

# SKATTEETATEN

## NÆRINGSLIVETS SYN PÅ SKATTEETATEN 2007

# Innhold

1. Innledning
2. Generelt inntrykk av Skatteetaten
3. Kontakt med Skatteetaten
4. Kontrollvirksomhet
5. Saksbehandling
6. Brukerbehandling
7. Informasjonsvirksomhet
8. Skatteetatens internettsider
9. Skatteetatens prioriteringer

Vedlegg 1. Spørreskjemaet

Vedlegg 2. Om undersøkelsen

Vedlegg 3. Åpne svar

# 1. INNLEDNING

## Om undersøkelsen og virksomhetene

### Undersøkelsens bakgrunn og formål

- Skatteetaten gjennomfører annethvert år en kartlegging av de næringsdrivendes syn på etaten. Informasjonen brukes til å prioritere og målrette etatens innsats overfor de næringsdrivende. Tilsvarende undersøkelser er gjennomført i 1998, 2001, 2003 og 2005.
- Kartleggingen rettes mot en rekke forhold vedrørende kontakten mellom etaten og de næringsdrivende: Kontaktens omfang og innhold, etatens saks- og brukerbehandling samt informasjons- og kontrollvirksomhet. Disse vurderingene oppsummeres i de næringsdrivendes totalinntrykk av etaten, og i eventuelle ønsker om konkrete prioriteringer og forbedringer:
  - Hvor tilfredse er brukerne – er det rom for forbedring?
  - Hvilke forhold "driver" brukernes tilfredshet – hvilke aspekter ved tjenesten bør Etaten fokusere for å imøtekomme brukernes ønsker og behov?
  - Hvem er tilfredse og hvem er mistilfredse med tjenestene – hvilke spesifikke kategorier brukere bør Etaten rette fokus mot, og med hvilke virkemidler?
- Mens man tidligere har vurdert etatens "rolle" er disse vurderingene ikke med i årets undersøkelse.

### Om undersøkelsen

- Undersøkelsen i 2007 er, som tidligere år, rettet mot alle landets næringsvirksomheter, der et landsrepresentativt utvalg på 1005 næringsdrivende er intervjuet (Se Vedlegg 2: Om undersøkelsen<sup>9</sup>).
- De aller fleste intervjuene ble gjennomført i tidsrommet 20.06-06.07.2007, mens kvotene ble endelig fylte i perioden 13.08-10.09.2007.
- Analysene i det følgende er basert på hele 2007-utvalget, med mindre annet er spesifisert.

### Justeringer i undersøkelsesdesignet

- Et viktig aspekt i de tidligere undersøkelsene har vært å analysere endringer i de sentrale vurderingskriteriene over tid. Måten de tidligere utvalgene er håndtert på gjør imidlertid videreføring av analysene vanskelig. (Virksomhetene er som tidligere er valgt ut ved kvoteutvelging, men de tidligere utvalgene er tilsynelatende ikke vektet tilsvarende virksomhetenes fordeling i populasjonen. Eventuelle endringer i de årlige utvalgenes sammensetning er heller ikke dokumentert, slik at det er vanskelig å vite hvor stor del av de tidligere årvisse endringene som skyldes reelle endringer i de næringsdrivendes synspunkter og hvor mye som kan tilskrives variasjoner i utvalgenes sammensetning). *Sammenstilling med tidligere års undersøkelser er derfor foretatt med utgangspunkt i uvektede data, og under forutsetning av at utvalgenes sammensetning er tilnærmet like over tid (Se vedlegg 2 for nærmere beskrivelse av utvalgenes sammensetning).*
- *Endelig er det foretatt enkelte justeringer i spørreskjemaet, i form av utelatelse/inkludering av spørsmål samt omformuleringer av tidligere spørsmål. Justeringene er nevnt i rapporten der de har konsekvens for analysen (Spørreskjemaet er gjengitt i Vedlegg 1).*

# 1. INNLEDNING

## Hovedfunn

### Totalinntrykk

- Flertallet av de næringsdrivende har et relativt godt inntrykk av etaten: 67% har et "godt" inntrykk (score 6-10 på en vurderingsskala fra 0-Svært dårlig til 10 - Svært godt), mens 13% har et "dårlig" inntrykk (score 0-4). 19% er verken positive eller negative (score 5), mens 2% ikke tar stilling.
- Vurderingene gjenspeiler en stabil trend siden 2001.

