökningen. Förmodligen är det så att samtidigt som attityderna har förbättrats kring frågor om skattesystemet, skattefusk och Skatteverkets kontroll har attityden försämrats något kring Skatteverkets service, eventuellt till följd av ökade förväntningar.

Som vi skrev i avsnitt 7.3 kan dock skillnaden i utveckling mellan undersökningarna även i en viss grad bero på slumpen, dvs. att vi i brukarundersökningen 2012 hade turen att få en hög andel personer med en positiv inställning överlag och i 2016 års mätning haft oturen att få en lägre andel personer med en positiv inställning överlag, medan det omvända gäller för medborgarundersökningarna 2012 och 2016.

¹³ <http://www.skatteverket.se/download/18.5c281c7015abccc2e20c3be/1490696241120/Medborgarunders%C3%B6kningen+2016.pdf>

10 Medborgarnas tillvägagångssätt om deklARATIONEN blir svårare

De svarande fick i undersökningen 2016 en fråga om hur de skulle gå till väga ifall deras deklARATION blev svårare och de blev osäkra på hur de skulle redovisa sina uppgifter. Samma fråga fanns med i 2012 års undersökning.

I bägge undersökningarna ställdes frågan allra först, för att de svarande inte skulle vara påverkade av övriga frågor i undersökningen. Frågan ställdes i form av en öppen fråga med ett antal fördefinierade svarsalternativ för intervjuarna.

En jämförelse mellan svaren i 2012 och 2016 års undersökningar finns i tabell 9 nedan.

Tabell 9: ”Om du tänker dig att din deklARATION blir svårare att göra och du blir osäker på hur du ska redovisa dina uppgifter, hur skulle du då gå till väga för att få svar på dina frågor?”. Andel som svarat ”Ja” för respektive svarsalternativ.

| Svarsalternativ | 2012 | 2016 |
|--|------|------|
| Söker information på Skatteverkets webbplats | 28 % | 38 % |
| Ringer Skatteverkets kundtjänst Skatteupplysningen | 41 % | 37 % |
| Läser Dags att deklarerera och andra broschyrer | 17 % | 22 % |
| Frågar familjemedlem | 18 % | 21 % |
| Frågar vänner/arbetskamrater | 9 % | 12 % |
| Söker svar på annan internetplats/sociala medier | 4 % | 8 % |
| Skriver e-post till Skatteverket | 2 % | 7 % |
| Frågar revisor/bokföringsbyrå | 7 % | 7 % |
| Besöker ett service-/skattekontor | 4 % | 5 % |
| Kontaktar egen Skatteverkshandläggare | 2 % | 4 % |
| Revisor/bokföringsbyrå tar hand om ärendet | 3 % | 3 % |
| Skriver brev till Skatteverket | - | 1 % |
| Annat | 5 % | 4 % |

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att de allra flesta skulle vända sig till Skatteverket. De av myndighetens kanaler som man främst skulle använda sig av var webbplatsen, Skatteupplysningen samt ”Dags att deklarerera” eller andra broschyrer.

Fler än ett alternativ kunde anges och när vi jämför svaren från 2012 och 2016 kan vi notera att andelarna överlag har ökat mellan 2012 och 2016. Detta kan vara en intervjuareffekt, dvs. att intervjuarna i 2016 års undersökning i högre grad väntade ut mer än ett svarsalternativ från de svarande. Trots detta har minskade emellertid andelen som angav att de skulle ringa Skatteupplysningen något, från 41 till 37 procent. Istället blev ”söker information på Skatteverkets webbplats” ett något vanligare svarsalternativ, efter en ökning från 28 till 38 procent.

Andelen som svarade att de skulle skicka e-post till Skatteverket var 7 procent i undersökningen 2016, vilket relativt sett är en stor ökning, från 2 procentenhet 2012.

När det gäller andra alternativ än att kontakta Skatteverket var det fortfarande en större andel som angav att man skulle fråga någon familjemedlem jämfört med att vända sig till vänner eller arbetskamrater. Andelen som svarade att de skulle söka svar på annan internetplats eller sociala medier var i 2016 års undersökning 8 procent jämfört med 4 procent i 2012 års undersökning.

Avslutningsvis vill vi betona att resultaten som redovisas i detta avsnitt beskriver hur man tror att man skulle agera om ens deklARATION blev svårare. Då det för de allra flesta är relativt okomplicerat att deklarerat, är det förmodligen inte helt lätt att sätta sig in hur man faktiskt skulle göra om deklARATIONEN skulle bli svårare.

11 Vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på

I de tre senaste brukarundersökningarna har vi ställt en avslutande fråga om vad man anser att Skatteverket först och främst bör bli bättre på. Det har vid varje tillfälle lämnats många synpunkter och två områden som ofta har återkommit är information och tillgänglighet, se tabell 10.

Tabell 10: Jämförelse och rangordning av svaren i 2016, 2012 och 2006 års undersökningar på frågan om vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på.

| 2006 | | 2012 | | 2016 | |
|------------------------|-----|------------------------|------|---------------------------|------|
| Tillgänglighet/service | 9 % | Information | 18 % | Informera | 11 % |
| Blanketter/broschyrer | 6 % | Tillgänglighet | 16 % | Kontroll (av skattefusks) | 10 % |
| Information/synlighet | 6 % | Språk | 10 % | Webb/e-tjänst | 8 % |
| Kontroll | 6 % | Hemsida | 8 % | Begriplighet/språk | 8 % |
| Deklarationsfrågor | 5 % | Förenklingar | 7 % | Vänte-/öppetid | 7 % |
| Språk | 4 % | Kontroll | 6 % | Service/tillgänglighet | 7 % |
| Bemötande | 3 % | Blanketter/broschyrer | 5 % | Förenklingar | 4 % |
| Hemsida | 2 % | Bemötande | 5 % | Korrekta svar/kompetens | 2 % |
| Personalens sakkunskap | 2 % | E-tjänster | 3 % | Bemötande | 2 % |
| Snabb handläggning | 1 % | Personalens sakkunskap | 2 % | Handläggning | 1 % |

Information och tillgänglighet/service har tillhört de vanligaste kategorierna 2006 och 2012. Utifrån kategoriseringen av 2016 års undersökningens frisvar är ”Informera” den vanligaste kategorin, med 11 procent av de svarande som ansåg att det är inom detta område Skatteverket först och främst bör bli bättre. Det blir dock 14 procent av svaren som berör tillgänglighet om vi slår ihop ”Vänte-/öppetid” och ”Service/tillgänglighet”.

Vidare kan vi konstatera att ”Kontroll” är ett förbättringsområde som ökat i betydelse sedan 2012, samt att ”Språk och begriplighet” är ett område som man i samtliga undersökningar ansett vara viktigt att förbättra. I kategoriseringen av svaren i 2016 års undersökning har synpunkter på ”Blanketter/broschyrer” inte en egen kategori. I stället har de sorterats in under andra kategorier som till exempel ”Begriplighet/språk” och ”Informera”.

I tabellen är det tydligt att det överlag var högre procentsiffror 2012 än i de övriga två undersökningarna. Det kan bero på att intervjuarna i 2012 års undersökning i högre grad lockade fram svar. Andelen som 2012 svarade ”Vet ej” var 9 procent, att jämföra med 32 procent 2016 och 38 procent 2006. En annan omständighet som ska påpekas är att kategoriseringen av svaren i de tre undersökningarna har skett oberoende av varandra och av olika personer.

I bilaga 6 listas samtliga öppna svar på vad Skatteverket först och främst bör bli bättre på.



Datum
2017-05-30

Bilaga 1

Intervjuguide 2012/2016

| | Frågor 20122016 | Villkor | Svarsalternativ | |
|--|---|----------------|--|--|
| Först har jag några frågor kring din senaste deklaration. | | | | |
| F1 | Har du deklarerat i år? | | Ja, nej | |
| F2 | Hur valde du att lämna in din deklaration? | F1=Ja | Papper Elektroniskt (SMS, internet, smartphone mobil-app eller telefon) Via ombud | |
| F3 | Om du tänker dig att din deklaration blir svårare att göra och du blir osäker på hur du ska redovisa dina uppgifter, hur skulle du då gå tillväga för att få svar på dina frågor? (öppen fråga med ett antal fördefinierade svarsalternativ) | F1=Ja | Läsa "Dags att deklarerera" och andra broschyrer Söka information på Skatteverkets hemsida webbplats Söka svar på annan internetplats/sociala medier Kontakta "egen" Skatteverkethandläggare Ringa Skatteverkets kundtjänst "Skatteupplysningen" Besöka ett service-/Skatteverketkontor Skriva e-post till Skatteverket Skriva brev till Skatteverket Fråga familjemedlem Fråga vänner/arbetskamrater Fråga revisor/bokföringsbyrå Det tar min revisor/bokföringsbyrå hand om Annat (skriv fritext) | |
| F3B | I vilken ordning skulle du ha gått tillväga? | F3=Flera val | 1, 2, 3... Vet ej | |
| F4 | Hade det fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklarationen elektroniskt (SMS, internet eller telefon)? | F2=Papper | Ja, nej | |
| F5 | Varför inte? | F4=Nej | Öppen fråga | |
| F6 | Använde du broschyren "Dags att deklarerera" som stöd när du deklarerade senast? | | Ja, nej | |
| F7 | Om du inte hade fått pappersbroshyren i brevlådan och det istället funnits en webblänk till "Dags att deklarerera" på deklaraionsblanketten, skulle det ha fungerat bra för dig? | F6=Ja | Ja, det hade gått lika bra Ja, men jag föredrar pappersbroshyr Nej | |
| F8 | Har du tagit del av "Dags att deklarerera" eller andra broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna? | F6=Nej | Ja, nej | |
| F9 | Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska? | | Ja, nej | |
| F10 | Är det enkelt för dig att förstå information från Skatteverket (t.ex. blanketter, broschyrer och Skatteverkets hemsida webbplats)? | | Ja Nej Ingen uppfattning | |
| Nu kommer jag att ställa ett antal frågor till dig om dina kontakter med Skatteverket, och då är det dina kontakter under de senaste 12 månaderna som avses. | | | | |
| F11 | Har du besökt Skatteverkets hemsida webbplats under de senaste 12 månaderna? | | Ja, nej | |
| F12 | Ungefär hur många gånger under de senaste 12 månaderna har du besökt Skatteverkets hemsida webbplats? | F11=Ja | 1-999 | |
| F12_NY | Har du varit i kontakt med Skatteverket via sociala medier? | | Ja, nej | |
| F13 | Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via telefon? | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F14 | Har du ringt "Skatteupplysningen", Skatteverkets kundtjänst för frågor? | F13=Ja | Ja, nej | |
| F15 | Har du ringt direkt till en enskild handläggare på Skatteverket (i ett pågående ärende)? | F13=Ja | Ja, nej | |

| | Frågor 20122016 | Villkor | Svarsalternativ | |
|-----|--|---------------------|--|--|
| F16 | Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F17 | ...via brev? | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F18 | ...via personligt besök? | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F19 | Har du, under de senaste 12 månaderna, blivit kontaktad av Skatteverket via telefon? | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F20 | ...via brev? Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig. Vi tänker nu på att en handläggare skickat ett brev till dig för att få kompletterande uppgifter. | EJ_KONTAKT = 0 | Ja, nej | |
| F21 | Ungefär hur många gånger under de senaste 12 månaderna har du haft kontakt med Skatteverket via telefon? | F13=Ja eller F18=Ja | 1-999 | |
| F22 | ...via e-post? | F16=Ja | 1-999 | |
| F23 | ...via brev? | F17=Ja eller F20=Ja | 1-999 | |
| F24 | ...via personligt besök? | F18=Ja | 1-999 | |
| F25 | Har du, under de senaste 12 månaderna, besökt ett servicekontor (gemensamt med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten)? | | Ja, nej | |
| F26 | Gällde ditt ärende Skatteverket? | F25=Ja | Ja, nej | |
| F27 | Har du haft någon fråga som du egentligen velat få svar på, men av någon anledning har avstått från att fråga Skatteverket? | | Ja, nej | |
| F28 | Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket? | F27=Ja | Öppen fråga | |
| F29 | I vilken typ av ärenden har du haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna? | PERSONKONTAKT | Skatteärende Folkbokföring Bouppteckning Fastighetstaxering Äktenskapsregister Id-kort Annat | |
| F30 | Har du haft ett ärende gällande ROT-avdraget? | F29=Skatteärende | Ja, nej | |
| F31 | Har du haft ett ärende gällande RUT-avdraget? | F29=Skatteärende | Ja, nej | |

Nu undrar jag i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden på en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt"

| | | | | |
|-----|---|---------------|-------------|-----------------------|
| P1 | Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov | BRUKARE | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P2 | Skatteverket är bra på att informera | BRUKARE | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P3 | Det är enkelt att hitta på Skatteverkets hemsida webbplats | WEBBPLATS | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P4 | Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets hemsida webbplats | WEBBPLATS | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P5 | Informationen på hemsidan webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden | WEBBPLATS | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P6 | Jag får hjälp inom rimlig tid på servicekontoret | SERVICEKONTOR | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P7 | Jag får den hjälp jag behöver på servicekontoret | SERVICEKONTOR | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P8 | Jag litar på det svar jag får på servicekontoret | SERVICEKONTOR | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P9 | Personalen på servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk | SERVICEKONTOR | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P10 | Jag får svar inom rimlig tid via telefon | TELEFON | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P11 | Jag får den hjälp jag behöver via telefon | TELEFON | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P12 | Jag litar på det svar jag får via telefon | TELEFON | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P13 | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via telefon | TELEFON | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P14 | Jag får svar inom rimlig tid via e-post | EPOST | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |

| | Frågor 20122016 | Villkor | Svarsalternativ | |
|---|--|--------------------------------|---|-----------------------|
| P15 | Jag får den hjälp jag behöver via e-post | EPOST | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P16 | Jag litar på det svar jag får via e-post | EPOST | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P17 | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via e-post | EPOST | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P18 | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev | BREV | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P20 | Skatteverkets personal har bra sakkunskap | PERSONKONTAKT | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P21 | Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra | BROSCHYR | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P22 | Jag har förtroende för Skatteverket / Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (50/50) | BRUKARE | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P_NY1 | Det är enkelt att använda de tjänster som finns på Skatteverkets webbplats, t.ex. att deklarerar, göra en flyttanmälan eller beställa ett personbevis. | WEBBPLATS | 1-5, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P_NY2 | Varför anser du att det inte är enkelt att använda självbetjäningstjänster på Skatteverkets webbplats? | P_NY1=1 eller 2 | Öppen fråga | |
| P19 | Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket | PERSONKONTAKT | 1-5, vet ej Ja, nej | "Vet ej" läses ej upp |
| Nu kommer tre påståenden om tjänstemännen på Skatteverket. Dessa påståenden är blandat positiva och negativa. Skalan är nu från 0 till 10, där 0 betyder "instämmer inte alls" och 10 betyder "instämmer helt". | | | | |
| P23 | Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan | PERSONKONTAKT | 0-10, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P24 | Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler | PERSONKONTAKT | 0-10, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| P25 | Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig | PERSONKONTAKT | 0-10, vet ej | "Vet ej" läses ej upp |
| Till sist har jag några bakgrundsfrågor. | | | | |
| B1 | Bor du i en...? | | Villa/Radhus Bostadsrättslägenhet Hyresrätt Annat boende | |
| B2 | Arbetar du som...? Vid behov: Om IP t ex säger att den är föräldraledig så fråga var den brukar arbeta. | | Anställd i offentlig sektor Anställd i privat sektor Egen företagare/jordbrukare Annat (studerar, pensionär, arbetslös mm) | |
| B3 | Vad för slags inkomst hade du i din senaste självdeklaration? (flera alternativ kan markeras) | B2=Anställd i privat sektor | Lön från företag jag äger helt eller delvis Lön från annan arbetsgivare | |
| | | B2=Egen företagare/jordbrukare | Lön från företag jag äger helt eller delvis Inkomst från enskild näringsverksamhet | |
| | | Alla | Vinst/förlust vid försäljning av bostad Vinst/förlust vid försäljning av aktier, fonder och liknande | |
| B4 | Vilken är din högsta avslutade utbildning? | | Grundskola Gymnasial utbildning Eftergymnasial utbildning, < 3 år Eftergymnasial utbildning, >= 3 år | |
| Ö1 | Vad bör, enligt din mening, Skatteverket först och främst bli bättre på? | | Öppen fråga | |



Datum
2017-05-30

Bilaga 2

Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016

Skatteverkets brukarundersökning 2016
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012

| | Läst broschyrer | | Besökt Skatteverkets webbplats | | Haft kontakt via telefon | | Haft kontakt via telefon (inkl. kontakter från Skatteverket) | | Haft kontakt via e-post | | Haft kontakt via brev | | Haft kontakt via personligt besök | | Haft kontakt | |
|---------------------|-----------------|--------|--------------------------------|--------|--------------------------|--------|--|--------|-------------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------------------|--------|--------------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 |
| Andelar i procent | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) Ja | 47 | 52 | 50 | 62 | 12 | 16 | 13 | 16 | 3 | 6 | 11 | 10 | 6 | 7 | 62 | 68 |
| (0) Nej | 53 | 48 | 50 | 38 | 88 | 84 | 87 | 84 | 97 | 94 | 89 | 90 | 94 | 93 | 38 | 32 |
| Medelvärde* | 0.47 | 0.52a | 0.50 | 0.62a | 0.12 | 0.16a | 0.13 | 0.16a | 0.03 | 0.06a | 0.11 | 0.10 | 0.06 | 0.07 | 0.62 | 0.68a |
| Felmarginal | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |

| | Haft personlig kontakt | | Ärende: Skatteärende | | Ärende: Folkbokföring | | Ärende: Bouppteckning | | Ärende: Fastighetstaxering | | Ärende: Annat | |
|---------------------|------------------------|--------|----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|----------------------------|--------|---------------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 |
| Andelar i procent | | | | | | | | | | | | |
| (1) Ja | 23 | 24 | 12 | 16 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 6 |
| (0) Nej | 77 | 76 | 88 | 84 | 96 | 96 | 99 | 99 | 98 | 98 | 92 | 94 |
| Medelvärde* | 0.23 | 0.24 | 0.12 | 0.16a | 0.04 | 0.04 | 0.01 | 0.01 | 0.02 | 0.02 | 0.08 | 0.06 |
| Felmarginal | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |

Bas: Samtliga

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016
 Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2012

| | Declarerat under det senaste året | | Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska? | | Har du haft någon fråga som du egentligen velat få svar på, men av någon anledning har avstått från att fråga Skatteverket? | |
|---------------------|-----------------------------------|--------|--|--------|---|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 | 4458 | 2545 |
| Andelar i procent | | | | | | |
| (1) Ja | 93 | 95 | 97 | 96 | 5 | 10 |
| (0) Nej | 7 | 5 | 3 | 4 | 95 | 90 |
| | | | | | | |
| Medelvärde* | 0.93 | 0.95a | 0.97 | 0.96 | 0.05 | 0.10a |
| Felmarginal | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |

Bas: Samtliga

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

| | Deklarerat via papper | | | Deklarerat elektroniskt (SMS, internet, smartphone-app eller telefon) | | | Deklarerat via ombud | | |
|---------------------|-----------------------|--------|--------|---|--------|--------|----------------------|--------|--------|
| | 2006 a | 2012 b | 2016 c | 2006 a | 2012 b | 2016 c | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
| Antal observationer | 5096 | 4174 | 2416 | 5096 | 4174 | 2416 | 5096 | 4174 | 2416 |
| Andelar i procent | | | | | | | | | |
| (1) Ja | 51 | 22 | 16 | 43 | 73 | 80 | 6 | 5 | 4 |
| (0) Nej | 49 | 78 | 84 | 57 | 27 | 20 | 94 | 95 | 96 |
| Medelvärde* | 0.51bc | 0.22c | 0.16 | 0.43 | 0.73a | 0.80ab | 0.06c | 0.05c | 0.04 |
| Felmarginal | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |

| | Hade det fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt (SMS, internet eller telefon)? | |
|---------------------|--|-----------|
| | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 997 | 467 |
| Andelar i procent | | |
| (1) Ja | 62 | 58 |
| (0) Nej | 38 | 42 |
| Medelvärde* | 0.62 | 0.58 |
| Felmarginal | 0.03 | 0.05 |

Bas: Personer som deklarerat via papper

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016

| | Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats | | Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets webbplats | | Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden | |
|-------------------------|--|--------|---|--------|--|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 2115 | 1429 | 2115 | 1429 | 2115 | 1429 |
| Andelar i procent | | | | | | |
| (4+5) Instämmer | 68 | 62 | 73 | 68 | 76 | 73 |
| (3) Varken eller | 24 | 28 | 22 | 24 | 15 | 15 |
| (1+2) Instämmer ej | 8 | 10 | 6 | 7 | 10 | 12 |
| Ingen uppfattning | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| | | | | | | |
| (5) Instämmer helt | 29 | 26 | 26 | 25 | 45 | 42 |
| (4) | 39 | 36 | 46 | 44 | 31 | 32 |
| (3) | 24 | 28 | 22 | 24 | 15 | 15 |
| (2) | 6 | 8 | 5 | 6 | 6 | 7 |
| (1) Instämmer inte alls | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| Medelvärde* | 3.86b | 3.77 | 3.93b | 3.85 | 4.06b | 3.98 |
| Felmarginal | 0.04 | 0.05 | 0.04 | 0.05 | 0.05 | 0.06 |

Bas: Personer som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016

| | Jag får hjälp inom rimlig tid på servicekontoret | | Jag får den hjälp jag behöver på servicekontoret | | Jag litar på det svar jag får på servicekontoret | | Personalen på servicekontoret använder ett enkelt och begripligt talspråk | |
|-------------------------|--|--------|--|--------|--|--------|---|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 203 | 166 | 203 | 166 | 203 | 166 | 203 | 166 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (4+5) Instämmer | 75 | 63 | 85 | 74 | 86 | 82 | 92 | 86 |
| (3) Varken eller | 17 | 19 | 10 | 12 | 9 | 8 | 7 | 9 |
| (1+2) Instämmer ej | 8 | 17 | 5 | 15 | 6 | 10 | 1 | 4 |
| Ingen uppfattning | 5 | 10 | 6 | 6 | 5 | 8 | 5 | 9 |
| (5) Instämmer helt | 45 | 42 | 57 | 50 | 57 | 58 | 58 | 54 |
| (4) | 30 | 21 | 28 | 24 | 29 | 24 | 34 | 32 |
| (3) | 17 | 19 | 10 | 12 | 9 | 8 | 7 | 9 |
| (2) | 4 | 9 | 4 | 6 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| (1) Instämmer inte alls | 3 | 8 | 1 | 9 | 2 | 7 | 0 | 3 |
| Medelvärde* | 4.10b | 3.80 | 4.36b | 4.00 | 4.36 | 4.24 | 4.47 | 4.33 |
| Felmarginal | 0.15 | 0.22 | 0.13 | 0.21 | 0.13 | 0.20 | 0.10 | 0.15 |

Bas: Personer som besökt ett servicekontor under de senaste 12 månaderna

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016

| | Jag får svar inom rimlig tid via telefon | | Jag får den hjälp jag behöver via telefon | | Jag litar på det svar jag får via telefon | | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via telefon | |
|-------------------------|--|--------|---|--------|---|--------|--|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 549 | 395 | 549 | 395 | 549 | 395 | 549 | 395 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (4+5) Instämmer | 63 | 57 | 82 | 79 | 81 | 80 | 85 | 86 |
| (3) Varken eller | 24 | 23 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | 11 |
| (1+2) Instämmer ej | 13 | 20 | 9 | 9 | 7 | 10 | 5 | 4 |
| Ingen uppfattning | 7 | 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 7 |
| (5) Instämmer helt | 28 | 21 | 48 | 46 | 56 | 53 | 51 | 51 |
| (4) | 36 | 36 | 34 | 33 | 26 | 28 | 34 | 35 |
| (3) | 24 | 23 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | 11 |
| (2) | 7 | 12 | 5 | 5 | 3 | 6 | 2 | 3 |
| (1) Instämmer inte alls | 6 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| Medelvärde* | 3.72b | 3.51 | 4.17 | 4.12 | 4.26 | 4.19 | 4.28 | 4.32 |
| Felmarginal | 0.10 | 0.13 | 0.09 | 0.11 | 0.09 | 0.12 | 0.08 | 0.09 |

Bas: Personer som haft kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016

| | Jag får svar inom rimlig tid via e-post | | Jag får den hjälp jag behöver via e-post | | Jag litar på det svar jag får via e-post | | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt talspråk via e-post | |
|-------------------------|---|--------|--|--------|--|--------|---|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 141 | 138 | 141 | 138 | 141 | 138 | 141 | 138 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (4+5) Instämmer | 77 | 64 | 80 | 73 | 85 | 82 | 81 | 83 |
| (3) Varken eller | 14 | 20 | 15 | 14 | 11 | 9 | 15 | 13 |
| (1+2) Instämmer ej | 8 | 16 | 5 | 13 | 4 | 9 | 4 | 4 |
| Ingen uppfattning | 8 | 12 | 9 | 10 | 7 | 8 | 6 | 9 |
| (5) Instämmer helt | 39 | 30 | 43 | 37 | 57 | 48 | 43 | 45 |
| (4) | 39 | 35 | 36 | 36 | 28 | 35 | 37 | 38 |
| (3) | 14 | 20 | 15 | 14 | 11 | 9 | 15 | 13 |
| (2) | 7 | 7 | 4 | 10 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| (1) Instämmer inte alls | 1 | 9 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| Medelvärde* | 4.06b | 3.68 | 4.16 | 3.93 | 4.36 | 4.16 | 4.16 | 4.23 |
| Felmarginal | 0.17 | 0.23 | 0.16 | 0.21 | 0.16 | 0.20 | 0.17 | 0.17 |

Bas: Personer som haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016

| | Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk via brev | |
|-------------------------|--|-----------|
| | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 484 | 239 |
| Andelar i procent | | |
| (4+5) Instämmer | 60 | 68 |
| (3) Varken eller | 27 | 22 |
| (1+2) Instämmer ej | 13 | 10 |
| Ingen uppfattning | 4 | 7 |
| | | |
| (5) Instämmer helt | 28 | 26 |
| (4) | 32 | 42 |
| (3) | 27 | 22 |
| (2) | 9 | 6 |
| (1) Instämmer inte alls | 4 | 4 |
| Medelvärde* | 3.70 | 3.81 |
| Felmarginal | 0.10 | 0.14 |

Bas: Personer som haft kontakt med Skatteverkets personal via brev under de senaste 12 månaderna

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016

| | Jag får ett bra bemötande från personalen på Skatteverket | | Ärende: Skatteärende | | Ärende: Folkbokföring | | Ärende: Bouppteckning | | Ärende: Fastighetstaxering | | Ärende: Annat | |
|---------------------|---|--------|----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|----------------------------|--------|---------------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 479 | 612 | 991 | 612 | 991 | 612 | 991 | 612 | 991 | 612 | 991 | 612 |
| Andelar i procent | | | | | | | | | | | | |
| (1) Ja | 96 | 95 | 55 | 66 | 17 | 16 | 4 | 4 | 8 | 8 | 33 | 27 |
| (0) Nej | 4 | 5 | 45 | 34 | 83 | 84 | 96 | 96 | 92 | 92 | 67 | 73 |
| Ingen uppfattning | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Medelvärde* | 0.96 | 0.95 | 0.55 | 0.66a | 0.17 | 0.16 | 0.04 | 0.04 | 0.08 | 0.08 | 0.33b | 0.27 |
| Felmarginal | 0.02 | 0.02 | 0.03 | 0.04 | 0.02 | 0.03 | 0.01 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.03 | 0.04 |

Bas: Personer som haft personlig kontakt (via telefon, e-post, brev eller personligt besök)

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016

| | Skatteverkets personal har bra sakkunskap | | |
|-------------------------|---|-----------|-----------|
| | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
| Antal observationer | 798 | 991 | 612 |
| Andelar i procent | | | |
| (4+5) Instämmer | 67 | 79 | 76 |
| (3) Varken eller | 24 | 16 | 17 |
| (1+2) Instämmer ej | 9 | 5 | 8 |
| Ingen uppfattning | 11 | 16 | 9 |
| | | | |
| (5) Instämmer helt | 27 | 38 | 40 |
| (4) | 40 | 41 | 36 |
| (3) | 24 | 16 | 17 |
| (2) | 6 | 3 | 4 |
| (1) Instämmer inte alls | 3 | 2 | 4 |
| Medelvärde* | 3.81 | 4.10a | 4.04a |
| Felmarginal | 0.07 | 0.06 | 0.09 |

Bas: Personer som haft personlig kontakt (via telefon, e-post, brev eller personligt besök)

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016

| | Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att du vill smita undan | | | Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler | | | Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig | | |
|-------------------------|---|--------|--------|--|--------|--------|---|--------|--------|
| | 2006 a | 2012 b | 2016 c | 2006 a | 2012 b | 2016 c | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
| Antal svarande | 798 | 991 | 612 | 798 | 991 | 612 | 798 | 991 | 612 |
| Antal ej svar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Andelar i procent | | | | | | | | | |
| (7-10) Instämmer | 16 | 9 | 11 | 36 | 26 | 28 | 61 | 77 | 74 |
| (4-6) Varken eller | 19 | 13 | 12 | 33 | 32 | 37 | 27 | 17 | 18 |
| (0-3) Instämmer ej | 66 | 78 | 76 | 31 | 42 | 36 | 12 | 6 | 8 |
| Ingen uppfattning | 8 | 12 | 9 | 10 | 17 | 20 | 6 | 13 | 34 |
| (10) Instämmer helt | 4 | 3 | 2 | 11 | 6 | 4 | 21 | 29 | 19 |
| (9) | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 11 | 6 | 12 | 28 |
| (8) | 4 | 3 | 4 | 13 | 10 | 7 | 21 | 22 | 19 |
| (7) | 7 | 3 | 3 | 9 | 7 | 6 | 13 | 15 | 8 |
| (6) | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 | 18 | 5 | 6 | 11 |
| (5) | 13 | 7 | 2 | 21 | 21 | 10 | 17 | 8 | 4 |
| (4) | 2 | 3 | 6 | 5 | 5 | 8 | 4 | 3 | 3 |
| (3) | 9 | 5 | 6 | 8 | 9 | 8 | 5 | 2 | 3 |
| (2) | 10 | 11 | 13 | 7 | 8 | 7 | 3 | 2 | 1 |
| (1) | 10 | 10 | 57 | 4 | 4 | 21 | 1 | 1 | 4 |
| (0) Instämmer inte alls | 37 | 51 | 0 | 11 | 21 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| Medelvärde* | 2.79b | 1.90 | 2.57b | 5.15b | 4.26 | 4.86b | 6.78 | 7.70a | 7.62a |
| Felmarginal | 0.21 | 0.18 | 0.22 | 0.22 | 0.21 | 0.26 | 0.19 | 0.15 | 0.24 |

Bas: Personer som haft personlig kontakt (via telefon, e-post, brev eller personligt besök)

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

Skatteverkets brukarundersökning 2016
Bilaga 2. Grundtabeller: Tidsserier 2006-2016

| | Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket vid behov | | Skatteverket är bra på att informera | | | Jag har förtroende för Skatteverket/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att arbeta | | |
|-------------------------|--|--------|--------------------------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2006 a | 2012 b | 2016 c | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
| Antal observationer | 3216 | 2053 | 3042 | 3216 | 2053 | 3042 | 3216 | 2053 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (4+5) Instämmer | 68 | 69 | 57 | 72 | 70 | 69 | 84 | 80 |
| (3) Varken eller | 24 | 22 | 33 | 23 | 23 | 23 | 12 | 14 |
| (1+2) Instämmer ej | 7 | 9 | 11 | 5 | 7 | 8 | 3 | 6 |
| Ingen uppfattning | 19 | 17 | 4 | 7 | 7 | 1 | 3 | 2 |
| (5) Instämmer helt | 35 | 34 | 23 | 28 | 28 | 29 | 44 | 41 |
| (4) | 33 | 36 | 34 | 43 | 42 | 40 | 40 | 39 |
| (3) | 24 | 22 | 33 | 23 | 23 | 23 | 12 | 14 |
| (2) | 5 | 6 | 8 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| (1) Instämmer inte alls | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Medelvärde* | 3.94 | 3.92 | 3.66 | 3.94a | 3.89a | 3.87 | 4.24ac | 4.13a |
| Felmarginal | 0.04 | 0.05 | 0.04 | 0.03 | 0.04 | 0.04 | 0.03 | 0.04 |

Bas: Personer som haft kontakt via telefon, e-post, brev eller personligt besök, besökt hemsida eller läst broschyrer

* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

| | Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra | | |
|-------------------------|--|-----------|-----------|
| | 2006 a | 2012 b | 2016 c |
| Antal observationer | 2445 | 2100 | 1339 |
| Andelar i procent | | | |
| (4+5) Instämmer | 60 | 77 | 70 |
| (3) Varken eller | 29 | 20 | 25 |
| (1+2) Instämmer ej | 11 | 3 | 5 |
| Ingen uppfattning | 3 | 4 | 6 |
| | | | |
| (5) Instämmer helt | 22 | 31 | 31 |
| (4) | 39 | 46 | 38 |
| (3) | 29 | 20 | 25 |
| (2) | 9 | 3 | 5 |
| (1) Instämmer inte alls | 2 | 1 | 1 |
| Medelvärde* | 3.69 | 4.04ac | 3.95a |
| Felmarginal | 0.04 | 0.04 | 0.05 |

Bas: Personer som läst broschyrer eller blanketter

*** En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.**

Om du tänker dig att din deklaration blir svårare att göra och du blir osäker på hur du ska redovisa dina uppgifter, hur skulle du då gå tillväga för att få svar på dina frågor?

| | Läser Dags att deklarerera och andra broschyrer | | Söker information på Skatteverkets webbplats | | Söker svar på annan internetplats/sociala medier | | Kontaktar egen Skatteverkethandläggare | |
|---------------------|---|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (1) Ja | 17 | 22 | 28 | 38 | 4 | 8 | 2 | 4 |
| (0) Nej | 83 | 78 | 72 | 62 | 96 | 92 | 98 | 96 |
| Medelvärde* | 0.17 | 0.22a | 0.28 | 0.38a | 0.04 | 0.08a | 0.02 | 0.04a |
| Felmarginal | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.00 | 0.01 |

| | Ringer Skatteverkets kundtjänst Skatteupplysningen | | Besöker ett service-/skattekontor | | Skriver e-post till Skatteverket | |
|---------------------|--|--------|-----------------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 |
| Andelar i procent | | | | | | |
| (1) Ja | 41 | 37 | 4 | 5 | 2 | 7 |
| (0) Nej | 59 | 63 | 96 | 95 | 98 | 93 |
| Medelvärde* | 0.41b | 0.37 | 0.04 | 0.05 | 0.02 | 0.07a |
| Felmarginal | 0.02 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.00 | 0.01 |

Om du tänker dig att din deklaration blir svårare att göra och du blir osäker på hur du ska redovisa dina uppgifter, hur skulle du då gå tillväga för att få svar på dina frågor?

| | Skriver brev till Skatteverket | | Frågar familjemedlem | | Frågar vänner/arbetskamrater | | Frågar revisor/bokföringsbyrå | |
|---------------------|--------------------------------|--------|----------------------|--------|------------------------------|--------|-------------------------------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 |
| Andelar i procent | | | | | | | | |
| (1) Ja | 0 | 1 | 18 | 21 | 9 | 12 | 7 | 7 |
| (0) Nej | 100 | 99 | 82 | 79 | 91 | 88 | 93 | 93 |
| Medelvärde* | 0.00 | 0.01 | 0.18 | 0.21a | 0.09 | 0.12a | 0.07 | 0.07 |
| Felmarginal | 0.00 | 0.00 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |

| | Revisor/bokföringsbyrå tar hand om ärendet | | Annat | |
|---------------------|--|--------|--------|--------|
| | 2012 a | 2016 b | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4174 | 2416 | 4174 | 2416 |
| Andelar i procent | | | | |
| (1) Ja | 3 | 3 | 5 | 4 |
| (0) Nej | 97 | 97 | 95 | 96 |
| Medelvärde* | 0.03 | 0.03 | 0.05b | 0.04 |
| Felmarginal | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |

| | Är det enkelt för dig att förstå information från Skatteverket? | |
|---------------------|---|-----------|
| | 2012 a | 2016 b |
| Antal observationer | 4458 | 2545 |
| Andelar i procent | | |
| (1) Ja | 89 | 89 |
| (0) Nej | 11 | 11 |
| | | |
| Ingen uppfattning | 7 | 9 |
| Medelvärde* | 0.89 | 0.89 |
| Felmarginal | 0.01 | 0.01 |



Datum
2017-05-30

Bilaga 3

Öppna svar: Varför hade det inte fungerat för dig om det endast hade varit möjligt att lämna deklARATIONEN elektroniskt?



Datum
2017-05-30

Saknar dator/datorvana eller tycker att det känns bekvämare och/eller tryggare att fortsätta deklarerera på papper.

