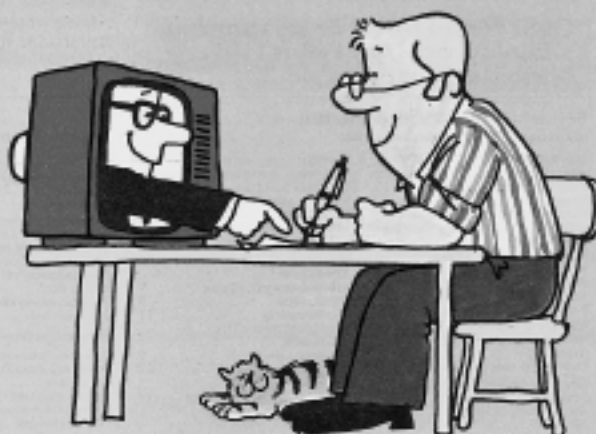


15 februari 1972

# Dags att deklarera

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



Information från



RIKSSKATTEVERKET

*Under 1970-talet satsades stort på statlig och kommunal samhällsinformation. Nämnden för samhällsinformation (NSI) bildades och drev på utvecklingen.*

*Informatörer anställdes på myndigheterna och ute i kommunerna.*

*Nämnden ordnade utbildning för såväl verkschefer som informatörer.*

*För skatteförvaltningens del kom informationsverksamheten igång 1972 då hushållsbroschyren "Dags att deklarerera" kom ut första gången.*

# Attityder till skattesystemet och Skatteverket

## 12.1 Inledning

Skatteverket har sedan mitten av 1980-talet genomfört stora enkätundersökningar riktade till allmänheten om deras inställning till skattesystemet, skattefusket och skattekontrollen samt till skattekontorens sätt att arbeta. Den senaste undersökningen till allmänheten genomfördes under hösten 2002. Företagens attityder har undersökts fyra gånger, 1997, 1999, 2001 samt 2003.

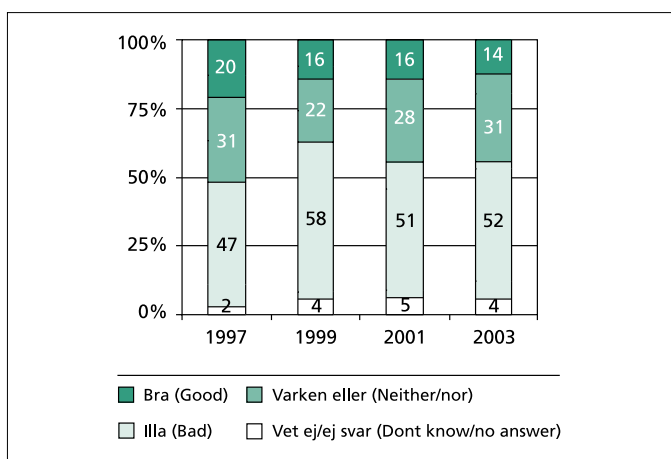
Undersökningarna har flera syften:

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

I det här kapitlet redovisas några intressanta resultat från undersökningen till företagen 2003.<sup>1</sup> Undersökningen bestod av två enkäter med slumpmässiga urval

**12.1 Diagram**  
**Vad tycker du i stort om skattesystemet, dvs. skatternas storlek och reglernas utformning? företag, procent**  
What is your general opinion on the tax system, i.e. the level of taxes and the design of tax rules?, business sector, percent

**Källa:** SKV Rapport 2004:7



<sup>1</sup> Vid tryckningen av årets upplaga av "Skatter i Sverige" pågår undersökningarna till allmänheten. För en redovisning av senast rapporterade undersökningar av allmänhetens attityder hänvisas till 2003 års upplaga av denna publikation.

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

på 3 000 respektive 20 700 företag i hela riket. Svarsfrekvens för båda undersökningarna var 54 procent. Den större enkäten med frågor om skattemyndigheternas sätt att arbeta kan redovisas ända ner på skattekontorsnivå i vissa regioner.

De utvalda företagen har haft att ta ställning till en rad positivt formulerade påståenden på en femgradig skala där siffran 5 motsvarar "instämmer helt" och siffran 1 motsvarar "instämmer inte alls". Notera att det i texten endast omnämns skillnader som är statistiskt säkerställda.