### Kontakten mellom etaten og de næringsdrivende

- De aller fleste virksomhetene er i jevnlig kontakt med Skatteetaten: 81% av virksomheten har hatt kontakt i løpet av de siste tre årene. Kontakten foregår særlig med Likningskontoret (67%), etterfulgt av Fylkesskattekontor (54%) og Kemner/kommunekasserer (53%). Kontaktomfanget og –formen er stabil over tid.
- Halvparten av henvendelsene gjelder generelle forhold knyttet til informasjon, skyldig skatt eller klage på vedtak. Samtidig oppgir tre av ti "andre" årsaker, som representerer et mangfold av konkrete behov.
- Telefonhenvendelse er den hyppigst fortrukne kommunikasjonsform i dialogen med Etaten (36%) sammen med e-post (25%). Preferansen for elektronisk kommunikasjon øker med virksomhetsstørrelse, mens situasjonen er den motsatte for telefonhenvendelser. Ønsket om elektronisk kommunikasjon er raskt stigende siden 2001.

### Skatteetatens saks- og brukerbehandling

- Seks av ti virksomheter har verken hatt kontrollbesøk eller saker til behandling hos Skatteetaten de siste 5 årene. To av ti er kun besøkt, mens én av ti kun har hatt sak til behandling eller både saksbehandling og besøk. Sannsynligheten for å ha slike erfaringer stiger med stigende virksomhetsstørrelse.
- De næringsdrivende er godt fornøyde med *kontrollvirksomheten*, selv om etaten i begrenset utstrekning gir råd og veiledning. Etter at andelen "relativt godt tilfredse" øker fra 2001 til 2003, er tilfredshetsmønsteret stabilt.
- Tilfredsheten er også gjennomgående god i forhold til *saksbehandlingen*, selv om helhetsinntrykket trekkes noe ned av etatens markedsforståelse og løsningsorientering i forhold til den enkelte virksomhetens behov. Saksbehandlers faglige kompetanse trekker i positiv retning. Tilfredsheten er generelt sett stigende siden 2003.
- Tilfredsheten er relativt god når det gjelder Etatens generelle *brukerbehandling og forståelse for næringslivet*. Markedsinnsikt og løsningsorientering trekker inntrykket noe ned – som det har gjort siden 2003.

# 1. INNLEDNING

## Hovedfunn (forts.)

### Informasjonsvirksomhet

- Åtte av ti virksomheter nevner ett enkelt kontaktpunkt når de vurderer hvor det er mest naturlig for virksomheten å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål, og dette vil være enten ekstern revisor/regnskapsfører (28%), skatteetatens internettsider (25%) eller likningskontoret (23%).
- De fleste er "mellomfornøyde" (score 4-6 på 0-10-punkt skalaen) med informasjonsvirksomheten, enten det gjelder forståelse, enkelthet, varslingstid, eller informasjonsvirksomheten generelt sett. Tilfredsheten er imidlertid noe økende fra 2005.
- De aller fleste næringsdrivende har tilgang til Internett, og 75% har besøkt etatens nettsider. Åtte av ti kjenner også "Altinn", mens syv av ti har levert momsoppgave eller selvangivelse via nettet. Andelen som benytter nettet til disse to tjenestene er raskt voksende både i utbredelse og i omfang, og den elektroniske innleveringen oppleves av de aller fleste som en forenkling i forhold til tidligere praksis.
- Tilfredsheten med nettsidene er overveiende god (score 5,7 – 7,8 på 11-punktskalaen). Tilgjengelighet, forståelighet og struktur trekker vurderingene ned, mens søkemuligheter, oppdaterthet og innholdsrelevans trekker opp.

### Ønsker og behov blant de næringsdrivende

- Tre saker gjør seg særlig gjeldende blant de sakene de næringsdrivende mener Skatteetaten bør *prioritere*: Bedre service og informasjon, veiledning i skattefaglige spørsmål samt utvikling av elektroniske tjenester.
- Blant *forbedringspotensialene* finner vi en rekke konkrete forhold, som speiler mangfoldet i virksomhetenes aktiviteter og kontakt med etaten: bedret telefontilgjengelighet, forenkling av språk og regelverk, større bredde i kontrollvirksomheten, redusert saksbehandlingstid, bedre informasjon om nye regler, økt innsikt i de enkelte næringer, etc.