Ej dator/datorvana

Använder ej dator

Använder inte dator så ofta och känns inte bekvämt

Dels har jag ingen sådan telefon och dels så är jag inte så bra på datoranvändning.

Det var fel på deklarationen. Måste göra ändringar. Jag är 73 år. Skulle fått ta hjälp av någon om det skulle gjorts via datorn.

Dåliga datakunskaper!

Er inte hej på det elektroniska

För att jag hade sålt min lägenhet och är inte så hemma i datorvärlden.

Gör inte sånt på internet.

Har ej dator

Har ej.

Har ingen dator eller sådan telefon.

Har ingen dator och ingen kunskap om sms.

Har ingen dator och kan inget sådant.

Har ingen dator och lär mig det aldrig.

Har ingen dator.

Har ingen dator.

Har ingen dator.

Har ingen dator.

Har ingen dator.

Har inget internet eller smartphone.

Har inte grejer att göra det mer än på papper. Ingen dator eller mobiltelefon.

Har inte någon dator eller modern telefon.

Inte insatt i det elektroniska, funkar med papper!

Inte lärt mig datorer.

Inte så teknisk



Datum
2017-05-30

Jag följer personligen inte med i elektroniken så bra idag, så jag brukar få fråga barn eller barnbarn för att få hjälp med saker som har med sådant att göra. Så ha kvar papper inskickett skulle varit bra.

Jag har inga grejor. Det hade inte gått alls.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator.

Jag har ingen dator. Har aldrig jobbat med datorer.

Jag har ingen ingen dator, har inget datanät.

Jag har inget internet.

Jag har inte internet.

Jag har inte lagt nertid eller ork på att lära mig det,

Jag kan ej datorn så mycket, så jag vill skicka in den via posten.

Jag kan ej sköta en dator - då hade jag fått be någon om hjälp. Jag har ingen dator.

Jag kan inte data.

Jag kan inte för att jag har ingen dator.

Jag kan inte för jag har ingen sådan mobil och ingen dator.

Jag kan inte med datorer.

Jag kan inte själv.

Jag vet faktist inte hur man göra det.

Jag är gammal, 72 år och jag vet hur jag ska göra på papper men är osäker på dator. Jag har ingen e-legitimation heller. Jag tycker det är besvärligt att skaffa. Jag är osäker på hur datorn fungerar och då känns det osäkert, otryggt.

Jag är inte någon datamänniska

Jag är inte så duktig på datorn.

Jag är osäker på den tekniken. Det är dessutom väldigt sårbart.

Jag är så oteknisk. Jag har dator men lite osäker. Jag har inget försvar egentligen så det skulle nog kunna gå.

Kan ingenting om datorer.



Datum
2017-05-30

Kan inte dator.

Kan inte med elektroniken.

Kan inte.

Kan inte.

Klarar inte att göra det själv.

Känner mig gamla, använder inte dator, har ingen.

litar inte på det och har inte kunskapen heller när det gäller dator

Nej jag är osäker på att skicka elektroniskt. Jag hade inte klarat det utan att be om hjälp.

tycker datorer är krångligt

Uppskattar inte att sitta vid datorn av olika anledningar.

Vet för tillfället inte hur man gör

Vet inte hur jag ska göra.

VI har ingen fungerande dator.

VI HAR INGEN INTERNET. TELEFON KANSKE KUNDER FUNGERA

Vi har inte sådana grejer, tyvärr det finns inte ens en dator eller annan elektronisk instrument här.

Är lite gammalmodig. Skulle inte klara av det.

Saknar e-legitimation

Då måste jag ha tillgång till något jag inte har via banken.

därför att jag saknar bank id.

Jag har inget e-leg.

Min dator klarar inte att fixa Bank ID

Saknar e legitimation

Bekvämare/tryggare med papper

Det tillhör tradition.

Det är enklare att lämna in ett brev.

Det är enklare med ett papper, som man ser framför sig.

Det är smidigt att lämna in den via post.

Finns ju mycket man förstår lättare på papper. Alla har inte dator.

Har inte funderat på det. Det blir aldrig av. Det nuvarande systemet är bra.



Datum
2017-05-30

Inte bekväm med det.

Jag födrar pappersvarianten.

Jag tycker det är för komplicerat och otryckt.

Jag vill ha det på papper.

Jag vill ha en pappersversion.

Jag vill ha papper. Jag litar ej på datorn.

Jag är 40-talist och konservativ. Jag litar enbart på att skicka in deklARATIONERNA I PAPPER.

Känns tryggare att se pappret och skicka med posten.

Litar mer på att lämna den direkt till mitt skattekontor

MAN ÄR VAN VID ATT DEKLARERA PÅ PAPPER.

Nej jag födrar det gamla.

Säkrare att skicka.

Vi tycker att det fungera bra, på det gamla vanliga viset. Inga moderniteter.

Vid vår ålder är det inte intressant utan vi gör som vi gjort i alla år och lägger det i skatteverkets brevlåda, tradition liksom.

Vill gärna ha den skriftligt.

Får hjälp med deklARATION

Banken tar över

en annan utförande

Har alltid haft hjälp

Om revisorn kunde göra det. Jag måste göra ett bokslut så jag måste ha en auktoriserad revisor, eftersom jag har företag.

Är inte insatt har alltid lejt för min deklARATION.

Övrigt

Att jag har slutat engagera mig.

Det beror på vad det är för uppgifter som ska lämnas. Jag är lite skeptisk till att lämna ut en del uppgifter. Jag uppskattar att man får en kopia för att spara själv i pappersformat.

Det har inte blivit av.

Det kan bli fel.

Det är svårt att trycka på knappar när man är reumatiker.



Datum
2017-05-30

För att underlätta vill jag lätt kunna gå tillbaka och titta hur jag gjort åren innan

Har inte haft en tanke på det.

Har inte testa elektroniskt och vet därför inte om bilagor och uträkningar kan bifogas elektroniskt.

Inget tålamod.

Jag fick inte iväg det.

Jag har inte provat.

Jag var inte klar med den, hade uppskov.

Jag vill ha det på papper så jag kan ta kopior på det. Så jag vet vad jag har lämnat in.

Vet ej.

Vet inte är handikappad.



Datum
2017-05-30

Deklarationen för komplex för att lämna elektroniskt

Företagare

Bilaga till firma måste bifogas i pappersform.

Därför att jag samdeklarerar med min man, då vi deklarerar för näringsverksamhet. Vi klarar inte att deklarerar via nätet.

Eftersom jag driver företag så är det moms med underskrifter och annat som ska redovisas.

Egen företagare.

Ett företag med massa bilagor.

För att jag hade ett bolag, som jag avslutade förra året.

Har en lantbruksfastighet som jag äger

Har en skogsfastighet

Har enskild firma. Svårt att lära sig via nätet.

Jag har eget företag och är pensionär.

Jag har en massa blanketter, dekl som egen företagare.

jag har ett bolag också . Som inte har någon verksamhet vissa år.

Jag har ett lantbruk och då ska man skicka med bilagor och då blir de krångligt om man bara kunde göra det elektroniskt.

Jag har flera enskilda firmor att deklarerar för.

Jag är delägare i olika företag

Jag är egen företagare. Det är lättare att gör deklARATIONEN på papper och för revisor att ser över det innan man lämnar in.

MÅSTE DEKLARERA PÅ PAPPER FÖR JAG HAR EN ENSKILD FIRMA. DET ÄR JU EN MASSA OLIKA SAKER SOM MOMS O DYL SOM SKA REDOVISAS.

Näringsidkare!

Som egen företagare måste man använda speciella bilagor.

Som företagare så kan jag tyvärr inte deklarerar elektroniskt. Jag hade föredraget elektronisk deklaramöjlighet.

Tyvärr går det ej att deklarerar elektronisk eftersom jag har inkomst från en skogsfastighet. Annars hade jag gärna deklarerat elektroniskt.



Datum
2017-05-30

Bilagor

Ansöker o, ackumulerad inkomst och lämnar bilagor(samma bilagor varje år)

De bilagorna finns inte elektroniskt.

Det var blanketter som jag var tvungen att fylla i. K10 tror jag det var.

Eftersom personen har K10-bilaga, siffror som ska skickas in.

Fick lämna extra blanketter, går inte på annat vis!

För många olika delar och blanketter att fylla i.

Hade en K4 blankett att lämna.

Har aktier och fonder som säljs. K4-blanketten. Är pensionär.

Har ej e-legitimation och hade bilagor som bara kan göras via papper

Info på K4 blanketten

Inte så lätt med bilagor.

Jag behövde en extra bilaga.

Jag har behöver NE blankett . Har inte fungerat att skriva ut. Tidigare år har det fungerat men inte nu. Konstiga krumelurer när man ska skriva ut den.

Jag har bilagor och sådant vilket skulle gjort det svårt att deklarerat elektroniskt.

Jag har vissa bilagor.

Jag hittade inte blanketterna, utan dom fanns på banken. Därför blev det lite komplicerat.

Jag måste bifoga K12 blankett som inte är tillåtet att bifoga elektroniskt.

Jag måste ha en K4 blankett från banken. Annars hade jag glömt.

Jag ska ha extra blanketter som jag ska bifoga.

Jag var tvungen att deklarerat ett dödsbo och det hade varit svårt att göra detta på nätet. Mig veterligen krävs det blanketter.

Måste lämna bilagor

Trodde inte att jag kunde lämna elektroniskt eftersom jag har K10-bilaga.

Övrigt komplext

Det finns uppgifter som inte är registrerade som jag måste fylla i själv via papper varje år. det går inte ifall man håller på med andra affärer än ren inkomst så går det inte.

Det har inte varit möjligt.

Det var två fastighetsförsäljningar.

Dubbelt boende



Datum
2017-05-30

Därför att det var ganska krångligt i år. Det hade att göra med aktier och liknande. Jag upplevde att det var så krångligt efter försäljningen av mina aktier.

För att det har med olika avdrag att göra. Specificeringar som jag måste göra.

För jag behövde hjälp med en speciell fråga.

Hade några avdrag som inte kunde göras på internet.

Hade redovisat mina aktier som jag sålt.

Hade saker som inte gick att deklarerat elektroniskt.

Har aktier och då går det inte att deklarerat elektroniskt.

Har för mycket olika affärer.

Jag behövde fylla i uppgifter.

Jag köper och säljer aktier.

Jag måste ha hjälp. Jag får pension från Norge också.

Jag tror jag hade några avdrag som handla om några fonder så då tror jag att man måste göra det manuellt.

Jag var osäker på om det går via internet för att jag kör till och från jobbet.

Jag var tvungen att redovisa tre fastighets försäljningar.

lite mera komplicerat pga försäljning av sommarstuga

Man kan inte göra avdrag för reser.

Måste har in nya uppgifter.

Några oklarheter som jag vill beskriva

Reseavdrag kan vara lite svåra att räkna ut och de är ju olika varje år. Det kan ju inte vara ifyllt.

Skulle redovisa en vinst.

Svårt med avdrag

Sålde aktier, sålt ett hus, klarade det inte själv först; gick till Skatteverkets kontor; var för lång kö; kunde inte vänta!

Sålt fastighet och då blir det en mera omfattande deklARATION

Värdepapprena.

Återbäring på aktier, Björn Borg.



Datum
2017-05-30

Övrigt

När man får anstånd, så går det inte att deklarerat elektroniskt!

För att jag hade inga säkerhetskoder, det var helt blankt. Så därför var jag tvungen att lämna in det i pappersform.



Datum
2017-05-30

Bilaga 4

Öppna svar: Varför anser du att det inte är enkelt att använda självbetjäningstjänster på Skatteverkets webbplats?



Datum
2017-05-30

Ytlig information, inga raka besked

Alldeles för mycket allmänna informationer som inte har med det viktiga att göra.

De har ej raka svar på det som man söker eller vill ha hjälp med.

Den hakar upp sig, det är svårt att bläddra utan att information försvinner. Det är ofta svårt att logga in. Dåligt uppbyggd och för ytlig information.

Det finns inte alla möjliga alternativ som man kan behöva. Vissa alternativ är även otydliga, till exempel ROT- avdrag var inte tillräckligt informativt och tydligt. Jag fick inte den information jag behövde. Jag behövde ringa kundtjänst.

Inte så fullständig saknas information aktuella förmånsvärde.

Invecklat, inga raka besked, måste leta sig fram innan man hittar det man ska ha.

Man kan inte direkt få ett enkelt svar utan man får leta runt och det tar tid.

Svårt att hitta

För att hemsidan är för rörig.

Gav en dålig överblick och användargränssnittet var inte bra.

Jag hittade inte vad jag behövde för att bjuda in från ett annat EU land.

Krängligt att hitta och ladda ner blanketter

Man gör det så sällan och när man väl ska göra någonting får man leta mycket.

Mycket letande för att hitta rätt blankett (skulle avregistrera en firma, tyckte det inte var så enkelt)

Svårt att hitta rätt som företagare.

Vid deklaration med E-legitimation är det otydligt var du är. Vid inloggning ser du vad du får tillbaka och om du gör en ändring så ser du inte skillnaden. Det är en konstig struktur på upplägget. Man borde vara tydligare. Det är också otydligt vad som händer

Vid vissa avdrag är man tvungen, att logga in med mobilt bank-id och det framgick inte på deras hemsida. Jag hittade det i alla fall inte men jag kom på det själv, eftersom jag hade gjort samma sak tidigare år.

Svårt att hitta och förstå språkbruket. Gör det gärna enklare.

Vissa blanketter kan vara svåra att hitta. Borde vara indelade efter kategorier istället. Språket kunde vara enklare.

Svårt att förstå språket

Svårformulerat.

Svårt att förstå och måste ha hjälp av sonen.



Datum
2017-05-30

Övrigt

Det går ju inte.

Det är inte enkelt.

Det är inte tydligt.

Det är lite nervöst med deklaration digitalt i början men kanske är enklare när man får rutin på saker och ting. Med telefonsupport blev det mycket enklare. Tack och lov.

Det är svårt att en bekräftelse på att deklarationen har kommit.

Fungerade inte elektroniskt med e-legitimationen, stod felmeddelande under flera dagar.

Har inte använt deras tjänster.

Har jordbruksfastighet.

Jag anser att allt inte är nödvändigt. Det finns uppgifter som kan göras på ett annat vis, t.ex. moms på internethandel.

Jag har en relativt komplicerad deklaration i och med att jag också skattar i Norge.



Datum
2017-05-30

Bilaga 5

Öppna svar: Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten med Skatteverket?



Datum
2017-05-30

Lång kö/väntetid

Ja det är omöjligt att komma fram på telefon.

För lång kö.

Lång telefonkö. Svårt att hitta rätt person för att få svar på frågan.

Skatteverket har jättelånga telefonköer - var omöjligt för mig att "vänta ut" tills att någon blev ledig.

För ingen som svarade.

Var för lång kö på deras kontor, kunde inte vänta!

Försökte ringa, det var för lång kö, kom inte fram!!

Jag var på väg till skattekontoret men det var för lång kö så jag hade inte tid att vänta.

Det var så lång telefonkö när jag försökte att ringa, så jag avbröt samtalet.

För lång telefonkö

Det var svårt att komma fram och jag hade inte mera tid att söka.

Det tar sådan tid att komma fram till dem.

Det var så långa telefonköer och att man blir misstänksamt bemött.

Det är för lång väntetid i telefonen.

Det var så lång telefonkö

Kom ej fram

Svårt att komma fram via telefon. En massa knappval och sedan lång kötid

Kaos lång kö med folk som väntade

Man får aldrig tag på någon. Man får sitta i kö så länge.

Vi sålde ett hus för ett antal år sedan och vi ville veta hur vi skulle kunna "bli av" med den höga beskattningen av reavinsten. Väntetiden var ENORM,,,,,

Tog alldeles för lång tid i telefonkö

långa väntetider i telefonkö

För lång väntekö när jag försökte ringa, då valde jag att fråga en vän som har bra koll på det frågan rörde.

Lång telefonkö! men det är förståeligt under deklarationstider tycker jag.

Det är jobbigt. Man hamnar alltid i telefonkö och den tiden har jag inte.

Kommer inte fram via telefon, får vänta alldeles för länge!

Det kändes som att svarstiden skulle vara för lång och efter lite kommunikation med en kollega insåg jag hur det låg till.



Datum
2017-05-30

för långa telefonköer

För krångligt och för mycket väntan för att få svar

Ja, att det tydligen är en väldigt lång telefontid. Jag hade en kompis som hade ringt tidigare och råkade ut för lång kö och andra gången hon ringde så bad jag henne att fråga för mig också.

Lång kö.

Vår så svårt att komma fram på telefon

Ibland svårt att komma fram på telefon och långa svarstider

Ja, de är kända för att det är långa vänteköer i telefon.

Lång väntekö på telefon

Att det var väldigt lång telefonkö.

Telefonkö

Fick inte svar för att det tog lång tid att komma fram via telefonen så jag la på.

Dels tar det för lång tid i köer. Känns lite komplicerat att komma fram till rätt enhet.

Lång väntetid.

För långa telefontider.

Det var angående aktieförsäljning. Jag ringde men telefonkön var för lång. Sedan gjorde jag som jag trodde var rätt.



Datum
2017-05-30

Omständligt att kontakta Skatteverket

Jag tyckte det var svårt att veta vilken broschyr jag skulle ta. Jag skulle ändra folkbokföringen, men det var för krångligt.

Min man är brasiliansk medborgare vill nu blir svensk medborgare det verkar vara svårt.

Mest att det är krångligt.

Jag tyckte att det var krångligt.

krångligt

Jag har jobbat i Norge och haft kontakt med Skatteverkets motsvarighet och även Skatteverket och haft stora problem med att få myndigheterna att prata med varandra.

för omständligt

Det var av bekvämlighetskäl.

För krångligt. Vi försökte ett par gånger, sedan gav vi upp.

Det är för besvärligt.

Det är svårt att veta var dom finns, inte lätt att hitta telefonnummer eller finns.

Kändes för jobbigt

Svårt att få tag i en människa att tala med.

Krångligt att ringa dom och man får inga svar.

Krångligt att få kontakt med Skatteverket.

Det är svårt och kontakta myndigheter.

Jag ringde två gånger med kom inte fram. Svaret var att just nu är det många som ringer, försök igen lite senare.

känns krångligt

det var svårt att komma fram till rätt kontaktperson på skatteverket, de borde förbättra detta så att jag lättare kommer fram till rätt handläggare

Är invecklat och man tycker man är till besvär

Ja det verkade krångligt.

Det kändes för omständligt och jag antog att det inte skulle vara värt mödan.

Jag visste inte vart jag ska vända mig.

Omständligt och känns tråkigt att inte hitta eller förstå informationen själv.