## 12.2 Inställningen till skattesystemet

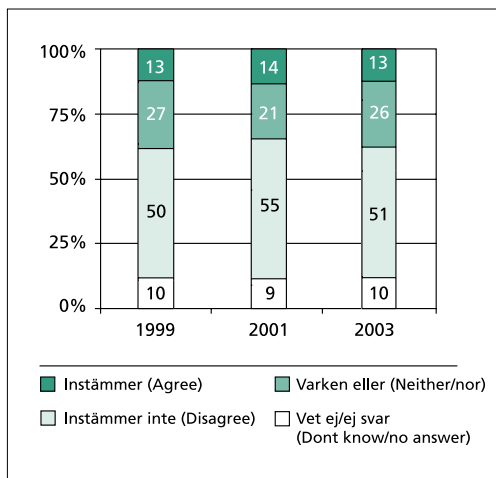
### 12.2.1 Runt hälften tycker illa om skattesystemet

Runt hälften av de tillfrågade företagen tycker illa om skattesystemet, medan 14 procent tycker bra om detsamma. Dessa siffror är i stort oförändrade över åren.<sup>2</sup> (12.1 Diagram) Attityden ser ungefär likadan ut för påståendet att vi har ett enkelt skattesystem för företag (12.2 Diagram).

## 12.2 Diagram

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

The tax system for businesses is simple, percent



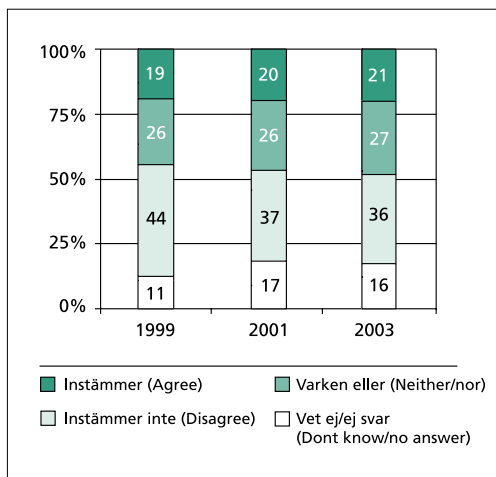
Källa: SKV Rapport 2004:7

Det är inte särskilt många företag som tycker att det är lätt att deklarerat och lämna uppgifter om olika skatter, men gruppen som uttryckligen tycker att det är svårt har blivit mindre, från 44 procent 1999 till 36 procent 2003 (12.3 Diagram).

## 12.3 Diagram

### Det är lätt för företag att deklarerat och lämna uppgifter om olika skatter, procent

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



Källa: SKV Rapport 2004:7

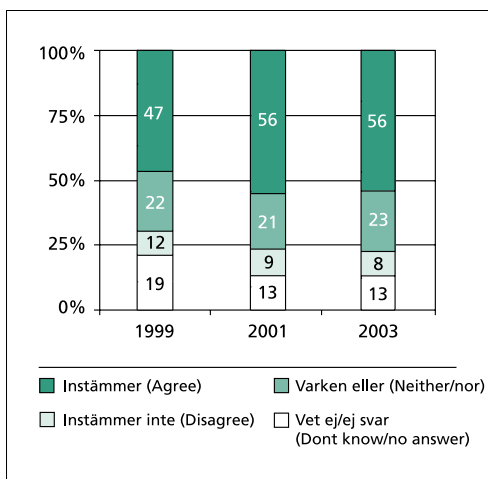
## 12.2.2 Skattekontot fungerar bra

Skattekontot infördes för företagare 1998 och för löntagare 1999. Det är fler företag som tycker att skattekontot är bra än vid 1999 års undersökning, 56 procent. Färre än tio procent av företagen i de senaste två årens undersökningar tycker inte att skattekontot är bra (12.4 Diagram).