### Ulike virksomheter og ulike behov

- Skatteetatens brukere utgjør en rekke forskjellige typer virksomheter, der større konserner har andre behov enn små enkeltmannsforetak. Generelt sett er tilfredsheten noe høyere blant de større virksomhetene enn blant de små. Det kan dels knyttes til formaliseringen av kontakten mellom virksomhetene og Etaten: store virksomheter har formalisert kontakt, gjennom egne økonomiavdelinger og kommuniserer elektronisk. For de små enkeltmannsforetakene (som utgjør det store volumet av virksomhetene) vil kontakten være mer ad-hoc, knyttet til enkel regelanvendelse og rapportering, gjerne med muntlig henvendelse.

# 1. INNLEDNING

## Om virksomhetene

- Når vi i det følgende analyserer virksomhetenes opplysninger etter deres bakgrunnskjennetegn, vil mange av disse kjennetegnene være sammenfallende og i praksis styrte av virksomhetenes størrelse:
  - Åtte av ti virksomheter er enten enkeltmannsforetak eller har 1-2 ansatte. Fire av ti virksomheter befinner seg i enten Oslo/Akershus (23%) eller Østlandsregionen utenom hovedstadsområdet (20%). I underkant av fire av ti virksomheter er mao enkeltmannsforetak i den sentrale Østlandsregionen. (Tabell 1.1).
  - Virksomhetene fordeler seg på et bredt spekter av bransjer. De største bransjene er "forretningsmessig tjenesteyting" (32%), "jord- og skogbruk" (19%) samt "varehandel" (16%). De minste virksomhetene er bortimot enerådende innefor primærnæringene (NACE A-C). De største virksomhetene er overrepresenterte innenfor industri og hotell/restaurant, mens de mellomstore virksomhetene gjerne er knyttet til varehandel, transport, hotell/restaurant, kraftforsyning eller bygge/anleggsvirksomhet.
  - Om lag halvparten av virksomhetene (52%) omsetter for inntil 1 mill. kroner, økende til syv av ti dersom omsetning inntil 5 mill. kroner legges til (14% av virksomhetene har ikke oppgitt omsetning, høyest andel blant de største virksomhetene). Omsetningen styres naturlig nok av virksomhetsstørrelsen. Blant de minste foretakemne har seks av ti en omsetning under 1 mill kroner, ni av ti omsetter for under 5 millioner. Blant de største virksomhetene omsetter de aller fleste for over 10 millioner.
  - Fire av ti virksomheter er etablert i løpet av de siste 8 årene. Virksomhetenes alder er stigende med antall ansatte – de største virksomhetene er også de eldste.
  - De minste virksomhetene er i hovedsak representert ved daglig leder (75%), mens innslaget av regnskaps-/økonomiansvarlig stiger med stigende virksomhetsstørrelse (75% blant virksomheter med mer enn 50 ansatte).
  - Andelen virksomheter som har hatt kontrollbesøk av Skatteetaten siste 5 år øker fra 13% blant de minste selskapene (0-2 ansatte) til 50% blant de største (50+ ansatte).