Datum
2017-05-30

Vände sig till annan

Frågade en vän istället.

Fick informationen från annat håll.

Jag har en som sköter min deklaration.

Den här speciella frågan som jag tog hjälp av min vän för att lösa.

Frun jobbade där så nu när hon är pensionär kan jag ställa frågor direkt till henne här hemma.

Jag har fått beked från någon annan.

Jag hittade info på annat sätt.

Jag frågade någon kompis om hjälp.

Frågade sonen som arbetar på skatteverket. Det gällde mobilt bankid.

Jag fick nog svaret av en bekant istället.

Frågat en bekant som tidigare jobbat på skatteverket.

Jag orkade inte reda ut det fullt ut. Frågade mina föräldrar.

GOOGLAR ISTÄLLET

för att jag frågade mina föräldrar först.

Jag fick hjälp från annat håll.

Det löste sig via jobbet så jag behövde ej ringa.

Frågade min ekonom istället vilket låg nära tillhands.

Frågade mina föräldrar istället.

Jag visste inte om jag gjort rätt eller fel. Frågade en revisor istället.

Min fru är revisor och vet mycket om skatteregler.

Skatteverket är inte de första jag tar kontakt med.



Datum
2017-05-30

Dåliga svar

Kände att jag inte skulle få något bra svar från Skatteverket.

Dem hade ingen kunskap om det området.

I och med att hemsidan gav dålig information och var otydligt.

Ingen mening sedan gammalt. Får inget positivt svar.

De är otydliga. De lämnar olika uppgifter beroende på vem man talar med. Jag får obekräftade uppgifter. De är otrevliga mot företagare. Jag sökte hjälp hos en skatterådgivare istället.. OM Skatteverket ger en upplysning, så borde den vara bindande. Jag

Gav upp, jag fick ingen riktig förklaring, har försökt i 3-4 år!!

Ringde och blev vidarekopplad runt till olika tjänstemän som inte kunde svara på frågan

Då gällde det min pension och vid den kontakten med Pensionsmyndigheten för ca 3 år sedan var den inte så bra. Handläggaren kunde inte svara på mina frågor utan hon fick fråga en kollega. Jag drar mig för att kontakta dem igen.

Otydliga svar.

Tror inte jag får ett svar, har försökt fråga tidigare om grunderna för beräkningen av min jämkning, men inte fått svar som rör min situation utan mer generella svar som jag kunde läsa mig till. Detta hände dock för några år sedan, nu har jag bestämt

Får felaktiga och missvisande svar från Skatteverket - eller inga svar alls

Blev kopplad till olika personer och ingen visste.

man får inte rätt svar på frågan

Jag letade efter datum för utbetalning av skatten men hittade det inte på webben.

Kan inte få någon hjälp och som regel förstår de inte vad jag menar.

Inte så lätt att hitta i broschyren.

Svårt att hitta när jag skulle betala min kvars katt.

Förra gången jag hade en fråga hänvisade dom mig till revisorn. Dom sade att Skatteverkets uppgift är inte rådgivande utan bara om det är rätt eller fel.

Förmodligen för krångliga svar



Datum
2017-05-30

Tidsbrist

Tidsbrist.

Hade inte tid

Jag ska flytta mitt företag. Kassaapparaten är uppkopplad till Skatteverket. Måste göras samma dag som man flyttar så man kan inte ringa Skatteverket innan.

Lite jobbigt, hade för mycket att göra just då.

Hittade inte information på nätet och tog mig inte tid att ringa.

Tidsbrist.

Jag avstod p.g.a. tidsbrist.

Svårt att ringa på dagtid

De har det stressat och dåligt med tid att sitta ner.

Tid

TIDSBRIST

Hade inte tid

Det beror på tidsbrist och egen energi för att sätta mig in i frågorna. Frågorna gäller bl a de olika delarna i deklARATIONEN, de avdrag som finns - alltså en typ av skatterådgivning så att man inte går miste om ett avdrag som man hade rätt till.

Tidsbrist (mitt eget problem)

Ont om tid.



Datum
2017-05-30

Struntade i det/inget behov/vet ej

NEJ DET BARA RANN UT I SANDEN

Nej, jag tog redan på den själv.

Kvarskatt, hur det låg till med det; men kom fram till att det stämde!

Jag tror att jag helt enkelt bortprioriterade frågan då jag inte riktigt visste vart jag skulle vända mig med denna fråga jag hade till dom.

Löste den på annat sätt.

Var att det inte var ett akut ärende, det kan vänta ett år eller två.

För att jag inte orkade

Jag ville ha min deklaration i pappersformat, men avstod från att kontakta Skatteverket av bekvämlighet

Gick in på hemsidan men hittade inget där om problemet sen gick jag aldrig vidare.

Det känns komplicerat, det känns inte som om det skulle förändra någonting.

Har inte blivit av.

Hade inget behov.

Nej.

Nej.

Nej. Jag vill ju tro att dom kan sin sak.

Det löste sig självt.

Osäkerhet på min egen motivation att göra den förändring som det handlade om i så fall.

Det blev en följdfråga som jag velat ställa men trodde att jag skulle hitta svaret på nätet och det gjorde jag. Jag har ett tillägg att det är svårt att hitta komplicerade frågeställningar på nätet. Enkla sökningar är lätta men sökmotorn bör förfinas.

Frågan uppstod i samband med min mammas bortgång och jag tyckte jag fick tillräckligt svar vid bouppteckningen.

Jag hittade svaret själv.

Jag skulle lämna in min Deklaration via SMS, som inte fungerade. Men eftersom alternativet att ringa in min Deklaration fanns behövde jag inte kontakta Skatteverket.

Nej!

Nej

Frågan var inte så relevant så jag var tvungen att få lite information om den.

Frågan var inte väldigt aktuell.



Datum
2017-05-30

nej

Nej. Jag tyckte nog att det inte var så viktigt.

Inte brytt mig.

Lite lat.

Nej det var det ju inte men de hade ju höjt avgiften från Svenska Kyrkan avsevärt men jag har inte bestämt mig än.

nej

det rörde inte mig direkt

Det var inget brådskande ärende.

Jag orkade inte just då och kände att jag klarade mig utan den informationen.

Det var helt från min sida jag var inte intresserad.



Datum
2017-05-30

Övrigt

Tycker man får betala för mycket skatt. Är sjukskriven och får betala nästan 6000 kr i månaden i skatt. Jag tycker vi är sönderskattade.

Man förstår inte frågeställningen jag kan inte fråga något som jag inte begriper.

Jag har varit sjuk de två sista åren, stroke. Försöker fortfarande komma tillbaka till vardagen. Är inte säker på om jag har haft en särskild fråga.

Jag hade några frågor om deklarationen. Dubbel bosättning och resekostnader.

Jag vill lära mig alla kryphål som många kan.

Tycker inte det är samma som det var tidigare.

Tänkte att jag är så dum så jag inte fattar..

Jag förstod inte riktigt texten.

Det är enklare att gå ut på nätet att söka svar på frågor.

Svårt att deklarerera när man sålt lgh och allt skulle bli rätt.

Frågor om namnlagen.

Vill inte vara ledande figur i taxeringsfrågor när det gäller gemsamhetsägor.

Jag och min fru har jordbruksfastighet och det blir krångligt att redovisa extra skatt som skall betalas.

en fastighetsaffär som inte var slutförd.

Uppskov av aktieförsäljning.

Jag hade lite problem efter mi mans död.

Det var så att jag bytte pensionsfond men hade skaffat en ny fond. Fick jag dra av det vedertagna beloppet eller inte?

Ja vet ej om frågan lämnas ut till kompisar

Uppskjuten fastighetsskatt.

Frågor om min pension och varför den blev så låg, fick inget trevligt svar. Varför har mina inkomster inte räknats med?

Sätt dit skatteflyktingar (dom som flyr från skatten) Högre straff.

Jag har en fråga varför det är 30% skatt och sedan får jag tillbaka pga att jag har fastigheter. Det hade varit mer rimligt om skatten varit lägre för mig från början. Jag hade haft mer användning av 1000kr per månad istället för att få tillbaks 12.000 kr

Jag skulle deklarerera åt morsan som nyligen gått bort men det lyckades jag inte med via nätet, utan fick skicka per post.



Datum
2017-05-30

Jag köpte en lägenhet och fick inget underlag för räntan. Inget fanns på deklARATIONEN. Det kommer säkert nästa år.

Jag vet inte hur jag ska göra, varför jag får kvarskatt, jag förstår inte varför. Den summan har dubblats från föregående år. Jag är förtvivlad men orkar inte reda upp varför. Arbetsgivaren har dragit mer skatt men jag får bara mer kvarskatt.

Som nybliven pensionär har jag till årets deklARATION noterat betydande restskatt. Hade för mig att pensionsmyndigheten informerat om att de drar 30% i skatt vilket de inte gjorde. Behöver ta den kontakten för att säkerställa vilket belopp som borde dras

Jag tycker det är lite jobbigt att ringa och prata i telefon.

reseavdrag

Flyttanmälan har man bara en vecka att fylla i men det var omöjligt. Borde vara minst 14 dagar, särskilt under sommaren.

Jag har frågor kring avdrag. Oftast SMS ar jag men jag borde kolla upp bättre för jag tror att jag går miste om lite pengar.

Jag har en sjukdom som gör att jag har svårt att ta del av vissa saker.

Vet att det inte är lönt.

Jag skickade med ett papper angående min redovisning med deklARATIONEN. Jag förstod inte riktigt hur jag skulle redovisa och jag har ännu inte hört något.

Frågan gällde inte mig personligen.

Kunde innebära problem för IP

Angående min sons inkomst. Men det löste sig ändå.

Jag fick restskatt, skatteverket hade missat, att dra mer i skatt!!

Besked om pensionen.

Jag fyller 65 i år och min fråga gällde skatt vad gäller arbete och pension. Var går gränsen för statlig skatt?

FÖR KOMPLICERAT ATT PRATA OM HÄR.

Frågan var när de betalar ut skattepengarna.

Ja, det rörde källskatt.

nej



Datum
2017-05-30

Bilaga 6

Öppna svar: Vad bör Skatteverket först och främst bli bättre på?



Datum
2017-05-30

Informera

Allt är ok men det behöver tolk för nya anlända för att man lättare o snabbare servis

Att behandla alla lika, och tydligare information.

Att bli bättre på att informera

Att de kan komma med nyheter och förslag på tv när det är dags att deklarerat. Information på tv på andra språk.

Att få ut information till folket

Att ha pedagogiska broschyrer.

Att informera ungdomar som har gått ut skolan t.ex, om skatter,skatte lättnader, hur dom ska gå till väga.

Att informera våra nyanlända personer. Kolla upp skattesmitare.

Att lämna bra information.

Att redovisa i detalj vart skatteintäkterna går. Det skulle stärka skattemoralen!!

Att synas lite mera i media, att man kunde få lite mera information i media, till exempel att man har tagit över beslut angående äktenskapsförord från Tingsrätten.

Att ta ut mindre skatt.....Skämt å sido, jag tyckte det var svårt att hitta info om hur jag skulle deklarerat min avlidna mor via internet (till saken hör att bouppteckningen var klar och att jag var boupptecknare)

Att visa hur man deklarerat med mer matematiska exemplar.

Bekräftelse på att man gjort det och gjort rätt när man e-deklarerat.

Berättar hur man ändrar i sin deklaration.

Bli tydligare om vad som gäller konstnärer.

Borde skicka en anmäl information om när man måste deklarerat.Man måste ju veta hur man gör för det händer ju inget annars.Lätt att glömma om barnen ska deklara tex försäljning av aktier.

Broschyren "dags att deklarerat" bör förbättras och moderniseras. Den behöver inte vara så omfattande, den kanske inte ens behövs över huvud taget.

Broschyren de skickar ut om deklarationen ska följa alla punkterna som i deklarationen nu gör den inte det. Det är svårt att förstå och informationen på dem blir hela tiden mindre och sämre. Det ska stå klart och tydligt hur mycket pengar det rör sig om v

Både jag och min mamma sålde fonder för några år sedan. Vi kunde inte förstå hur vi skulle deklarerat detta, trots att vi läste i alla informationsblad. Så, om möjligt, så skulle kanske informationen kunna bli ännu mer grundläggande och lättillgänglig.

Bättre information om hur man deklarerar när man säljer aktier.



Datum
2017-05-30

Bättre information om vad allt betyder. Exempelvis de olika koderna och vad de betyder.

bättre på att förklara

Bör höra av sig till folk.

De bör göra broschyrena enklare med flera "frågor och svar". Ge hänvisningar till speciella frågor så att man kan få bättre information den vägen.

De bör visa på ett tydligare sätt om man måste göra deklARATIONEN eller inte, då man inte har inkomst.

De kan hålla fler seminarier och utbildningar för små företagare för att göra det lättare att driva företag, istället för att motarbeta. De kan hjälpa till ibland och vara mer ödmjuka och vara på samma nivå istället för att tro att man försöker göra fel o

De kan vara lite tydligare och mera kortfattade i sin information.

De skulle göra ett allmänt utskick till allmänheten och informera när det blir förändringar i deklARATIONEN

Deklarationshjälpen var i tunnaste laget efterlyser den "gamla" broschyren som var mycket mera innehållsrik

Delägare i en skogsgård och jag vill veta hur har man har fått fram taxeringsvärdet på den.

Det borde finnas information hur beskattningsreglerna är när man bor till fälligt utomlands. Det gäller även utdelning och avkastning av fonder och kapitalinkomster under tiden man bor utomlands.

Det måste finnas en adress, tydlig adress vart man ska skicka deklARATIONEN, med brev. Det var bara en "kryptisk" adress inbakad i en emailadress. Jag höll på att inte hinna få iväg min deklARATION av den anledningen. Vi kan inte lämna deklARATIONEN hä

Det var svårt att hitta information om förenklat årsbolslut.

Enklare förklarign, hur man deklarerar? och vad man kan deklarerar på deklARATIONEN blanket.

Ett enklare sätt förklara regelverket.

Forma tydligare om avdrag tillexempel.

Förbättra broschyren, den har blivit väl tunn nu på info. . Göra det möjligt att spara genomsnittsberäkningen av aktier på Internet EFTER att deklARATIONEN är inlämnad.

Förenkla vad gäller schabloninkomster.

Förtydliga förenkla när bilagor skall skickas in.

Förändringar som sker mellan åren. Konsekvenser för de olika politiska besluten, som medför att det sker förändringar skattesystemet. Det påverkar mig pensionsmessigt och rent skatte messigt.

Ge information om hur man I FÖRVÄG med hjälp av skattetabeller och annat kan beräkna sin inkomstskatt. Jag har fått leta mig fram till riksdagsbeslut och ändå inte kommit till något resultat. Preliminärskattetabellerna räcker ju inte alls. Jag har både pe



Datum
2017-05-30

Ge information till yngre människor och invandrare som inte deklarerat tidigare.

Ge kortfattad information som allmänheten vill veta. Det är för mastigt. Någon form av register?

Ge oss alla med utländsk bakgrund tydligare information.

Ge ut information och besked på engelska till de som inte förstår svenska (tänker först och främst på utbytesstudenter som är här mindre än ett år)

göra det enklare att hitta och förstå blanketter, inte bara att säga vad blanketten heter typ k45...

Hitta vart utbetalningen ska ske utan att ge böter. Bli bättre på att kunna hitta korrekt information gällande utbetalning.

Hjälp med försäljning av aktier.

I deras samlade information så kunde de ge lite fler exempel.

I så fall tydligare information om till exempel Rot och Rut.

Information.

Information för nyanlända svenskar.

Information om nya regler och lagar får jag själv leta efter . Finns en mängd avdrag som går att göra men som de flesta inte känner till. Jag har revisor och då fixar han det.Men jag tror att många inte vet om vilka regler som gäller.

INFORMATION OM OLIKA LÖSNINGAR TILL SAMMA PROBLEM. DVS IBLAND HAR MAN INTE KUNSKAP OM OCH KAN INTE STÄLLA VISSA FRÅGOR PÅ ETT INTELLIGENT SÄTT OCH DÄRFÖR KUNDE HANDLÄGGAREN VARA LITE MER LYHÖR OCH FLEXIBEL.

Information.

Information.

Informationen borde vara mer kortfattad och enklare rent generellt.

Informationen ska vara enklare.

Informationen skulle vara mer tydlig för företagare. Ibland när man söker frågor för företagare hamnar man på frågor för privatpersoner.

Informationen skulle vara tydligare när det gäller betala tillbaka skatten alt restskatt.

informationen.

informera

Informera lite bättre. "Dags att deklarerera" borde finnas på datorn.

Informera mer om försäljningar av aktier och egendomar.

Informera mer via brev.

Informera om Bank-ID för alla har inte det.



Datum
2017-05-30

Informera om vad pengarna går till man betalar in skatt för att öka medvetenheten.

Informera skatteåterbäring - datum.

Informera ungdomar.

Informera, så man vet vad man ska deklarerera.

Informera.

Informera. Mer broschyrer, bättre sökfunktioner, MER INFORMATION PÅ ENGELSKA PÅ HEMSIDAN.

Isåfall att gå ut med information via media. (kanske redan är så men det är viktigt)

Jag efterlyser informationen om årsinkomsterna under åren, har jobbat så länge borde haft bättre pension. Borde bli bättre på information om uträkning av pensionsgrundande inkomst.

Jag tror att det vore bra om Skatteverket informerade lite i våra dagstidningar. Många äldre har inte så god vana att söka information på nätet men läser däremot dagstidningar.

Jag tycker väkligen dom ska blir bättre på att förklara och informera mera och bättre. Som med deklationen, göra det lättare för yngre att förstå, det känns som de utgår från att man ska ha deklarerat så många gånger om man kollar informationen på hemsidan

Jobba på, när det gäller att deklarerera bli ännu tydligare.

Kanske ange vad som förväntas av mig i de olika stegen, kanske någon typ av checklista.

Kanske att de informerar mer om rättigheter som man inte känner till. Det blir att de svarar på det man frågar om. Önskar att de kunde upplysa om mera rättigheter i samband med frågan man ställer.

Kommunikation

Kommunikation och information ffa till nyinflyttade

Kontoutdraget mer detaljerat.

Kunna informera. Min fråga som jag inte fick svar på var. Hur mycket man kan jobba när man tar penion och vad skatten blir när man jobbar extra. Vad skatten ska bli när man arbetar trots att man är pensonär?

Lathund för lättare E-deklaration.

Lite exempel så man kan jämföra när man deklarerar.

Lite mer tydliga, samtidigt är det inte så lätt heller. Överlag ganska så nöjd med Skatteverket.

Lite mera hem information

Lättare information.