## 12.4 Diagram

### Systemet med skattekonto är bra, procent

The system with a tax account is good, percent



Källa: SKV Rapport 2004:7

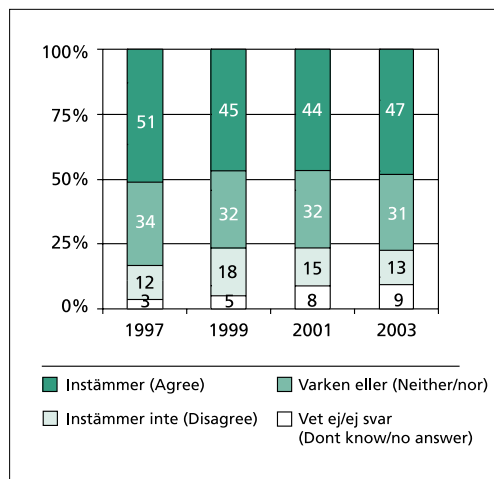
## 12.3 Broschyrer och blanketter

Broschyrer och blanketter får goda betyg av företagen vid årets undersökning. Endast 13 procent har angett att de inte tycker att broschyrer och blanketter är bra (12.5 Diagram). En övervägande majoritet av företagen anser att Skatteverket skickar ut broschyrer och blanketter i god tid, att de är lätta att få tag på och att de innehåller den information man behöver. Likt föregående undersökningar är det endast omkring var tredje företag som instämmer i att Skatteverkets broschyrer och blanketter är begripliga, men andelen företag som uttryckligen tycker att broschyrer och blanketter är begripliga har sjunkit från 28 procent 2001 till 22 procent 2003. Och begripligheten är det mest betydelsefulla omdömet för att företagen ska uppfatta att broschyrer och blanketter totalt sett är bra.

## 12.5 Diagram

Totalt sett är skattemyndighetens broschyrer och blanketter bra, företag, procent

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



Källa: SKV Rapport 2004:7

## 12.4 Service i form av modern teknik

Sedan 1996 har Skatteverket haft två nya informationskanaler: en servicetelefon 020 – 567 000, från vilken man kan beställa broschyrer och blanketter, och en hemsida [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se), vars innehåll blivit allt större med en mängd olika funktioner.

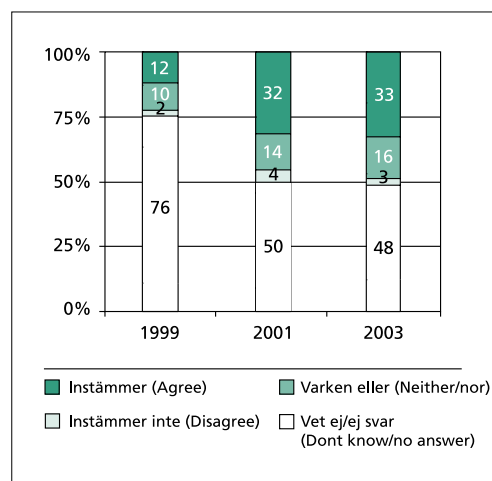
Fler och fler företag använder hemsidan, vilket bl.a. märks på att andelen utan åsikt om den sjunker, från 76 procent 1999 till 48 procent i den senaste undersökningen. Det är endast 3 procent som inte instämmer i påståendet (12.6 Diagram).

## 12.5 Företagen och skattefusk

I den senaste företagsundersökningen är det färre som upplever att skatteförvaltningen skulle upptäcka ett eventuellt skattefusk i ett företag i deras bransch (12.7 Diagram). Samtidigt har svarsbortfallet ökat drastiskt, och man bör vara försiktig med att dra långtgående slutsatser om vad denna förändring betyder. Det är också många företag som upplever att omfattningen av skattefusket totalt sett är ett allvarligt samhällsproblem (12.8 Diagram).

## 12.6 Diagram

SKV:s hemsida är bra, företag, procent  
The Swedish Tax Agency's homepage is good, businesses, percent

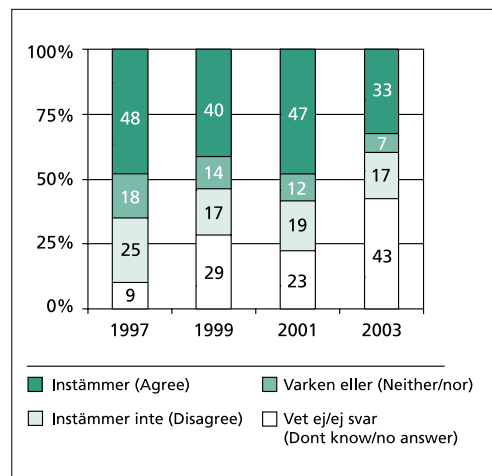


Källa: SKV Rapport 2004:7

## 12.7 Diagram

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

It is likely, the tax authorities would discover tax evasion in a company like ours, considering size, type of business, etc., percent