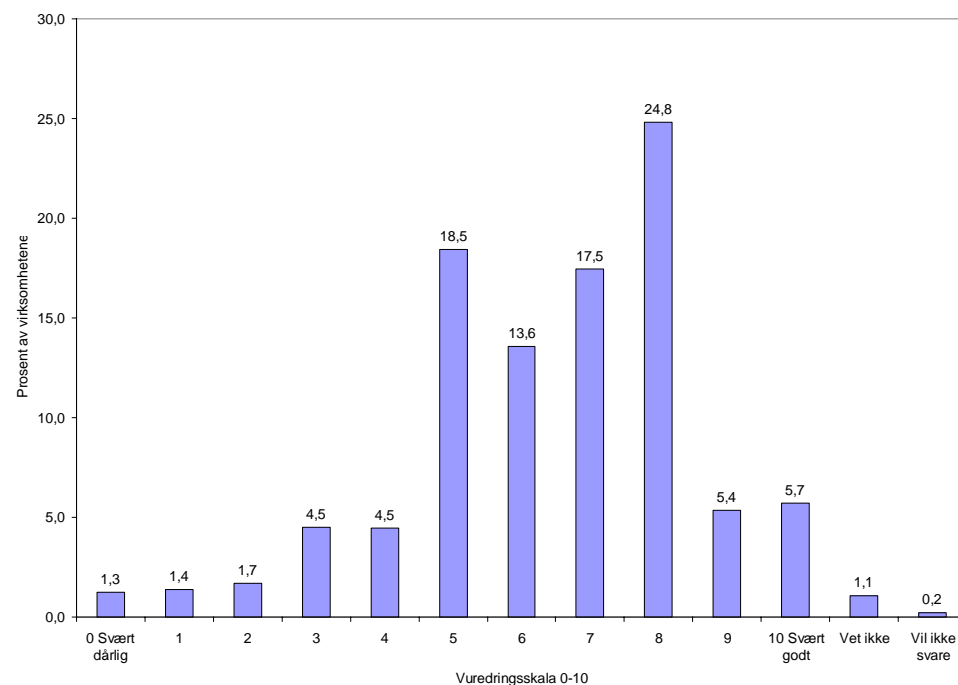
**Tabell 1.1 Virksomhetene etter størrelse (antall ansatte) og lokalisering. Prosent.**

		Landsdel							ALLE
		Oslo og Akershus	Hedemark og oppland	Østlandet ellers	Agder og Rogaland	Vestlandet	Trøndelag	Nord-Norge	
Antall ansatte	0,1-2	18,1	7,2	16,5	9,0	12,7	7,0	8,8	79,2
	3-20	4,4	1,2	3,3	2,0	3,4	1,3	1,9	17,5
	21-50	0,5	0,2	0,3	0,3	0,4	0,1	0,2	2,0
	50+	0,4	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	1,3
	Sum	23,4	8,7	20,3	11,5	16,7	8,5	11,0	100,0

## 2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett? Du kan bruke en vurderingsskala fra 0 til 10, der 0 står for at du har et svært dårlig inntrykk og 10 står for at du har et svært godt inntrykk av Skatteetaten.

- Flertallet av virksomhetene har et relativt god inntrykk av Skatteetaten
- 67% av virksomhetene har et godt inntrykk (score 6-10) mens 13% har et dårlig (score 0-4) helhetsinntrykk av Skatteetaten. 19% er verken positive eller negative (score 5). 2% tar ikke stilling.
- Gjennomsnittsscoren blant virksomhetene er 6,4.



## 2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett? Du kan bruke en vurderingsskala fra 0 til 10, der 0 står for at du har et svært dårlig inntrykk og 10 står for at du har et svært godt inntrykk av Skatteetaten.

- Virksomhetenes inntrykk av Skatteetaten er stabilt

- Virksomhetene deles inn i fire kategorier, der "midtkategorien" utgjøres av vurderingsskalaens score 4-6, og skalaens ytterpunkter (score 0-1 og 9-10 henholdsvis) grupperes hver for seg.
- Virksomhetene utgjør med dette utgangspunktet to omtrent like store grupper: De "mellomfornøyde" virksomhetene utgjør i underkant av fire av ti virksomheter, mens de "ganske godt tilfredse" utgjør en like stor kategori. Virksomheter med et "ganske dårlig" inntrykk av etaten utgjør kun fire-fem av hundre, mens andelen med "svært dårlig" inntrykk utgjør 2.-3 av hundre. En av ti har et "svært godt inntrykk" av Etaten.
- Virksomhetenes generelle vurdering av Skatteetaten er stabil over tid.