Lättillgänglig information

Man ska lära sig om deklaration i skolan

marknadsföra sig bättre så att man vet vad de gör



Datum
2017-05-30

Mer info på dags att deklarerera broschyr, detta året fick jag en väldigt kort version med mycket lite info.

mer info.

Mer information

MER INFORMATION INFÖR DEKLARATIONEN

Mer information om deklARATIONEN om företaget.

Mer information skadar inte.

Mer pedagogiskt upplagt hur man ska fylla i deras blanketter.

Mer personlig kontakt riktad till mig.

Mer sammanfattande med informationen på papper så man slipper läsa så mycket.

Mer utförlig information fast på enkelt sätt (inte myndighetsspråk) som förklarar på ett pedagogiskt sätt vad de olika punkterna innebär och vad de olika alternativen kan betyda. Kan kompletteras med exempel för att öka förståelsen.

Mera information.

Mycket regler som man får ta reda på själv; vet inte allt vad man kan göra, vilka avdrag och liknande!?

När det är något som strular bör de bli bättre med kommunikationen, (att ring i stället för att skicka ett brev,) förenkla skatte systemet för småföretagare,

Om skatteverket vill att jag ska läsa broschyrer och annat så gör det mer intressant läsning samtidigt som det har viktig information. Kanske göra en enkel steg för steg av hur man t.ex. deklarerar för de som nyss börjat.

Personlig rådgivning.

Raka besked.

Regler som gäller fastigheter kunde vara tydligare och bli mer välkända bland medborgarna. Informationen skulle spridas bättre.

Roligare broschyrer.

Rådgivning så det är enklare att deklarerera.

Skatteverket borde utveckla vad som ingår i varje punkt i deklARATIONEN. Vad man kan deklarerar i den. Det är mycket mer som ingår i varje punkt så man måste ringa skatteverket och kontrollera vad som ingår i varje punkt.

Skatteverket skriver ingenting om skatterna för pensionärerna.

Skatteverket skulle bli bättre på att förklara när det gäller beskattningen inom EU och samtidigt/i förhållande till beskattning i Sverige Konkret: min son hade arbetat lite utomlands och skattade i Frankrike och England och då ska man även skatta i he

Skicka med någon sorts förklaring för allting. Jag får brev men jag vet inte vad det är för någonting så jag läser det knappast.



Datum
2017-05-30

Skulle bli lättare att kunna hitta på deras hemsida.

Skulle finnas en superenkel guide för deklarationen.

Snabba förändringar i reglerna hos Skatteverket gör att det är svårt att vara uppdaterad-- alternativt kunde detta göras genom nyhetsbrev till intresserade

Som egen företagare tydligare information och tydligare redovisnings råd enklare över huvud taget.

Svårt att få info när man har eget företag.

Svårt att hitta eller välja rätt blankett eller tagit rätt. Få fatt på skattesmitare.

T ex ge ut en riktigt enkel "guide" till deklarationen -en "10 i topp lista" att tänka på - avdrag som man har rätt till men kanske missar att göra. Deklarera är knepigt att göra - de olika fälten som skall fyllas i. Många ger upp och bara skriver under/s

Ta upp fler fall om bostadsrättsförsäljning. I broschyrerna är det för få fall. Ge fler olika exempel. Överlåtelseavgiften om den är avdragsgill men ingenstans på skatteverkets hemsida. Länken var till bostadsrättsförsäljning och det stod inte hur många g

Tips: Informationen av mervärdesskatten till nya företagare där kan Skatteverket bli bättre på att informera.

Titta över broschyren ni skickar ut. Det finns en katorigi av äldre människor, inte bara ungdomar med appar.

Tyckt att det är lite svårt ibland att veta vad man har för möjlighet till avdrag och sånt, så kanske någon slags guide. Jag tycker det ska vara lite tydligare i alla fall.

Tydligare information

Tydligare information om tidpunkter för olika typer av rapportering för småföretagare, idag obegripligt långt och förvirrande.

Tydligare information vad gäller hur man räknar fram olika saker. Krångligt. Det bör vara enklare regler.

tydligare information.

tydliggöra, uppskov vid byte av bostaden.

Tydlighet och konsekvent i introduktioner. Så det blir lättare att deklarerera.

Tydlighet till de yngre och ovana som inte har någon erfarenhet. Mer nybörjarinformation.

Tydliggöra viss information för pensioner.

Vad man kan delkarer avdrag mm. Det borde vara tydligare

Vara ute mer i samhället och synas. För 3-4 år sedan var deras informatörer ute mer i samhället och syntes. Exempelvis hade de fullsatta arbetsgivar dagar med bra skriftligt material som ekonomer på företagen kunde använda varje år så kontrolluppgifter bl



Datum
2017-05-30

Vara än mer tydlig när det ska deklaras antar jag. Det var ju ganska nära att jag skulle missa det. Helt enkelt sätta lite press när det gäller deklaration samt i och för sig kanske upplysa om information om hur skattetabellen och så fungerar vid ens fö

Vid komplicerade frågor skulle det finnas mer exempel på hur man deklarerar detta.

Vid namnändring måste de bli tydligare angående hur det går till. Vi lyckades inte förrän på tredje försöket.

Vill ha mer information om rut och rot-avdrag och om hur det fungerar.



Datum
2017-05-30

Kontroll (av skattefusk)

Att hitta de stora skattesmitarna där pengarna finns.

Försöka sätta åt de som vill komma undan skatt.

"Jaga" skattesmitare

Att alla som smiter ifrån skatt skall åka fast. Att återföring av förmögenheter från utlandet ska ske.

Att arbeta ännu effektivare med att förhindra skattesmitning för alla kategorier.

Att de blir bättre på att syna de som har pengar. Att de lägger kraft på de med stålar. Att de slutar skicka brev till döda personer. Jag har mor och far som är döda. Det kan komma brev flera år efteråt.

Att dra in pengar från skattesmitare och personer /företag som myglar och smiter från skatt. Tex. bygg, åkeri och restaurangbranschen. Det är bra att skatteverket tar tag i avslöjandena ang. Panama läckan. Om alla bidrar så blir skattetrycket lägre.

Att driva in skatter från dom som skattefuskar samt från stora företag som använder sk räntesnurror.

Att få in skatt från skattesmittarna.

Att få tag i alla skattesmitare.

Att få tag i de personer som smiter från skatt.

Att fånga de stora fula fiskarna.

att försöka få in skattepengar från skattesmitare

Att inte fuska och inte gynna höginkomstagare.

Att jaga skattesmitare.

Att klämma åt skattesmitare.

Att kunna ta in skatt från företag som smiter.

Att man kollar upp skattesmittare, även om det har skett förbättringar dem senaste åren.

Att man sätter åt alla som skattefuskar.

Att se efter alla som fuskar. Jag tycker att alla ska betala sin del av skatten och göra det med glatt humör. Alla bör vara med och betala.

Att sluta jaga 50öringa och kolla upp de som verkligen behöver jagas.

Att sätta dit skattesmitare och inte jaga oss småföretagare som vill göra rätt för sig.

Att ta fatt de stor bovarna.

Att ta skattesmitarna.

Att ta stora fuskare



Datum
2017-05-30

Bekämpa svartarbete.

Bli bättre på att få tag på de som fuskar med deklARATIONEN

Bli bättre på att jaga skattesmitare bland företagen. Det är väl där de stora pengarna finns, inte bland vanliga privatpersoner.

Bli ännu bättre på att jaga skattesmitare

Borde kolla de som har god ekonomi och granska de hårdare.

Bra att dom är noggrannare så att folk betalar sin skatt.

Bättre att ta fast skattesmittare.

Bättre kontroll så att alla betalar sin skatt. Pengarna hade kunnat gått till vård och omsorg. om alla hade betalat.

Bättre kontroller av eventuella fusk.

Bättre på att få tag på de som inte batala skatt utan smiter undan. Hitta de som skatteplanera, så de får sitt straff.

De borde arbeta mer med att se till att inte bara småfolket jagas, även ta de som ligger lite högre upp i system får göra rätt för sig med skatten.

De borde bli bättre på att få fast de stora fuskarna.

De borde bli bättre på att granska småhandlare och stora företag.

De borde hämta hem alla skattesmitare

De borde vara mer granskande på skattefiffel till utlandet. Hålla koll på många kryphål för höginkomsttagare och ha kontroll på ekonomisk brottslighet.

De gör skillnad på privatpersoner och företag; företag kan arbeta svart och behöver inte betala skatt, och Skatteverket säger ingenting, men privatpersoner granskas hårdare. Det är diskriminering.

De kan jaga de personer som lurar Sverige på pengar lite bättre.

de kan jaga rätt på skattefuskarna

De kan ta de stora tjuvarna, före de små.

de skulle försöka att skärpa reglerna för skattesmitare

De stora företagen i Sverige betalar inte någon företagsskatt. De ska betala skatt i Sverige. Det är bra att de inte kommer undan med skatt från utlandet.

Det går att bli bättre på det mesta. Jättebra att de är i Panama och jagar skattesmitare!

Det var ett Tv program efter att det hade avslöjats att vissa hade kommit undan med skatt. Där framstod inte Skatteverkets höja chefer i vidare god dager !!!! Det behöver nog stramas upp lite. Utbildning om hur man bemöter medier kanske.

Det vore tacksamt om de kan få stopp på alla skattesmitare. Det är inte meningen att de som tjänar mycket ska nolltaxera.



Datum
2017-05-30

Det är att se till att stävja mygel och skattesmitare och i synnerhet politiker som skaffar sig förmåner på skattebetalarnas bekostnad.

Dom som har mycket pengar ska inte komma undan med att betala skatt.

Driva in skatt från människor/företag som försöker skatteplanera (egentligen ett politiskt ärende).

Fortsätta granskning av de som gömmer pengar i skatteparadis.

få bort all svartjobb

Få bättre hjälp vid försäljning av aktier. Jag tycker att myndigheten ska förbättra sitt förtroende gentemot medborgarna och agera på ett bättre sätt vad gäller skandalerna om utlandsplaceringar!

Få tag i de som skattesmiter. Försöka få tag i skatteflygten i de stora företagen som smitit undan.

Få tag i skattesmitarna, de rika ska inte smita undan.

Få tag i skattesmitarna.

Få tillbaka pengar som ska vara i detta landet och ingen annanstans.

Fånga fler skattefuskare. De är bra och gör ett bra jobb. De är bättre nu än tidigare.

Förbättra säkerheten när det gäller förfalskningar av t.ex deklARATIONER.

Företagen betalar inte skatt. Jag tänker på Panamahistorien. Skatteverket jagar småpengar hos oss småfolk. Skatteverket skulle klara av att sätta dit skattesmitare och inte Janne Josefsson. Kanske har de för lite folk eller är de inte kunniga. Om jag glö

Försöka stoppa alla skattesmitare.

Hindra skattesmitare.

Hitta skattesmitare.

Hålla efter folk som smiter undan.

Hålla koll på skattefuskare.

Infånga skattebrottslingar.

Ja de borde kontrollera de högavlönande. Det går nog en hel del i den "andra fickan."

Jag tycker att man ska bli bättre på att ta fast alla de som skattefuskar

Jag tycker skatteverket kan sätta åt alla skattesmitare.

Jag vet inte. Jaga som sticker iväg med pengarna!

Jaga de stora bovarna istället för de små.

Jaga dem stora skattebovarna.

Jaga dom som är oärliga och ge fan i mig jag får ju restskatt varje år på min lilla pension och man kan undra varför?



Datum
2017-05-30

Jaga fuskare.

Jaga miljonärer som flyr undan skatt. Gör vad som helst för att få fast dem.

Jaga oseriösöa

Jaga skatte flyktingar.

Jaga skatteflyktigar..

Jaga skattefuskare.

jaga skattesmitare

Jaga skattesmitare, speciellt de som lever utomlands då inte ens Sveriges bnp hjälper de med sina fifflade pengar

Jaga skattesmitare.

Jobba mer med skatteflykt för att detta inte ska kunna genomföras.

Kanske bli bättre på skattefusk och sånt och privatpersoner och sådär. Hur jag ska uttrycka mig personer som skor sig på andra.

Klämma åt förskingrare som typ skandalen med brevlådeföretag.

Kolla de större företagen och deras skatteupplägg, räntesnurror osv.

Kolla höginkomstagare och skattesmitarna.

Komma åt alla som smiter från skatten.

Komma åt skattesmitare.

Kontrollera och lägg energi på skattesmitare istället för på oss "vanliga" skattebetalare.

Kontrollera utlandsinkomsterna.

Leta bland de stora företagen och privata personer som placerar utomlands för att komma undan skatt.

Lite grann har man en känsla av att storföretagare och politiker skattefusk orkar man inte ta tag. Lägg mer krut på de stora och jaga inte småfolket.

Låta bli att hjälpa rika och låta bli att försöka dölja att de hjälper rika.

Prioritera på att få in mer skatt från storfifflare!!!!

Se så att alla betalar lika skatt.

Se till att alla betalar skatt även de som har pengar gömda utomlands.

Se till att alla människor beskattas lika. Ingen ska komma undan och dölja inkomster utomlands.

Se till att folk betala sina skatter. Det måste ju finnas resurser till det när vanligt folk har förenklad deklaration.

Se till att folk betalar sin skatt.

Se till att folk betalar sin skatt.



Datum
2017-05-30

Se till att få in all skatt från alla skattesmitare och från de som flyttar pengar till skatteparadis.

Se till att fördelning av skatt blir på ett bättre sätt. Att få tag på de stora skattesmitarna istället för att ge sig på de medborgare som försöker göra så gott de kan.

Se till att lägga mer krut på folk som KAN betala skatt istället för att de som fått lite för mycket i bidrag som t.ex ensamma mammor. Se till att jaga de stora skattesmitarna.

Se till att skattefifflare jagas med blåslampa!

Skattesmitning, att kunna få tag på dem som kommer undan.

Skattesmitning.

Skattesmitning.

Skatteverket bör bli bättre på att bekämpa olaglig skatteplanering.

Skatteverket kan bli bättre på att få in skatt från skattesmitare.

Spontant försöka komma åt stora skattefuskare. De som skall betala ska också göra det. Direkt kriminella skall satsas resurser. Skatteplanering är väl en gråzon men just kriminell verksamhet bör inte accepteras.

Spåra o straffskatta smitarna högt o lågt.

Sätta dit folk som fuskar.

Sätta dit smitarna. De som försöker föra ut pengarna ur landet utan att skatta.

Sätta fast alla skattefuskare i Sverige.

Sätta åt alla som smiter. Vi arbetare kan inte komma undan, skatteverket vet ju allt om oss.

Sätta åt dom som myglar i samhället.

Söka upp olagligheter.

Ta dom stora hajarna.

Ta fast dem stora tjuvarna.

Ta fast dom som inte betalar skatt.

TA FAST SKATTEFUSKARE

Ta fast skattesmitare.

Ta in pengar från skattesmitare.

Ta in skatter av de som håller undan pengar.

ta tag i skattesmitare

Täcka alla kryphål med överföring av pengar till skatteparadis. Se över egna företagare som handlar varor på företaget och använder för privat konsumtion.

Vad det gäller ekonomisk brottslighet bättre kontroll.



Datum
2017-05-30

Webb/e-tjänster

Anpassa informationen via broschyrer anpassade till deklaration via internet o/e sms Om jag har svårt att söka via hemsida eller annat är det inte lätt att hitta information. Få utskick hem. Saknar information inför pensionering. Pensionsmyndigheten hänv

användarvänlighet när det kommer till att söka, filtrera och analysera rätt information. Ekonomi har jag fått uppfattning av blir väldigt snabbt svårt när antalet ekonomiska faktorer ökar.

Att göra det ännu enklare och hitta på deras webbplats.

ATT HAR EXTRA HEMSIDA FÖR DE SOM HAR DYSLEXIS SJUKDOM.

Att hemsidan blir bättre och enklare.

Att hitta och få fram det rätta blanketter på deras weebbsida kan vara svårt i bland.

Att kunna deklarerat elektroniskt även om man har extrablanketter ex. K12

Att kunna signera blanketter via bank- id. Även såna blanketter som inte är så vanliga, exv "Omprövning..." vid förtids -inbetalning av uppskjuten inbrtalning av vinstskatt vid förs av fastighet...Vid mitt fall fick jag ändå skriva en bilaga och skicka in

Att man kunde samordna informationen . Det är alldeles för mycke på hemsidan. Det är jättesvårt att hittaman måste söka och söka och gå vidare.För en infödd är det kanske ok men är man alldeles så lite dålig på svenska är det mycke besvärligt och f

Att se till att hitta all information på webben förmånsbeskattning. Atumatisk självdeklaration på webben länkad till banken (papperslöst).

att öka tydligheten, bättre sökmotor,mer strukturerad hemsida.

Blanketter från webbsidan fungerar inte på en Mac utan man måste i så fall ladda ner verktyg.

Bättre hemsida. Det kan vara svårt att hitta det man söker.

Bättre information på webbplatsen

Bättre och tydligare hemsida. Svårt att hitta information på hemsidan.

Bättre tillgänglig information på webbsidan.

De behöver bli bättre på att få hemsidan att fungera sista dagen för deklaration.

De borde lägga mera Struktur på hemsidan så att det går snabbare och lättare att hitta fram till mitt respektive ärende

De bör förbättra hemsidan , t.ex. info om jobbskatteavdraget.

De bör förbättra sin hemsida.Den är inte lätt att hitta info i . Den borde kunna vara mycke enklare.

De kan ha bättre information på deras webbplats.



Datum
2017-05-30

De kan snygga upp webbplatsen, den kan bli tydligare.

De ska bli bättre på att ,när man söker på ett ord kommer det upp många träffar.

De skulle kunna utöka tiden på sin webbplats så att alla kan komma åt den samtidigt.

Deklarationen borde vara mer lättillgänglig, på webben. Jag kom inte in via min telefon, så jag deklarerade via

Det borde vara bättre markerat på hemsidan vilken typ av deklARATION man bör göra / lättare att hitta till den

Det skulle vara att hemsidan laddas snabbare.

Det är hemsidan som hänger sig när det blir hög belastning. Det är svårt att komma fram via telefon till kundtjänsten.

Det är lite "struligt" att hitta rätt sida vid inloggningen.

Det är orienteringen på deklARATIONERNA i e-deklARATIONERNA som är krånglig. I Synnerhet om man har en komplicerad deklARATION.

Det är problem med vissa webbläsare att logga in. Man var tvungen att använda Explorer, Firefox fungerade inte.

Digitalisera deklARATIONSinFORMATION och göra det lättare att hitta info vid olika ärenden som rör deklARATIONEN i form av exempel på nätet. Ha korta väntetider i telefon och bli bättre på att påminna en att deklARERa i tid.

Dom kan bli bättre på hemsidan. Förklara varför man deklARERar och hur det går till.