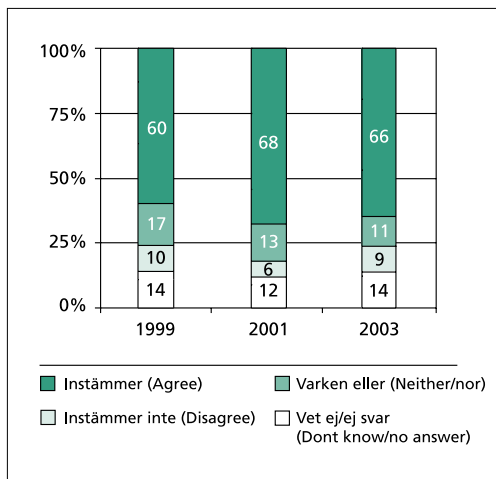


Källa: SKV Rapport 2004:7

## 12.8 Diagram

Totalt sett är omfattningen på skattefusket ett allvarligt samhällsproblem, procent

On the whole, the extent of tax evasion is a serious problem to society, percent



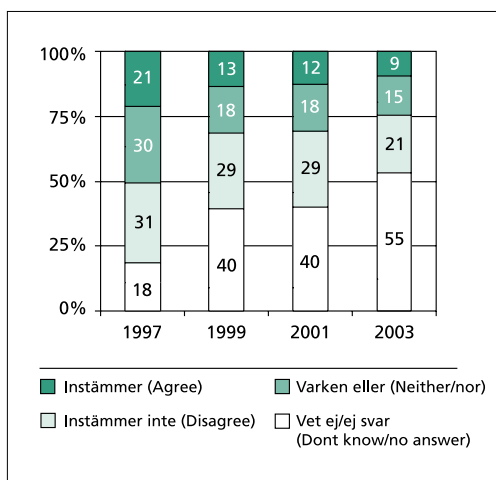
Källa: SKV Rapport 2004:7

Företagen saknar i stor utsträckning åsikt om huruvida Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Det är hela 55 procent i senaste undersökningen om inte svarar på frågan (12.9 Diagram). Andelen som uttryckligen tar avstånd från påståendet har dock minskat, jämfört med 1999 och 2001 års undersökningar.

## 12.9 Diagram

Skattemyndigheten är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen, procent

The Tax Authority is good at fighting tax evasion among businesses, percent



Källa: SKV Rapport 2004:7

## 12.6 Synen på Skatteverkets sätt att arbeta

### 12.6.1 Fler företag i kontakt med Skatteverket

I årets enkätundersökning uppger 76 procent av alla företag att de haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Detta är den största andelen hittills sedan 1977. Ökningen beror i första hand på att allt fler företag besöker Skatteverkets hemsida.

De flesta företag använder fortfarande telefonen för att kontakta Skatteverket (73 procent), näst vanligast är att använda brev (51 procent).

Bokförings- och revisionsbyråer samt stora företag har oftare kontakt med Skatteverket än andra grupper. Dessa är samtidigt de grupper som är mest nöjda med kontakten med Skatteverket.

### 12.6.2 En majoritet är nöjda med kontakten med Skatteverket

Om företagen är nöjda eller missnöjda med kontakten med Skatteverket kan ses som ett sammanfattande omdöme om Skatteverkets sätt att arbeta. I årets enkätundersökning uppger 60 procent av företagen att de är nöjda med deras kontakter med Skatteverket. Endast 8 procent är missnöjda. Resultatet är i princip oförändrat jämfört med föregående undersökningar.