Kategoriene er inndelt som følger i henhold til vurderingsskalaen 0-10:

0-1 = 5 Svært dårlig

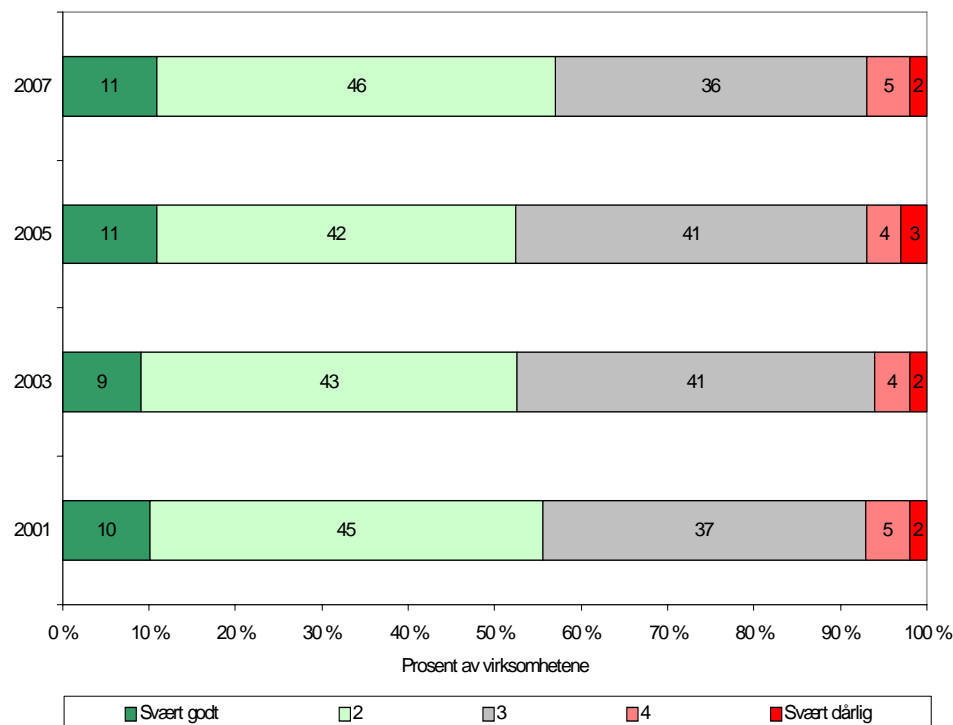
2-3 = 4

4-6 = 3

7-8 = 2

9-10 = 1 Svært godt

- Alle tall som sammenliknes med tidligere undersøkelser i det følgende er uveide, samtidig som svarkategorien "vet-ikke" i 2007 er utelatt, for å gjøre tallene sammenliknbare med de historiske tallene.





## 2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett?  
(Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	4,8	5	1,8
Bransje	B: Fiske	4,9	25	2,7
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	4,9	10	1,9
Landsdel	Hedemark og oppland	5,7	84	1,9
Kontakt med Etaten	Kun besøk	5,9	225	2,4
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	6,1	77	2,2
Landsdel	Vestlandet	6,1	165	2,3
Kontakt med Etaten	Besøk og saksbehandling	6,2	82	2,3
Etableringsår	1951-1980	6,2	162	2,4
Landsdel	Trøndelag	6,3	84	1,7
Etableringsår	1991-1994	6,3	79	2,0
Omsetning	Inntil 10 mill.	6,3	36	2,2
Omsetning	Inntil 5 mill.	6,3	219	1,9
Omsetning	0 / Negativ	6,4	62	2,3
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	6,4	95	2,3
Antall ansatte	0,1-2	6,4	784	2,1
Omsetning	Inntil 1 mill.	6,4	451	2,1
Etableringsår	1999-	6,4	366	2,0
<b>ALLE</b>		<b>6,4</b>	<b>990</b>	<b>2,1</b>
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	6,5	321	2,0
Landsdel	Nord-Norge	6,5	109	2,2
Bransje	H: Hotell og restaurant	6,5	21	2,0
Landsdel	Oslo og Akershus	6,5	232	2,0
Etableringsår	1981-1990	6,5	190	1,9
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	6,5	155	2,0
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	6,5	59	1,9
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,5	187	1,9
Antall ansatte	3-20	6,6	174	1,9
Omsetning	Ukjent	6,6	143	2,1
Etableringsår	-1950	6,6	64	1,4
Bransje	D: Industri	6,6	94	2,3
Antall ansatte	50+	6,7	12	1,6
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,7	591	1,8
Antall ansatte	21-50	6,7	20	2,0
Landsdel	Østlandet ellers	6,8	199	2,1
Landsdel	Agder og Rogaland	6,8	113	1,9
Etableringsår	1995-1998	6,8	117	2,1
Omsetning	Over 50 mill	6,8	23	1,4
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,9	55	2,0
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	8,0	4	2,7

Lavest tilfredshet:

- Fiske, beliggenhet i Hedemark/Oppland, erfaring med saksbehandling og kontrollbesøk, samt middels omsetning.