Då är det momsEN på deras hemsida. Om man ska registrera sig som företagare. Att det skulle vara lättare.

Eftersom jag deklARERar ett dödsbo så skulle jag vilja kunna skriva under på deras webbplats itället för att få ett papper hemskickat i brevlådan..

enklare hemsida lättare att hitta blandketter

Enklare hemsidor.

Enklare webbsida

Fixa till deras hemsida så den blir lite tydligare.

Fler undersökningar och ta till sig av kritiken.

Fortsätta utveckla e-tjänster. De är bra men bör också fortsätta vara bra...

Fortsätta utveckla sin app så att den är som webbtjänsten. Fler exempel.

Få ett sms några dagar innan deklARATIONSDAGEN hade varit smidigt!

Förenkla hemsidan så att det blir enklare att hitta. Sökmotorn bör kunna hitta fler träffar.

Förbättra navigationsmöjligheterna på hemsidan

Förbättra webbplatsen med mer och lättläst information.



Datum
2017-05-30

Förenkla hemsidan för dom som inte är kunniga med datorn.

Förenkla hur man hittar på hemsidan.

Förenkla sin hemsida.

Förenkla Web platsen. Svara i telefon

Förenkla vissa menyer på websidan.

göra det enklare, göra sidan (webbplatsen) mer enkel

Göra hemsidan mer användarvänlig

Har haft egetn innan för några år sedan.Då var det krångligt på deras sida. Men har säkert blivit bättre nu.

Hemsidan är inte användarvänlig. Den borde Ni förbättra.Det är jag inte ensam om att tycka.Det borde gå att få den lättare att begripa sig på.

Hemsidans struktur

Hänsyn till synskadade i webbtjänster och skrifter

Informationen på hemsidan.

Jag har ett förslag när det gäller hemsidan.Det är både svårt och krångligt att hitta hur man söker bostadstillägg.Det borde gå att förenkla.

Jag känner att det är ganska svårt att hitta på hemsidan.

Jag tror att de behöver utveckla appen mer. Det var svårt att se den preliminära skatteuträkningen. Lägg mer energi på användarvänlighet.

Jag tycker att det ska bli lättare att hitta på deras hemsida.

Jag tycker att hemsidan är för rörig. Det borde vara så att man loggar in på ett ställe istället för varje tjänst. Varför har webb-tjänsterna stängt främst nattetid? Jag vill kunna använda tjänsterna när jag vill.

Jag tycker att man försöker förenkla gränssnittet, de har en del nya saker med vilka de försöker bli mer pedagogiska. Men det var enklare innan de började ändra på hemsidan. Man kan lämna in bilagor på olika sätt till Inkomst deklARATIONEN ex. bilagor so

Jag tycker dem ska ändra typsnitt på hemsidan så att det blir större.

Jag tycker inte det är så lätt att hitta tabellen för att räkna ut sin skatt. Det borde finnas en enklare tjänst för att räkna ut sin skatt - inte för deklARATIONEN, utan för den skatt man betalar varje månad.

Jag äger en liten jordbruksfast utan någon verksamhet -detta gick ej att deklarerera via nätet. Jag gick till min bank men de kunde inte heller hjälpa mig. Det hade varit bra om jag hade kunnat genomföra min deklARATION elektroniskt - jag föredrar detta.

Leda till rätt information på hemsidan, bättre och enklare sökmotor.

Lite lättare att hitta på skatteverkets hemsida. Sökfältet borde bli bättre. Lite lång kötid ibland.



Datum
2017-05-30

Lite svårt att hitta det specifika som du letar efter om man bara vet i stora drag vad man letar efter (lättare då att ringa)

Lite tydligare på hemsidan.

Lättare att hitta rätt på dera sida. Det är lite rörigt. Mer uppstrukturerat.

lättare att hitta via hemsidan

Lättfattlig information på webbsidan.

Lättåtkomligare på webbplatsen. Enklare anvisningar.

Med bank id proceduren i så fall.

Mer info på hemsidan så man slipper ringa.

Mer information via nätet.

När deklarationen ska vara inne och andra datum tex när man får tillbaks på skatten var svåra att hitta..

När jag har kontakt via mail vill jag vara inloggad och i säker miljö. Viktigt.

Om man hänvisar till självservice, så måste man också ha en teknisksupport som fungerar.

Se på altinn.no i Norge. Alla dokument på en plats. Deklarationer för tidigare år m.m.

Ska finnas en skattetabell som man kan ladda ner på hemsidan, där är bara massa siffror. och det borde vara lättare att förstå!

Skulle kunna göra mer elektroniskt, t.ex om man har andra blanketter o dylikt!

Snyggare/enklare webbformulär vid e-deklaration.

Som företag får vi K10 blankett - den borde revisorn få lämna in - då kunde jag deklarerar elektronisk

Söktjänsten kan vara lite trubbig. Lite mer flexibel kan den vara.

Texten i "hjälpredorna" kan kanske skrivas i punktform. Tror att det skulle bli tydligare!

Tydligare hemsida.

Tydligare och roligare webb.

Varje gång man ska logga in på skatteverkets webbplats, står det att tjänsten är stängd. Men om man klicka vidare går det att logga in ändå. Varför står det att tjänsten är stängd då?

webben är ofta svår att läsa och söka i. Området för beskattning är mycket komplext, men det är mycket information som exempelvis inte är aktuell idag. Den är bra att kunna nå, men kanske inte vid första sökningen. Man svämmas över av information. Annars

Webbplatsen bör göras om att för att bli lättare att navigera. Ungdomar med funktionssättning/svag begåvningsnivå har svårt att hitta rätt och att förstå. Viktigt att medverka i samhället. Lättare svenska på webbplatsen. Utlandsfödda invånare har också

Webbplatsen är rörig. Jag var inne snabbt häromdagen . Alldeles för mycket och rörig information.



Datum
2017-05-30

Webbplatsen.

Webbsidan där man skall uppge förmånsvärde på bil, var mycket bättre tidigare. Den Webbsidan har blivit dålig.

Webbsidan kunde bli bättre.

Weddplatsen, lättare att hitta på den

Vissa blanketter får man inte upp som pedeeffer, det går alltså inte att ladda ner alla blanketter. Det skulle de kunna bli bättre på. En andra grej de kan bli bättre på är när man ringer att det tar tid innan man kommer fram.

Vore bra att kunna få en påminnelse om sista deklarationsdagen tex genom SMS (så att man inte glömmer att deklarerera)



Datum
2017-05-30

Begriplighet/språk

Använda enklare språk på blanketterna inte så byråkratiskt.

Använda ett mer tillgängligt, lättföreståeligt språk.

Använda normalspråk.

Att använda lite enklare språk så det blir lättare att förstå.

Att bli lite bättre på språket i brev och blanketter. Allting är så byråkratiskt, man förstår inte en del saker.

Att dem ska förklara bättre så man förstår mer, och ibland får man två olika budskap.

Att förenkla deklarationsblanketter och språket.

Att göra information mer lättförståeligt.

Att göra informationen på webbsidan mer lättförståelig.

att ha enklare förklaringar, mer lättfattligt

Att ha lite mer skrivet på ett lättare språk. Kan vara lite stelt ibland.

Att skriva på enkel svenska. Det ska vara skrivet så att den som inte har en akademisk utbildning förstår vad det handlar om. Man ska inte känna att man behöver fråga någon annan.

Att skriva på svenska och utgå ifrån att mottagaren inte kan ett jota. Att skriva på lätt svenska för till exempel invandrare är ovanligt dumt. Det borde vara lättare än lätt svenska för alla. Tänk på att det språk som Staten och dess verk använder ej

blir bättre på språket. vara tydligare i informationen så att alla förstår.

Broschyrerna borde bli tydligare och enklare. Annars är det bra exempel,

bättre på att förklara begrepp, de använder sig av olika ord ex fyll i ett shablonberlopp, vad är det för något? Bättre på att förklara regler och begrepp när man ska deklarerar.

Bättre på att informera och inte använda svåra specialord. Vad vill de egentligen? Fackspråket är svårt om du inte kan ekonomiska uttryck och begrepp. De hänvisar till lagtext och paragrafer enligt... så gäller. De borde bli mer verklighetsförankrade. De

De kan bli mer tydliga.

De måste kunna skriva på ett sätt som gör att man inte bara förstår det mesta utan ALLT.

De som har svårt att förstå, handikappade eller invandrare. behöver lättare svenska för att förstå.

De är svår förstårliga för många nya svenskar som har svårt med språket. De är inte utformade på ett bra sätt, blanketterna är inte så pedagogiska. Om det blir fel fungerad det inte alls. De skulle ha instruktionsfilmer. Deklaration och addressändring via

Deras blanketter borde vara mer lättförstårliga..



Datum
2017-05-30

Deras språk är avancerat och måste förstås av alla. Undvika svåra och fackuttryck.

Det var lite svårt på vissa grejer att få uppfattning på i deklARATIONEN så dom kunde bli lite bättre på att förklara.

Enkel och tydlig information. Tala, skriva samma språk som betyder samma sak. Inga bessevisar.

Enkelhet. Enklare för mig att förstå, deras svenska är ändå ganska manuellt driven och faktabaserad som nog för många kan tolkas som svårt. Även om det är ett jobbigt ämne för många med Skatteverket så behöver språket vara enkelt så man pratar med skomaka

Enklare information.

Enklare information. Det är lite svåra termer.

Enklare skriftspråk.

Enklare uttryck vid förklaringar.

ett lättare språk.

Förbättring på tydlighet och att de gör information så enkelt som möjligt eftersom personer upplever deras nuvarande information komplicerad.

Förenkla när det gäller frågor utöver det vanliga standarfrågorna.

förklara begrepp när det gäller aktieförsäljning. Tydligare beskriva vilka uppgifter det är man vill ha och inte förutsätta att begrepp är kända av alla.

Förklara saker för en person, som inte arbetar med ekonomifrågor. Förklaring om hur slutskatten uppstår, då man även har fonder. Lång väntan i telefonkö.

Förklara termer

Förtroendet för skatteverket är stort men dom skulle kunna jobba mer med kommunikation så folk lättare förstår.

Göra broskyrer där man använder ett sätt att skriva så att en vanlig person förstår vad som menas. Mer vardagligt språk.

Göra deklARATIONEN begriplig för hela svenska folket.

Göra det begripligt för ungdomar som inte kan läsa så bra, och för folk som är nya i Sverige.

Göra det enkelt att förstå för vanliga människor

Göra om de 4 fyrkantiga reglerna och använda andra ord som vi vanliga dödliga använder.

Ha begripliga förklaringar.

Ha lättläst information för mig och andra som har språkstörningar och dyslexi

Hur de uttrycker sig på hemsidan. De kunde ha ett enklare språk där de använder flera meningar i stället för svåra fackliga uttryck.

Ibland enklare språk

Informationen skulle komma på flera språk.



Datum
2017-05-30

Informations bladet skall vara tydligt och lätt att förstå.

Informera tydligare och språket är för svårt.

Ja i så fall kunde de tala om hur man kontaktar dom lättast.

Jag hade velat ha lite eklare formuleringar på hemsidan och via brev.

Jag tror i så fall att det hade varit bra om de använde sig av lite folkligare svenska i sina broschyrer; jag tror de skulle vinna på att ha lite enklare formuleringar så att fler förstod - de skulle inte förlora på det i alla fall. Men jag förstår också

Jag tänker på att det som skatteverket ägnar sig åt är komplicerat och svårt. Jobba mer på att göra frågeställningarna enklare för en lekman. Många gånger används ett fackspråk som jag inte riktigt kan. Sökmotorn bör uppdateras med ett vardagsnära språk.

Jag vet inte, jag har själv inga problem med Skatteverket. Däremot vet jag inte hur det är för folk som inte har lika lätt att tillgodose sig informationen från dem. Skatteverket borde kanske ha lättlästa versioner av informationen tillgängligt för den so

Kanske tydliggöra blanketterna utformning och språket. Att man inte tappar språket när man ringer per telefon. Att handläggaren förklarar fackuttrycken om man inte förstår. Ha träffar och möten så man får lite mer info om skattereglerna vid tex frukostmö

Kommunicera mer tydligt med korta och koncisa formuleringar. Det blir lätt att man skumläser istället för att ta till sig ordentligt. Delge också samma information som video och låt länkar leda vidare till djupdykning i ämnet. Mer infographics skulle ocks

Komunicera så att folk förstår vad de säger och skriver, "de ger sig på den lilla människan men släpper igenom de stora hajarna". Det är en diktatur där branschen bästämmer över ditt öde.

Korta ner meningar, mer tydlida.

Lite enklare information. Det är ibland byråkratiskt språk.

Lite lättare regler, över lag. Mer lättbegripligt både på hemsida och i brochyror.

lite lättare språk

Lite lättare svenska som alla kan förstå på tex på hemsida. Att inte ledningen skyddar de som står dom nära i utredningar utan att alla lika inför skatteverket. Inget förstroende för ledningen alls.

Lite mer förstålig svenska. Jag har problem att förstå ert språk.

Lättare anvisningar för deklaration

Lättare information när man säljer fastighet. Enklare deklaration mer lättförståligt.

Lättare svenska enklare.

Man kan alltid jobba mera på klarspråk och besvara så många frågor som möjligt innan dom behövs ställas.

Mer förståligt på hemsidan och även mer information på engelska.



Datum
2017-05-30

Mer lättförståelig information. Lite byråkratiskt språk.

Mer lättförståeliga formulär

Mer lättförståliga texter.

Mer tydlig information i synnerhet på olika språk. Mer olika exempel.

Mera lättförståliga broschyrer

Min erfarenhet säger att de måste uttrycka sig bättre i skrift. Jag förstod inte riktigt i det svar jag fick och var tvungen att ringa och fråga vad som egentligen menades.

Mindre broschyrer, mindre text, enkla meningar.

När man söker på hemsidan, så skriver man något som man tror skatteverket kallar "det", men skatteverket kan ha ett helt annat ord för samma sak. Det kunde finnas någon form av synonymlista.

När man söker t ex som bilavdrag så vet man inte vad de döpt det till svårt att förstå deras terminologi.

Om de skickar enklare blanketter om man är ny i landet och inte förstår språket så väl.

Se över sitt språk. Göra det mer lättförståeligt för alla. Det kan vara ganska kryptiskt och ibland måste man läsa det flera gånger. De ska tala om för folk vad de egentligen gör.

Simplare information att deklarerera.

Ska vara enklare skrivet framförallt på hemsidan. Lite väl rörigt. Svårt att hitta.

Skattemyndigheten bör utgå från de som vet minst och göra det så enkelt som möjligt.

Skriva enklare formulerade blanketter och information. För unga personer, de som deklarerar första gången och de som inte är vana med vårt svenska system är det svårt att förstå sig på. Jag, som deklarerat flera gånger och född i Sverige har det svårt at

Skriva mer klartext. Det finns ett nyhetsprogram som heter nyheter på klarspråk, de skulle dem kunna titta på.

Skriva på webbplatser och på papper så människor förstå, och inte byråkratsvenska.

Som myndighet ska man kanske försöka att uttrycka sig lite enklare.

Språkbruket skulle vara enklare. Då skulle flera förstå.

Språket är för byråkratiskt och det är även för många ställen att söka information på (bläddra hit och bläddra dit).

Språket. Jag är ändå ganska van att läsa olika formulär. Men det borde gå att förenkla. Lite mer som talspråk.

Svårt att förstå vissa blanketter.

Svårt att säga - jag har inte haft så mycket kontakt, men de gångerna har det funkat bra, t.ex vid nya fastighetsdeklarationen. Jag tror att man ska jobba på att lägga bort facktermer och prata förståeligt och inse att inte alla som ringer eller mailar ha



Datum
2017-05-30

Ta bort krångliga ord, lättare svenska.

Tydlig information.

Tydligare information och lättförståeligare information, gärna på fler språk.

Utforma beslut som i mitten av 90-talet, dvs beslutet först sen motiveringen. Blir mer lättbegripligt! Vid problem med ROT-ansökan kommunicera båda parter så beställaren vet i tidigt skede att utföraren skickat in bristfällig ansökan. Då kan man stöta på

Vara lite mera tydliga med broschyrerna dom skickar ut. Är lite svåra att förstå. Iallafall för många äldre.

Vara tydligare för gemene man. Jag förstår att det är mycket byråkrati men ibland känns vissa saker mycket mer komplicerade än vad det behöver vara.

Vara ärliga, vissa blanketter kunde vara mer lättförståliga.

Önskar att de kunde formulera sig bra i text.

Översätta till enklare svenska.



Datum
2017-05-30

Väntetid/öppettid

Behöver förbättra sin tillgänglighet, när det gäller telefon! När det gäller mer komplicerade fall är dom mycket sämre, man når inga specialister!!!

Skatteupplysningen bör ha fler handläggare som svarar på frågor, får vänta alldeles för länge; mer information om hur man kan göra, för att kunna delbetala av på sin skatt; finns reklam om det, men inte hur man ska gå tillväga! Det var det jag ville fråga

Att bemanna och korta ned kötiden i kundtjänsten under deklarationstiden.

Att dom kan vara bättre på att man ska komma i kontakt med dom att servicen via telefon, rätt långa kötider.

Att inte ha så långa telefonköer!

Att man ska slippa behöva vänta så länge i telefonkö.

att minska tiden när man behöver ringa er. Det skulle finnas en special kö på kontor , t ex till mammor/pappor med barn, pensionär, mm. Det ska underlätta vara besök hos er

Att ringkön inte är så lång.

att svara snabbare i telefon

Bli lättare att få kontakt via telefon.

Bättre på att besvar samtalen, kanske ha de brist på personal.

Bättre svarstid på mejl. Annars är de jättebra!

Bättre tid vid telefon eftersom det tog en lång tid att komma fram.

De kunde svara i telefonen snabbare. Lång väntetid när man ringer.

DET HAR JAG INTE TÄNKT PÅ, DE FÖRSÖKER HJÄLPA FOLK. KORTA NER TELEFON KÖN NÄR MAN VILL PRATA MED EN HANDLÄGGARE. DET TAR ALLDELES FÖR LÅNG TID.

Det skulle vara lättare att nå Skatteverket när man ringer för det är alltid lång kö.

Det tar för lång tid att vänta i telefon. Lite krångligt är det med den automatiska rösten som skall vägleda mig. Ibland uppfattar den något annat när jag säger pass.

Det tar tid att komma fram i telefon. Jag tycker att man skall få en handläggare som kan svara bra gällande mitt företag (flera företag inblandade).

Det är telefonkön. Den är ganska lång. Det är bättre nu mot tidigare. Det är OK med 10 minuter. Inrapporteringen går mycket bra. Moms och deklaratationer och bilagor fungerar bra. Om jag ska söka ett speciellt sökord kan det vara svårt att hitta. Sökmoto

För lång väntetid i telefon.