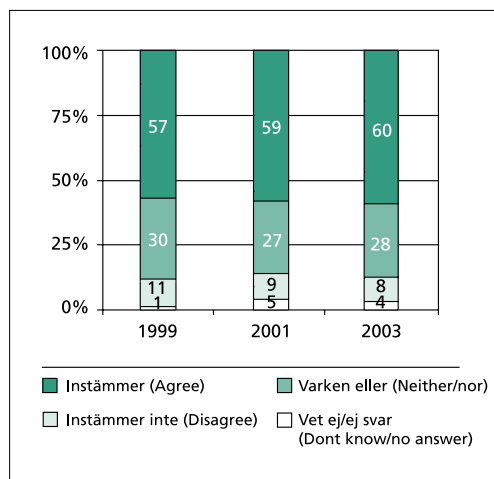
### 12.6.3 Högt förtroende för Skatteverket

Andelen företag som uppger att de har förtroende för Skatteverket uppgår till 52 procent i årets undersökning, vilket ligger i linje med de två senaste undersökningarna. Andelen som saknar förtroende ligger på 11 procent. Högre förtroende för Skatteverket har bl.a. enskilda näringsidkare, lands- och tätortsföretag. Förtroendet för Skatteverket är svagare bland storstadsföretag och företag som haft minst 6 kontakter med Skatteverket. Regressionsanalysen visar att det är attityderna till rättvisa och bra bemötande som har störst betydelse för om man har förtroende för Skatteverket.

## 12.10 Diagram

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

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



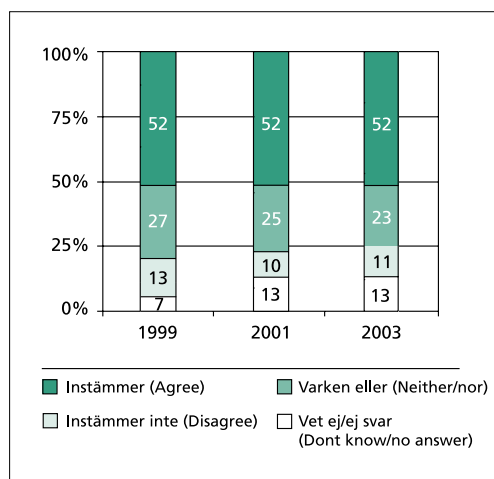
**Anm:** Beräknas på en bas som utgörs av de som har haft kontakt med skattemyndigheten.

**Källa:** SKV Rapport 2004:8

## 12.11 Diagram

### Totalt sett har jag förtroende för SKM 1999-2003, procent

Overall I have confidence in the Tax Authority 1999-2003, percent



**Anm:** Beräknas på en bas som utgörs av samtliga respondenter.

**Källa:** SKV Rapport 2004:8

## 12.6.4 Skatteverkets sätt att arbeta

I det sammanfattande påståendet "totalt sett utför skattemyndigheten sin uppgift på ett bra sätt" instämmer 42 procent av företagen, mot 9 procent som inte instämmer. 24 procent saknar uppfattning i frågan.

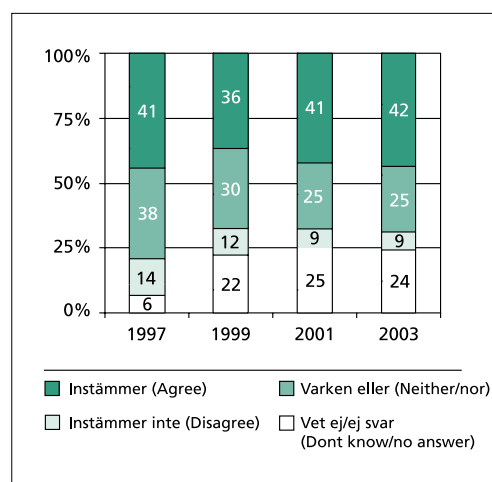
Mer positiva är enskilda näringsidkare och landsortsföretag. Mindre positiva är storstadsföretag och företag med minst 6 kontakter med Skatteverket.

Enligt regressionsanalysen är det attityderna till rättvisa och bra bemötande som har störst betydelse för hur man bedömer Skatteverkets sätt att arbeta.

## 12.12 Diagram

### Totalt sett utför SKM sina uppgifter på ett bra sätt 1997-2003, procent

The Tax Authority performs its duties in a satisfactory way 1997-2003, percent



**Anm:** Beräknas på en bas som utgörs av samtliga respondenter.

**Källa:** SKV Rapport 2004:8

## 12.6.5 Ökande andel utan åsikt

Andelen svarande utan uppfattning har ökat kontinuerligt sedan 1977. Jämfört med föregående undersökning har andelen utan åsikt ökat vid drygt hälften av alla påståenden. Detta tycks bero dels på en allmän trötthet på den ökande mängden enkätundersökningar som genomförs i samhället och dels på komplexiteten i frågornas sakområden.