Høyest tilfredshet:

-Store virksomheter, høy omsetning, beliggenhet på Øst- eller Sør-Vestlandet, etablert 1995-98.

Variasjonen er relativt små

For vurdering av statistisk usikkerhet, se side 62.

En multivariat statistisk analyse (ANOVA) av virksomhetenes tilfredshet vurdert i lys av bransje, landsdel, omsetning, etableringsår, virksomhetsstørrelse og kontakt med Skatteetaten, viser at disse i relativt beskjeden grad forklarer tilfredshetsvariasjonene ( $R=.31/R^2=.10$ ).

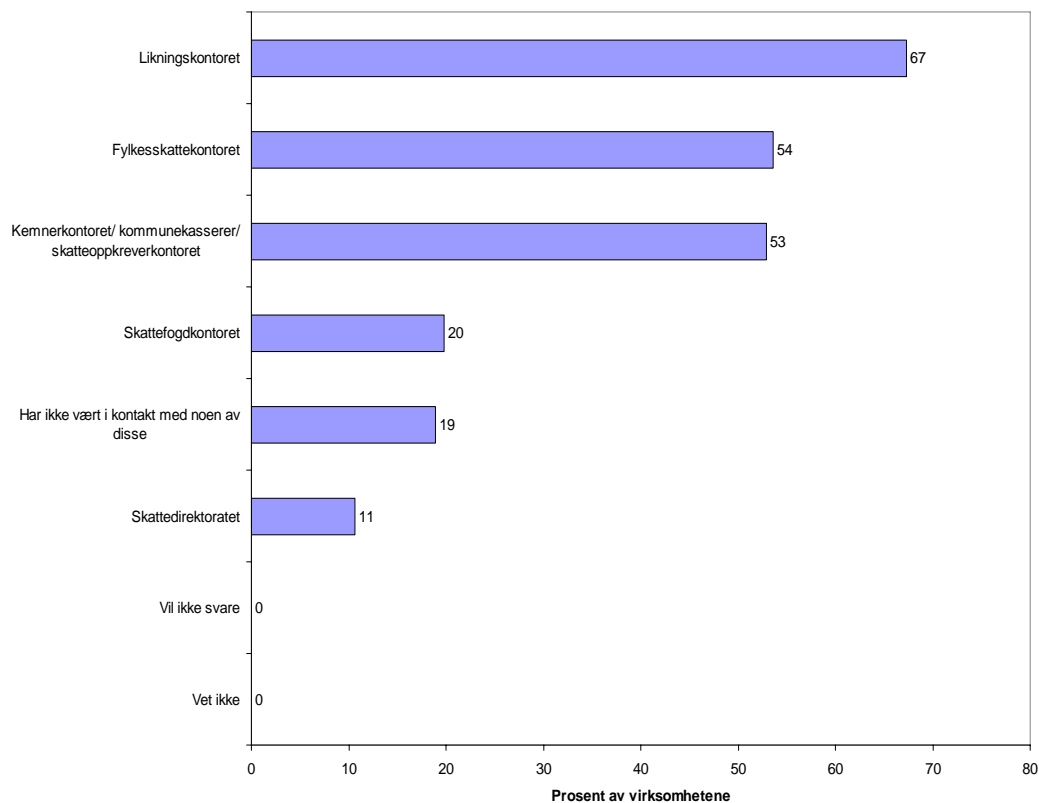
- Det er kun bransje, landsdel og kontakt som har statistisk signifikant effekt (henholdsvis beta .19, .15 og .16)

- Gjennomsnittscorene i tabellen til venstre endres lite når de øvrige bakgrunnskjenetegnene kontrolleres for.

### 3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

Har du i løpet av de siste tre årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med ....?