Datum
2017-05-30

Förbättra kötiden för telefonsamtal/ erbjuda en tjänst att bli uppringd och behålla sin plats i kön. Ibland får man sitta orimligt länge. Det hade underlättat om man kunde bli uppringd istället för att sitta och vänta.

Förbättring för äldre personer vid besök. Kortare köbildning?

Förr bodde jag i Malmö för några månader sedan och då var det flera hundra i kön före mig men nu när jag bor i Hässleholm är det lagom kö. Informera tydligare ; Mina vänner som inte är svensktalande fick inte information om att han var tvungen att deklara

Generellt är det inte mycket jag har att klaga på, men det är ju alltid bra med kortare kötider vid telefonkontakt, och att snabbt få prata med en verklig person.

HAR FUNGERAT FASTÄN JAG HAR SUTTIT I LÅNG TELEFON KÖ.

inte så långa telefonköer

Jag fick vänta cirka en timme när jag var på servicekontoret. Inga sittplatser fanns heller och jag tordes inte gå ut heller. Kontoret låg bakom Birger Jarlsgatan .Inget fel på bemötandet dock.

Jag har försökt ringa om deklARATIONEN. Jag lyssnade på ett talsvar i två min, till sist är det en robot som säger att inte går att ring "Det är för många som vill komma fram".

Jag skulle gärna se att de blev bättre på att ta emot samtal via telefon då en del inte vet hur de ska gå till väga på internet.

Jag tycker att de är jättebra. Något kortare väntetider om jag måste säga något.

Jag tycker att det ska bli kortare telefonköer. Skatteverket borde öppna fler kontor, med mer personal. De borde också skicka deklARATIONEN i god tid, nu senast fick jag och min granne den väldigt sent. Jag tycker också att Sverige betalar för mycket skat

Jag tycker att tiden i telefonkö till Skatteverkets kundservice borde minskas.

Jag vill ha snabbare e-postsvar. Och förenklad information för försäljning av bostad.

Jag är rätt så positiv. Ibland kan det vara lång telefonkö.

Korta ner väntetiderna vid de lokala skattekontoren

Kortare kötider i telefonen.

kortare kötider på kontoren

kortare svarstider i telefon i deklARATIONSTIDER. Personal som är kunnigare inom flera områden . Det blev väldigt mycket omkopplande när jag frågade för alla kunde bara en sak

kortare telefon tid

Kortare telefonkö.

Kortare telefonkö. Alldeles för lång väntetid.

kortare telefonköer vid tid för deklARATION

Kortare telefonköer.



Datum
2017-05-30

Kortare telefonköer.

Kortare telefonköer. Snabbare service på servicekontoret. Behandla alla lika oavsett inkomst i samhället.

Kortare telefontider, direktchat.

Kortare telefontider.

Kortare telefontider.

Kortare väntetid i telefonkön.

Kortare väntetider i telefon.

Kortare väntetider vid telefonkontakter.

Kundservice, kortare väntetid när man ringer.

Långa väntetider men bra att kunna bli uppringd.

Lättare att nå på telefon.

Lättare att nå via telefon. Minskad kötid

Min lilla kontakt och min önskan att få ett svar är att korta väntetiderna i telefon.

Mindre telefonköer.

Minska telefonköerna.

Möjligtvis att väntetiden i telefon är lite för lång.

Se till att telefonkön minskar.

Service kontor, med rimlig väntetid

Skulle ta emot telefonsamtal snabbare så man slipper sitta och vänta i timmar. Och så har dom dragit ner på kontoren på vissa ställen så det har blivit för centraliserat.

Smidigare telefonkö, alltså inte så långa väntetider.

Snabbare respons via e-post.

Snabbare svar på epost.

Snabbare svarstider via telefon.

Snabbare telefonkö.

Snabbare telefonkön.

Svara i telefon, mer handläggare där!!

Svara i telefon. Bli bättre med telefontiderna. Alla är pressade i sina scheman idag så nästan ingen har tid att sitta i 25 minuter och vänta på att någon ska svara.

Svara i telefon. De borde vara beredda på anstormning under sista veckorna innan deklartionen ska vara inne.

svara snabbare ,det är så långa köer



Datum
2017-05-30

Svara snabbare när man ringer!

Svara snabbare, både i telefon men framför allt via mail. Det sista året tycker jag att vissa handläggare verkar väldigt osäkra och ska kolla med sina kollegor vilket är helt ok MEN det får inte 10 dagar innan de återkommer

Svarstiden på kundtjänst alldeles för lång

Svarstiderna i telefon måste bli bättre. Eftersom man har mött de som har varit duktiga på att svara, samt även personer där man inte har fått något svar tycker jag att: De som sitter på Skatteupplysningen - där måste alla kunna svara på alla typ av frågo

Svårt att få kontakt via telefon, tiderna behöver kortas ner :)

Telefonkontakten har jag synpunkter på. Folk i min närhet har haft svårighet. Jag har själv inte upplevt det.

telefonköerna kan bli kortare, hemsidan kan bli enklare.

Telefonköerna långa köer vänta länge i telefon.

Telefonköerna är inte roliga.

Telefonkön, snabbare svar. Chatt på deras websida.

Telefonservicen och väntetiderna. Inte krångla till det när dom skickar ut papper.

Telefontillgängligheten.

Tillgång på telefonen.

Tillgängliga telefonmedarbetare - inte så långa köer!

Tillgänglighet till att prata med en människa om man har någon fråga utan att behöva sitta i telefonkö.

Tyvärr frustrerande att väntetiderna vid telefonkontakt är alldeles för långa. Telefon "Du är ställd i kö, 82 samtal före..." Tycker ändå att Skatteverket blivit mycket serviceinriktade de senaste sex sju åren. Det är lätt att tala med dem och man får i a

Utifrån mina behov och erfarenhet av Skatteverket är det telefonsvararen och väntetid. Som tur är kan man kolla hemsidan som är ok.

Utveckla kundservice för att slippa långa väntetider.

Vi har det enkelt i Sverige i jämförelse med andra länder. Det borde vara möjligt att Skatteverket ringer upp istället för att sitta i telefonkö.

Vid besök långa köer kanske en bättre organisation. I övrigt bra service och ett bra bemötande. Gäller i Helsingborg.

Väntetiden i telefon.

Åtkomligheten. Jag skulle vilja slippa kö till Kundtjänst, har en del kontakter i tjänsten med Skattemyndigheten..



Datum
2017-05-30

Öppettiderna är för begränsat. Jag fick mina svar från min bank istället men de hänvisade till skatteverket och jag gjorde i slutändan inte mitt avdrag för att jag hittade inte relevant information. Lite snårigt blir det eftersom svaren blir förenklade så



Datum
2017-05-30

Service/tillgänglighet

Lättare att komma i kontakt med dom via telefon.

Annonsera vart man ska hitta kontoren någonstans i Luleå.

Att de skickar med alla brochyrer och papper som man behöver. Man uppmanas att fylla i och lämna in olika papper. Det finns inga skattekontor längre, så var skall man få tag i dem. Varför skall man deklarerera små inkomster.

Att det ska vara så svårt att få en fysisk deklaraions blankett. Jag lyckades få den i mitten av maj efter många telefonsamtal med olika handläggare. Tillslut när jag inte hade fått min blankett så fick jag reda på av en handläggare att om den skickas ut

Att det skall vara lättare att komma i kontakt med de.

Att finnas till för folk även på mindre orter.

Att svara på telefon. Att de går att nå lättare.

Att svara i telefon om man inte ha tillgång till internet.

Att svara i telefon.

Att vara fler personal och att de fanns på fler platser.

Avståndet. Fler service kontor. Närmsta ligger 21 mil från min bostadsort.

Behålla lokala kontor

Bli mer synliga.

bättre hjälp med släktforskning :) men... inte så hög prioriterat :D

Bättre information till synskadade.

Bättre tillgänglighet för allmänheten, mera parkeringar. Vet alla att det går att få direkt information från er.

Bättre öppettider på servicekontor,kvällsöppet någon dag i veckan.

Bör gå och visa sej mer, i media mm.

de borde ha en personlig betjäning när jag ringer till dem

De ska ha personal som man kan nå och prata med. De har mycket information som man kan läsa sig till men det är så mycket att det är svårt att hitta det man behöver. Man ger upp innan man har börjat man drunknar i all information som finns.

De små kontoren MÅSTE vara kvar, att få hjälp av en fysisk person, känns bra, skattemoralen ökar om det finns personer som känner till kommunen har lokal och personkännedom. Allt statligt som går att utlokalisera är ett måste, om Sverige skall fortsätta u

De är på.rätt väg. Fortsätt med vägen för egna affärsidkare. så blir det lättare för alla parter. Telefonsvarare behöver förenklas lite.



Datum
2017-05-30

Dels behöver dom bli bättre på servicekontoren och att broschyrerna ska vara enklare att förstå.

Dem behöver bli bättre på personlig tillgänglighet.

Den personliga servicen och tillgänglighet. Tillgängligheten via telefon men också via personligt besök. Det är viktigt att de har servicekontor lokalt där människor befinner sig.

Det bör vara enklare att kontakta skatteverket

Det ett finns ett stopp i telefonkön.

Det kan vara svårt att komma till rätt ställe.

Det ska bli lättare att få kontakt med dem

Det skulle vara enkelt att kunna ringa till en handläggare för att kunna ställa en konkret fråga om deklarationen. Sen kan handläggaren avgöra om extra blanketter, t ex k10.

En telefontjänst som möjliggör att ni ringer upp när ni har tid och jag har tid. Dvs boka telefontid. E-postadress till handläggaren på era försändelser.

Enklare att få kontakt med någon skattehandläggare

Fler servicekontor.

fortsätta att vara tillgängliga, ha bra öppettider på servicekontoren, svara relativt snabbt på mail, bra och trevligt bemötande och kunnig personal som jag tycker att jag har blivit bemött av men som är mycket viktigt

Ge svar på telefon

Gick inte att lämna pappersblanketten i Lidingö kommun.

Ha kvar lokalkontor /serviceställen.

Hitta blanketter som man behöver.

Hjälp till mer. Det känns som att det mesta läggs på mig som företagare. Man ska hålla reda på datum för diverse olika inbetalningar året runt med mera. För mycket tid får läggas för mig att söka info för att göra allt rätt, denna tid vill jag ägna åt mit

Högre beredskap vid deklarationsdags.

Ibland vet man inte vart man ska vända sig till om man inte förstår. Det kanske man kan, vad vet jag, jag är inte så insatt, men det skulle i så fall vara mer tydligt. Jag måste ändå säga att jag aldrig har haft några problem, så det är väl ett bra betyg.

Jag hade blivit tacksam om dem hade skickat min deklaration i brevform och inte bara via mail.

Jag har valt att besöka deras kontor eftersom jag jobbar bredvid: man väntar och väntar och de tittar inte på mig bara bläddrar i sina papper eller så talar de i telefon. De skulle vara mera observanta på sina besökande kunder - ser ut som endast en per



Datum
2017-05-30

Jag skulle säga att de skulle bli mera lätt begripliga och lättillgängliga. Det skulle vara lättare om man skulle kunna hitta telefonnummer till ett speciellt kontor i stället för att behöva ringa en växel.

Jag tycker att de skulle kunna hjälpa folk som har sålt hus osv under deklaraionsperioden. Alla har inte någon som kan hjälpa en, mer hjälp till folket.

Jag tycker att det är väldigt stökigt på deras servicekontor, mycket folk överallt.

Jag är äldre och vill ha personlig kontakt.

Kortare behandlingstider samt hjälpa till vid problem.

Känner lite tveksamhet eftersom jag har svårigheter att läsa text, skulle vilja att det vore enklare att komma till skatteverket för hjälp.

Lokala skattekontor är ett önskemål.

Lysna o vara lite smidigare

Lättare att få kontakt med människa i telefon

Lättare att få kontakt med.

Lättare att få kontakt via telefon när det är deklaraionstider.

Lättare att komma i kontakt med, personligen. Räcker inte med Webben.

Lättillgänglighet via telefon

Man bör kunna ta kontakt enklare till exempel via sms.

Man skulle sikta in sig på dom som har svårt att förstå. Man kanske skulle ha olika nivåer. Tillgänglighet för synskadade och andra funktionsnedsättningar. Man kunde ju ha en talande sida. Och sen på många olika språk hade ju varit bra.

Mer tillgängliga för allmänna frågor och support; både via e-mail och telefon. Det kan ju finnas äldre som inte har tillgång till dator. Mera serviceminded.

Minimera självhjälpsgrejor har kunnig personal som kan svara på mina frågor.

Möjligtvis borde de anpassa resurserna efter behovet. Vid deklaraionstid borde mer resurser anslås. Förr kunde man posta lite överallt. Nu är det säkert beroende på att de flesta deklarerar digitalt. I Stockholm borde det finnas på ett 10-tal ställen ist

Närbarheten.

Personlig service ska alltid finnas kvar

Personliga kontakten och tillgängligheten.

Rådgivning i skattefrågor.

Se till att fortsätta med pappersblanketter för oss äldre.

Ser gärna att dom ringer upp sina kunder,så man slipper vänta så länge i telefonkö.Det är jobbigt när man blir äldre,så det hade varit en fördel.



Datum
2017-05-30

Serviskontoret ligger mitt bland det andra, och man går inte undan för samtal. Det känns jobbigt att tala med dem, när andra människor kan höra på samtalet.

Skatteverket borde marknadsföra sig bättre både med var dom finns, telefon och tjänster.

Skicka blanketter, för om åren fick man för hela året. Nu senast skickades de för någon månad och man får ringa och beställa på nytt med jämna mellan rum.

Skicka ut blanketten är ju en bra början. Hade det inte varit för att någon påminde mig hade jag glömt att deklarerera.

Skulle vara bra att kunna chatta. Lätt att få svar på enkelt sätt.

Snabb service är viktigt - alltså tillgängligheten.

Svara i telefonen

Svara på mail. Jag har varit i kontakt via mail men tjänstemannen svarade per brev. Det blir konstigt. Vore enklare om samtalet sker via mail sedan kan slutbeskedet vara via papper. Ringer jag så kan jag få olika svar beroende på vilken tjänsteman jag frå

Svårt att få tag i skatteverket via telefon. Framför allt krångligt med alla knapptryckningar, inte lätt för äldre.

Svårt att komma i kontakt med vederbörande, kanske mer personal? vid besök kan man få köa länge.

Synas mera! Att de kommer ut på gator och gallerior som Pensionsmyndigheten gör, så att man kan prata med dem och ställa frågor.

Tillgänglighet

Tillgänglighet

Tillgänglighet och lättare att förstå

tillgänglighet via telefon

Tillgänglighet, svåra att på tag på.

Tillgängligheten på telefon.

Tillgängligheten via telefon. Ringde flera gånger men lyckades inte komma fram . Efter 20 minuter gav jag upp.

Tillgängligheten.

Tillgängligt kontor (som det var förr).

Tillsätta fler handläggare.

Värna om oss som inte är datoriserade. Det bör finnas lika mycket information på papper som elektroniskt. Vi är fortfarande väldigt många som inte tycker om använda datorer och mobiltelefoner.

Ökad förståelse och problemlösning. Högre tillgänglighet via telefon.

Öppenhet positivt tänkande mot företagare.



Datum
2017-05-30

Förenklingar

Att göra frågor enklare och smidigare att överraska till något bra och inte vara så strikta när man söker skattedispencc inte vara så dömande var mer dömande efter person att de ska vara lite mera humantistiska.

Skulle kunna ta reda på inköpsvärdet på aktieerna, hade underlättat!!

Allting mycket enklare. Ändra skattesystemet. Det finns för många mindre regler med många undantag.

ATT DEKLATIONS BLANKETTERNA VORE ENKLARE. DET ÄR LITE KRÄNGLIGT VAD MAN SKA KRYSSA PÅ. OM MAN HAR BISIYSSLA VAR MAN SKA FYLL I DET.

Att det skulle bli enklare. Och tydligare förklaringar,

Att göra det ännu enklare att deklarerera.

Att göra nytt hela tiden.

Att man inte ska lämna in någon blankett när man har tillägg att deklarerera utan kunna deklarerera som annars elektroniskt.

Att samla in så mycket information som möjligt själva, om deklARATIONEN, så man slipper skicka in deklARATIONEN.

att utveckla delakrasionen så att de blir lättare att göra den

Blanketternas utformning, logik och förståelse. Skala bort en massa onödiga saker. I mitt dödsbos fall styrker jag över alla uppgifter och fyller endast i en kommentar i övriga upplysningar. Detta har jag gjort i över tjugofem års tid och till vilken nytta

De borde skaffa en kortläsare så att man lättare kan betala.

De vet allting men ändå måste jag redovisa allt. De borde kunna förenkla ännu mer.

Dem bör bli bättre på skatteregler, ha enklare regler och mindre byrokratiska termer och förhavandet. De borde alltså göra de lite enklare att förstå.

Det kan jag inte uttala mig om, fortsätt utgå från att underlätta för medborgarna. Modernt tilltal viktigt.

Det går säkert att förbättra och förenkla informationen i broschyrerna.

Det kan väl behövas göra lite förenklade blanketter hos dom.

Det ska bli ännu bättre på de uppgifter de redan gör.

Dra ner på skatten och enklare regler för mindre företag. Inte krångla till det för enkla skattebetalare. Förenkla så mycket det går.

Enligt min mening borde skatteverket införa en deklARATIONSmodell där man får en blankett (om möjligt elektronisk) och där man inte behöver göra något om man inte behöver gör ändringar eller tillägg.



Datum
2017-05-30

Fler exempel på olika problem. Bilagorna är svåra att hantera.

Fokusera på sin kärnverksamhet, skicka ut mindre information.

Fortsätta göra deklARATIONEN enklare. Det är mycket enkelt redan men den går att förenkla ytterligare.

För komlicerat att deklarerera när man har eget företag. Man är tvungen att ta hjälp av någon annan, och det ska inte behövas. Det skall vara enkelt.

Förenkla antalet blanketter och minska ned på antalet blanketter.

Förenkla deklARATIONEN, så som när det handlar om aktier eller likande som ska fyllas i.

Förenkla saker men samtidigt vet jag inte hur enkelt det har blivit med tanke på att min revisor har skött det senaste åren.

Förenkla saker mer!!

Förenkla stor del av blankettfloran

Förenklat skattesystem. Gör det enkelt för nytilkomna medborgare och ungdomar att starta företag.

Förtrykta blanketter för aktier, som man då köpt och eller sålt.

Generellt är det krångligt när man säljer fastigheter.