## 12.6.6 Återkommande svarsmönster

Svarsmönstret är likartat inom de olika kvalitetsområdena. Mer positiva, generellt sett, jämfört med andra företagsgrupper är lands- och tätortsföretag, enskilda näringsidkare och företag utan extern hjälp vid bokföring och skattedeklaration. Mindre nöjda är bokförings- och revisionsbyråer, storstadsföretag och företag som haft extern hjälp vid den löpande bokföringen.

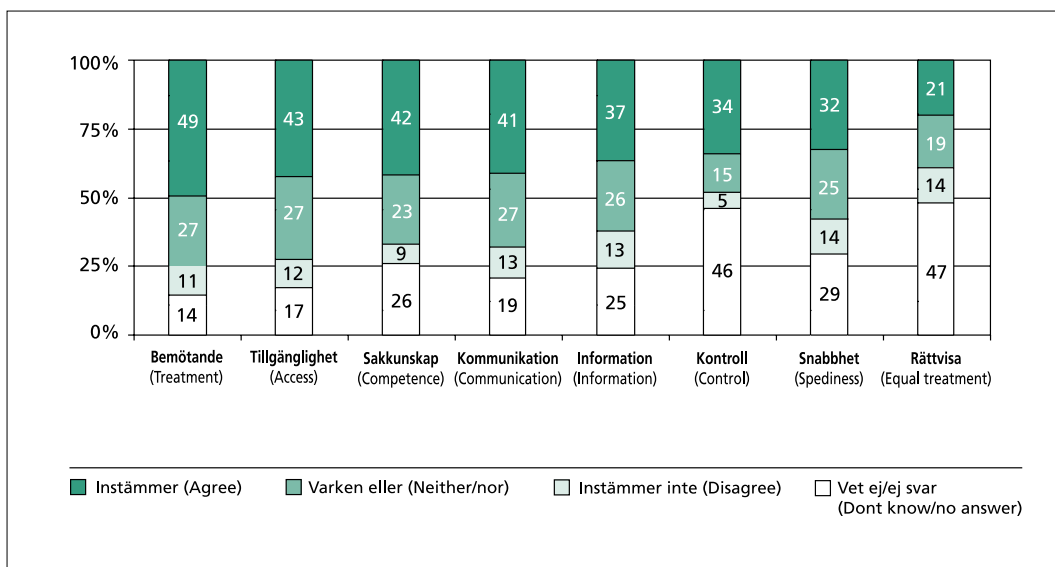
### 12.6.7 Hur ser företagen på de olika kvalitetsområdena?

De kvalitetsområden som företagen är mest nöjda med, rangordnat efter andelen instämmande, är fortfarande: Bemötande, tillgänglighet, personalens sakkunskap och

kommunikation samt de två övergripande områdena förtroendet och hur Skatteverket utför sin uppgift på det hela taget. Jämfört med 1999 har andel instämmande ökat inom samtliga områden.

### 12.13 Diagram

Jämförelse mellan totalbetygen för de olika kvalitetsområdena 2003, Procent  
Comparison between the overall mark for different quality areas 2003, Percent



Källa: SKV Rapport 2004:8

#### Fler företag nöjda med tillgängligheten

När det gäller tillgänglighet är de flesta företag nöjda med telefoniderna. I mindre utsträckning instämmer de med påståendena: ”tjänstemännen återkommer till mig om de inte fanns på plats när jag sökte dem” och ”det är lätt att komma fram på telefon” samt ”det är lätt att få kontakt med rätt person”.

#### Personalen är trevlig

Inom området bemötande anser de flesta företag att personalen är trevlig och att de får den hjälp de behöver. Mindre nöjda är de när det gäller att få en ursäkt för det fall att fel begåtts av Skatteverket (andelen utan åsikt är dock mycket hög).

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

Inom området snabbhet upplever de flesta företag att de snabbt får svar på sina frågor. Missnöjda är de däremot när det gäller att

snabbt rätta fel som orsakats av Skatteverket. Många företag (19 procent) tycker även att Skatteverket tar lång tid på sig för att fatta sina beslut.

#### Personalen anses vara kunnig

När det gäller personalens sakkunskap tycker de flesta företag att personalen är kunnig och att de kan svara på deras frågor. Andelen som saknar uppfattning inom detta kvalitetsområde är dock mycket hög.

#### Personalens talspråk är bättre än deras skriftspråk

Inom området kommunikation upplever 41 procent av företagen att det är lätt att kommunicera med Skatteverket på det hela taget. Och de flesta företag är mer nöjda med personalens talspråk än skriftspråk. Mest kritiska är företagen när det gäller om Skatteverket motiverar sina beslut på ett bra sätt.

### Bättre upplysning om företagens rättigheter önskvärt

Inom området information upplever 37 procent av företagen att Skatteverket informerar bra totalt sett. Däremot tycker många företag att Skatteverket informerar bra om deras skyldigheter och mindre bra om deras rättigheter och om ny lagstiftning.

### En majoritet utan uppfattning om kontrollen

Inom området kontroll tycker en tredjedel av företagen att kontrollen fungerar bra totalt sett. Jämfört med föregående undersökning har andelen instämmande ökat med 3 procent.

36 procent av företagen tror att det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka skattefusk i ett företag som mot bakgrund av storlek och bransch liknar deras och 31 procent tycker att konsekvenserna blir allvarliga om skattefusk upptäcks. Mest osäkra är företagen när det gäller om Skatteverket är bra på att upptäcka skattefusk rent generellt. Endast 19 procent instämmer i påståendet och 60 procent är utan uppfattning eller svarar inte.

### Osäkerhet om rättvisa

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

### Regionala jämförelser

Skillnaderna mellan regionerna blir allt mindre. Jämfört med 1999 års undersökning har företagens attityder till Skatteverket förbättrats inom många skatteregioner. Nöjdast är företagen i Växjö och Göteborg. Tre regioner avviker oftare negativt jämfört med andra. Dessa tre regioner är Stockholm, Västerås och vid två tillfällen Örebro. Stockholmsregionen avviker negativt vid alla påståenden utom kontroll. Västeråsregionen avviker negativt vid fem tillfällen. Regionerna Stockholm och Örebro uppvisar dock förbättringar på de flesta kvalitetsområdena jämfört med föregående undersökning, medan Västeråsregionen uppvisar försämringar på många områden. Endast inom området kontroll saknas regionala skillnader.

## 12.14 Tabell

### Regionala skillnader 2003

#### Comparison between the different Tax Regions

| Kvalitetsområde Quality areas  | Positiva Positive                                     | Negativa Negative              |
|--|---|--------------------------------|
| Bemötande ( <i>Treatment</i> )                                       | Alla regioner utom tre                                | Stockholm, Västerås, Örebro    |
| Kommunikation ( <i>Communication</i> )                               | Luleå, Gbg, Växjö, Gävle, Malmö, Linköping            | Stockholm, Västerås, Örebro    |
| Sakkunskap ( <i>Competence</i> )                                     | Göteborg, Växjö                                       | Stockholm, Linköping, Västerås |
| Tillgänglighet ( <i>Access</i> )                                     | Luleå, Växjö, Gävle, Malmö, Linköping, Östersund, Gbg | Stockholm, Västerås            |
| Information ( <i>Information</i> )                                   | Gbg, Örebro, Växjö, Linköping                         | Stockholm                      |
| Snabbhet ( <i>Speediness and processing</i> )                        | Luleå, Växjö, Östersund, Gävle                        | Västerås, Stockholm            |
| Kontroll ( <i>Control</i> )  | -   | -                              |
| Rättvisa ( <i>Equal treatment</i> )                                  | Växjö, Linköping                                      | Stockholm                      |
| Förtroende ( <i>Confidence</i> )                                     | Östersund, Gbg,                                       | Stockholm                      |
| SKM utför sin uppgift på ett bra sätt ( <i>Overall performance</i> ) | Östersund, Gbg, Malmö, Växjö, Linköping               | Stockholm                      |

**Källa:** SKV Rapport 2004:8





## Källor och lästips:

*Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, SKV Rapport 2004:7*

*Företagens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, SKV Rapport 2004:8*

*Allmänhetens synpunkter på skattemyndigheternas sätt att arbeta, RSV Rapport 2003:1*

*Allmänhetens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och myndigheternas kontroll, RSV Rapport 2003:2*

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