Göra det lättare för ensamföretagare. Jag känner några.

Göra saker enklare

Inte så komplext skatteregelveck utan lite mer renodlat utan massa undantag och regler kors och tvärs.

Jag skulle nog önska enklare blanketter för där hakar det upp sig.

Jobbigt för många att allt ska ske elektroniskt.

Kanske göra informationen lite enklare när man deklarerar för första gången, göra tydligt vad alla sakerna betyder på deklARATIONEN.

Krångligt för oss lantbrukare. Vilken blankett? Det är inte lätt att formulera sig så att jag träffar rätt. Förr hade vi redovisningbyrå men nu försöker vi klara det själv. Känns som om vi förlorat många avdrag.

Lättare att deklarerera. Förenkla systemet. Varför och hur.

Lättare blanketter för att deklarerera för föreningar. De är onödigt krångligt. Detta måste man göra något åt. Då blir det lättare att det blir rätt från början.

Lättare hantering vid uppskov av försäljning av hus.

Något som ständigt ökar är att skatteverket lägger över många aspekter på företagaren att utföra.



Datum
2017-05-30

När det gäller avdrag för resor så tycker jag att det borde fungera att skicka in mätarställning på bilen under ett års tid som bevis, istället för kvitton som kan vara svåra att tillhandahålla under ett års tid.

Samordna sig och sitt uppdrag med andra delar av offentlig sektor så att det blir enkelt för medborgare att göra rätt och slippa skicka in uppgifter flera gånger till olika ställen. Använd så klart språk som möjligt.

Skatteverket skulle förenkla situationen för ungdomar som både pluggar och jobbar samtidigt.

Skulle kunna vara att förenkla ännu mer. De flesta är okunniga och ointresserade, det skulle gå att förenkla ännu mer. Många tycker det är halvjobbigt. Samtidigt är jag medveten om att skatteverket har förenklats otroligt mycket i jämförelse med hur det s

Sälja eller köpa Aktier kan vara lite krångligt.

Utforma reglerna så de bli lättare att förstå

Vid köp av lägenhet blir allt så krångligt att fylla i.



Datum
2017-05-30

Korreakta svar/kompetens

Anvisa sökväg när man inte hittar svar i standardmaterial i broschyr och hemsida.

Att dom skulle ge tydliga besked just på skatter och avdrag.

Att de är tydliga vad de menar. Att de lyssnar på vad man har att säga och att de försöker lösa problemet. Engagerade.

Att de överlag kan hjälpa gemene man att göra rätt. Skulle gärna se att det finns spetskompetens inom skatteverket. Så man inte behöver anlita jurist.

Att vara nog bra att räkna och redovisa.

Behandla alla människor efter samma mönster. Det ska inte vara någon klasskillnad.

Bättre insatta i Rotavdragen.

Bättre kunskaper om utlandsflyttning, och dubbelbeskattningensom kan ske.

De borde läsa på när det kommer till underhållningsbranschen. Förstå att man inte kan utgå från att man förstår allting och helt enkelt tänka på hur de uttrycker sig.

De borde utbilda sin personal bättre så att jag lättare kan få svar på mina frågor

Den ena enheten visste inte var den andra gjorde, och kunde inte fatta eget beslut utan godkännande från den andra enheten. Det blev momemt 22.

dom behöva lära sig hur handel fungerar utomlands.

Dom behöver lära sig mer om e-sport. Jag ringde för en kompis räkning som är proffs. Det gällde skatter.

Egen kunskap och datakunskap. Att hitta själva på sin hemsida.

Får betala restskatt trots att de drar 500 mer för mig i skatt och jag har inte fått något svar på varför.

Förklaringar..... Tycker det är fel att SKV kan påföra en person skatt schablonmässigt utan att föra en dialog med den drabbade.

Ha personal som kan ge riktiga besked.

Har begränsad erfarenhet av skatteverket, men har blivit proffsigt bemött dom få gånger jag behövt ha kontakt. Det är viktigt, att ställa en fråga och handläggaren svarar att hen "tror det" räcker inte.

Jag fick kontakt med ett stolpskott för 2 år sedan. Hon kunde inte svara på en bokföringsfråga. Det gällde en momsfråga. Handläggaren komplicerade frågan så mycket att det tog ett år att reda ut.

Jag har nyligen kontaktat skatteverket när det gällde bouppteckning efter min far. Jag fick ringa till tre olika handläggare. Jag fick olika svar av alla tre. INGEN av dom kunde ge mej ett nöjaktigt svar på mina frågor. Jag är mycke besviken och önskar a



Datum
2017-05-30

Jag tycker att Skatteverket borde skaffa handläggare som vet vad de sysslar med.

Kunna svara på frågor ang lön och skatter utomlands.

Kunnig personal som kan uttrycka sig på ett bra sätt.

Lätt att få tag i en kunnig handläggare på telefon som kan svara på mina frågor.

Man bör få kontakt med den person som är insatt i det ärende jag vill fråga om.

mer kundskap

Mer synkade i sina svar ge samma information.

Tjänstemännen bör bli mera allkunniga och kunna se helheten

Tycker att de borde se över hur man behandlar människor, alla ska behandlas lika det är demokratins grundbult.

vara konsekventa med deras långa brev speciellt deklarerings brev



Datum
2017-05-30

Bemötande

Att de ska vara lite snällare mot människor.

Att föra resonemang med kunden.

Behandla alla lika.

De bör bli bättre på att personalen får utbildning och information i att hantera kunderna på bästa sätt. Det finns stora skillnader. Jag har blivit misstänkt utifrån den anställdes grundkaraktär eller avsaknad av kunskap. För det mesta är bemötandet Ok

De kunde iallafall tacka för pengarna. Säga "Tack". Det är ju inte alla som betalar skatt.

De måste vara mer ödmjuka mot allmänheten.

dom mjuka värdena

En annan typ av bemötande, förbättra den personliga kontakten trots att det är en statlig myndighet.

Inte skrämna folk. Det är dumt.

Jag tror faktiskt att jag var i kontakt med Skatteverket för ca 5 månader sedan angående en asylsökande person. Vi mötte då en mycket otrevlig kvinna. Den asylsökande mannen kunde lite engelska så han pratade med handläggaren. Handläggaren blir arg och slä

Kan bli bättre på att bemöta osäkra personer.

Kundbemötande

Lyssna och för

Lyssna och inte avbryta och inte vara arrugant eller nedverderande. Jag kände mej kränkt. Inte den minsta fingertoppkänsla för att hjälpa till.

Mer mänskliga

Männen har sämre attityder än kvinnorna på skatteverket.

Mänskliga i sitt bemötande.

Personalen borde försöka att vara mindre dömande

servis, bemötande i telefonen, att vara trevligare.

Trevligt bemötande mot kund.

Tänka på integriteten.

Utveckla det positiva kundbemötande som finns idag



Datum
2017-05-30

Handläggning

Att bli mer flexibla - att man kan få uppskov under vissa förutsättningar (t ex vid sjukdom)

Att de gärna ta kontakt med mig om något inte verka stämma i deklARATIONEN.

Att de är lite för strikta, det är som om polisen skickar ut sina papper och det är samma känsla när man får brev från Skattemyndigheten. Ungefär som om man ser en polisbil i backspegeln.

Att dom ska utbetala lika snabbt som dom kräver in betalningar

Att inte ha som prioritet att sätta dit människor utan kanske ha lite förståelse för att alla kan göra fel.

Att inte skicka ut förfrågningar.

Behandla alla lika.

De skall ej blanda sig i var ett barn är skrivet, när det gäller vårdnadstvister.

Det är fel att man får restskatt rätt om man betalar in mera. Skatteverket bör höra av sig vid sådana tillfällen.

Man ska inte ta ut någon avgift eller skatt innan det har kommit en dom på det. Man ska ha klart att det stämmer.

Om man har skickat in ett papper lite försent kan dom inte ändra på det. Borde bli bättre på det.

Skulle vilja slippa skicka in skatten själv. Förre drogs skatten varje månad via banken till skatteverket direkt och det var väldigt bra.

Spara papper. Handläggningstider.

Sätta rätt skatt. Jag har betalt extra skatt och ändå får jag restskatt.



Datum
2017-05-30

Övrigt

Bli mer flexibla och acceptera att de kan ha fel.

Dom kan sänka våra skatter på våra pensioner!

Dom ska vara ärliga dom också!!

Skatteverket går ut med en charmoffensiv; dom företräder ju staten, ska inte bli alltför personliga; vill vara kompisar, det är dom ju inte!!

Alla avdrag, blir bara sämre och sämre. Exempelvis reseavdrag är jättedåligt.

Alla pengar ska inte gå till utlänningar.

Alla skattebetalare bör behandlas lika oavsett skattebidrag

Alla skulle väl betala skatt.

Alla som är över 70 år skulle ej betala skatt och jobba. Ekonomin skulle få mer fart då.

att behandla alla skattebetalare lika, ej förvarna vissa personer om att "uppdrag granskning" kommer att granska dom. avskeda skattechefer som ägnar sej åt detta. att inte ge "skatteamnesti" åt skattesmitare i skatteparadisen. Ovanstående är förödande för

Att bli bättre på att fria än fälla och inte utgå från att alla är brottslingar!

Att de behandlar alla lika. Att de byter ut de högsta cheferna.

Att de ska sköta sina egna affärer , tjänstemännen är inte bättre än andra.

Att dom i topparna ska framträda tydligare, och gärna ställa upp i uppdrag granskning. Sluta med att skydda varandra.

Att få högre pension.

Att ha personer i ledande ställning som ej har några som helst politiska uppdrag eller haft. Uppdrag granskningsprogram visar på att vanligt folk och den så kallade eliten inte behandlas lika, är urförbannad för detta tycker att vi vanliga människor skall

Att hitta kryphål.

Att högsta ledningen tar handen ut av syltburken och visar de anstälta att inte skatteplanera på detta sättet (panamahärvan), det ger ingen bra pr. de anställda skal jobba under.

Att inte skicka SIFO på mig

Att inte ta så mycket skatt från oss låginkomsttagare. Vi betalar skatt så fort vi köper mjölk. Vi gör så mycket rätt i Sverige ändå.

Att pengar som kommer in blir ordentligt fördelade.

Att skatteverket har en ledning som inte ägnar sig åt vänskapskorruption.



Datum
2017-05-30

Att Skatteverket skall behandla alla svenska medborgare lika, tänker bland annat på "Belfrag-affären", likhet inför lagen/myndigheter, ärlighet. Underlätta för äldre samt de som bor i "glesbygd" att få samma hjälp som de som bor i de tre större städerna i

Att sänka skatten.

Att sänka skatterna !

Betala mindre för de som tjänar mindre.framför allt ensam föräldrar. Tack.

Borde bli bättre på att ta hand om saker

Byta hela ledningen. De som sköter sin uppgift kan jobba kvar.

Byta ut deras högsta chef.

De behöver bli bättre på att få in pengar. Många tjänstemän togs bort för några år sedan och det måste ha blivit en försämring i och med att varje anställd drog in mycket.

De behöver inte utgå från att man vill fuska om man har några problem.

De behöver också vara ärliga och jag känner att de inte riktigt har kontroll. De är inte vad de utgör sig för att vara.

De borde sänka skatten för pensionärerna.

De borde tänka på oss pensionärer. Vi fick stort bortfall för vi var hemma med barnen på den tiden. Vi hade ju ingen inkomst då, när vi var hemma med barnen. Och det har ju gett oss lägre pension nu.

De måste jobba med varumärket. Det är inte svårt men uppfattningen är att det är svårt och krångligt att deklarerera.

De ska inte hålla sin personal bakom ryggen. Det är kompiskorruption.

De som har hänt via sociala medier med Skattverket, de ger inte alla samma värde. Det jag kallar en vänskapskorruption.

De är bra i synnerhet internationellt i enkelhet. Suveränt. Uppdrag granskings reportage var inte så smickrande angående tips till en kändis. Det är ju korruption och det svärtar ner mitt intryck. Fredrik Belfrage blev uppringd av chefen med upplysning o

Deras krav på småföretag är för höga.

Det var ingen lätt fråga. Jag tycker inte om att deklarerera i maj månad beroende på att jag då har glömt hur det såg ut det gångna året. Det var bättre förr när det inte var så lång tid mellan redovisningsår och när deklarationen ska vara inne.

En avdelning med utlandsfrågor.

flexibilitet och smidighet

får ofta brev från skatteverket med föregåendes ägares namn till vårt hus och vår adress.

Följa Europagemensam lagstiftning Kräva ansvar från tjänstemän som begår brott vid tjänsteutövning Följa grundlagar Följa Europakonventionen och Rättighetsstadgan Följa EUF



Datum
2017-05-30

För min del tycker jag systemet med att skatt är bra, jag gillar att betala skatt. Det jag inte gillar är det som visats i media den senaste tiden, hela grejen med brevlådeföretag, att det är någon som har snackat med någon vän. Man ska behandla alla lika

Förbättra sitt förtroende efter det som hänt nyligen.

Först och främst måste höga chefer och politiker sluta fiffla med skatten.

Förstå sig på småföretagarna. En sköntaxering är inte alls lätt att rätta till.

Förtronde frågor

Förvirrande med uppskov på aktier.

GD med bihang bör hålla en hög integritet för att upprätthålla hög trovärdighet av Skatteverket och inte ge speciella korrumperade fördelar till sina bekanta.

Har inga förslag om det.

Har inte något förslag.

Hirarkin är för stor och de jagar bra småföretagare och de saknar mänsklig eftertanke och dålig flexibilitet i regelverket

Hjälpa alla och inte dela in dem pengarmässigt.

Hålla sig till det dem ska.

I Skatt, Jag tror att skatt är lite högt

Inget.

Instruktioner i specifikationsstrukturen.

Inte att ringa kompisar. Behandlar alla lika .

Inte gynna de rika som får tips om skattesmitning, tack vare kompisar på skatteverket.
RUTTET!

Inte göra sådana övertramp som dem gjort på senaste.

Jag blev besviken när jag såg vissa läckor i topparna, dem måste gå att lita på. Skatteflykten ska dem bli bättre på.

Jag får blanketter från skatteverket för att jag haft en anställd trots att den personen har slutat för sex månader sedan.

Jag har ett eget företag och där är det inte bra, men ur privatperson-perspektiv är de bra. Jag tycker att de ska hjälpa en mer än själpa. De ska inte generalisera och misstänkliggöra alla, just deras tankesätt, att många vill smita och ska stättas dit fö

Jag har inget att klaga på.

Jag hjälpte en kompis för han var beredd på att betala restskatt , så han åkte in o betala 20-30 tusen för att slippa restskatt för 2015 , men då visade det sig när deklation kom att han ändå fick betala restskatt då frågade han mig om hjälp för han f



Datum
2017-05-30

Jag ser det som väldigt, väldigt allvarligt att de chefer som hållit sina rika vänner om ryggen faktiskt inte har fått sparken. Det är inte för mig jätteförvånande att sådant där händer, men att de som avslöjas får stanna kvar? Hur kan vi fortsatt ha topp

Jag tycker att det borde bli lägre skatt för pensionärer.

Jag tycker dem ska bli bättre att ställa upp för pensionärerna det är dem dåliga på Skatteverket. Dem som går i pension nu och dem har ju byggt upp Sverige men det är ju inte mycket. Jag tycker dem nonchalerar dem ganska mycket.

Jag tycker dom är bra.

Kan ej komma på just nu.

Kan inte komma på något. Den enda myndighet jag i dag litat på är skatteverket och jag hoppas det kommer att fortsätta med det. Jag tänker på korruption m m. Mycket viktigt att anställningar inom skatteverket säkerhetskontrolleras. Om medborgarna skall fo

Kan inte komma på nått just nu

Kanske man skulle kunna rösta på nätet också i framtiden.

Kasta ut den vänskapskorrupta ledningen!

Kommer inte på något just nu

Kontoutdraget är väldigt bra. När det gäller momsdeklaration en blankett som man ska skicka in borde man få ett för frankerat kuvert med.

Legitimationen från Skatteverket är inte för EU länder, den borde gälla i alla EU länder. Borde vara samma som hos Polisens legitimation.

Lyssna mer på småföretagare

låta bli sila mygg och svälja kameler

Man måste behandla alla människor lika Det får inte finnas gräddfiler för gamla kompisar till generaldirektör och andra höga chefer. Detta är helt avgörande för förtroendet för myndigheten.

Mer flexibla.

Mer transparens.

Mera avdrag.

Mindre skatt för pensionärer.

Minska mängden av papperinformation.

Nej. Kanske bli bättre på social media.

När det gäller "Gode man" tycker jag att skatteverket ska undersöka lite djupare hur de förvaltar klienternas inkomster.

Oranga kuveret skulle vara lite enklare, lite svåra att förstå.

Pensionärer behöver mindre skatt.



Datum
2017-05-30

Pensionärer bör få skatta i en annan lägre tabell.

Procentsatsen kunde vara lägre.

Resegränsen för avdrag för resa till arbete bör sänkas till 5000 kr (idag 10000) för annars får man ingen nytta av det!

Samarbeta med andra myndigheter.

Se till så att skattepengar (mina pengar) kommer till bra användning. Stolt skattebetalare och vill fortsätta vara det.

Se över hur man beskattar pensionärer.

Skatten skulle bli lite lägre.

Skatten är lite för hög just nu.

Skatteutjämning i flerårsperiod. Redovisning av ränteavdrag.

Skatteverket skulle vara allt i ett med annat!

Sluta att klia varandra på ryggen. Borde läsa på lite bättre vad som gälle, otydlighet. Panama situationen.

Säkerheten med personnummer.

Sänka milavståndet för att ha rätt till ersättning när man deklarerar

Sänka pensionsskatten. Höja pensionen och sänka skatten.

Sänka skatten för oss fattigpensionärer.....

Sänka skatten.

Ta bort vinstskatt på fond skatt på skatt

Tar bort en del blanketter upplever att det är många blanketter som är onödiga.

Trovärdigheten i toppen.

Tycker att de bör bli bättre på att hålla ordning i toppen. Informera dem som de verkligen skall granska.

Tänka på oss äldre och inte dra så mycket skatt.

Uppehållstillstånd lite tidigare, främst för barnen.

Utbilda personal som finns kvar där och inte en massa akademiker som bara hoppar av.

Vad jag tycker - och många med mig - är att vi inte ska behöva betala så höga skatter i Sverige.

Verka för att det blir lika skatt för pensionärer och inkomstagare.

Vet ej

Vet ej.

Vet ej.



Datum
2017-05-30

Vissa avdrag måste man själv fylla i tex resor osv

Återupprätta felet som hände, så man får tillbaka förtroendet för dem.

Ändra avdragsrätten till och från arbetet .

Öppenhet.