- 81% av virksomhetene har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 3 årene
- Likningskontoret er det hyppigste kontaktpunktet (63%), etterfulgt av Fylkesskattekontoret (54%) og Kemner/kommunekasserer/skatteoppkrever (53%).
- Kontakthypigheten stiger med stigende virksomhetsstørrelse (20% av de minste virksomhetene har ikke vært i kontakt, mens det samme gjelder for 6% av de største virksomhetene), men viser ellers ingen systematiske variasjoner etter virksomhetenes bakgrunn.
- Tilfredsheten med Skatteetaten er den samme enten virksomheten har vært i kontakt med Etaten de siste 3 årene eller ikke (Score 6,4 både blant virksomheter med- og uten kontakt siste 3 år henholdsvis).



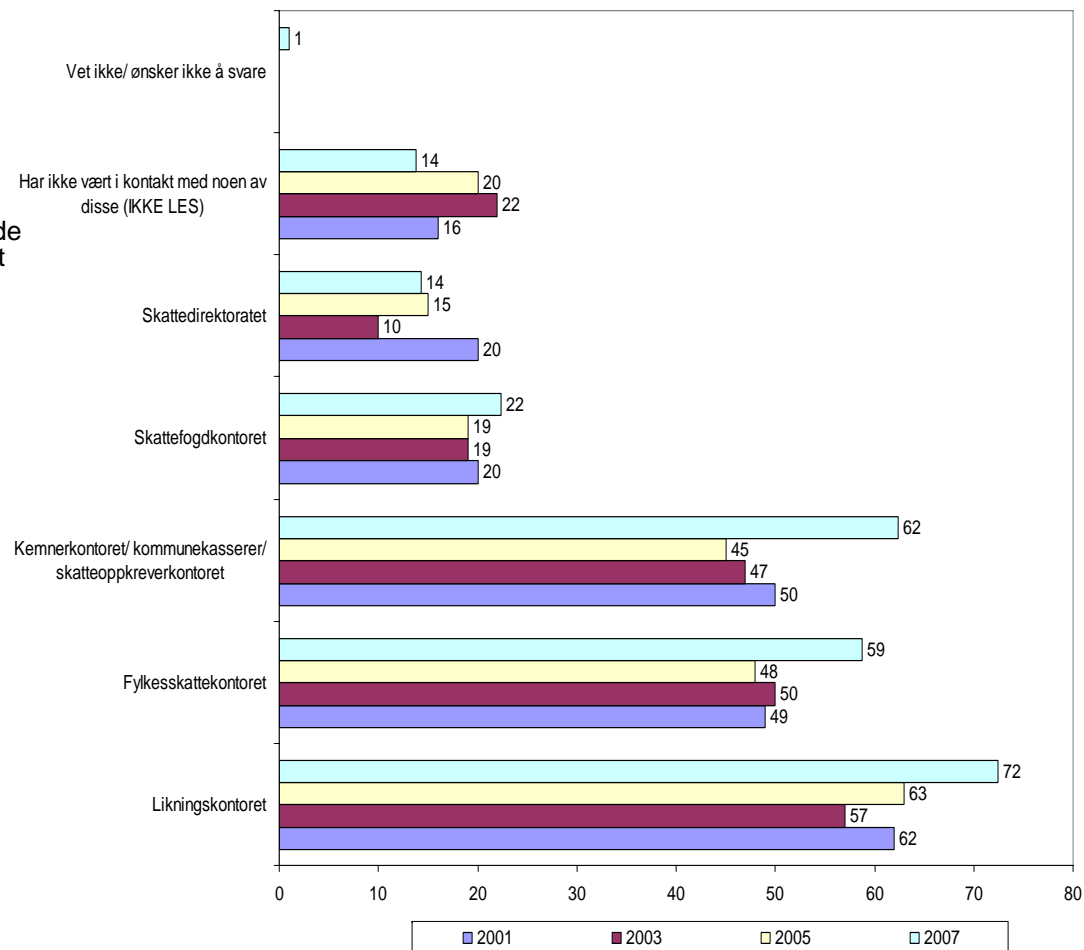
### 3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

Har du i løpet av de siste tre årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med ....?

- Kontaktmønsteret er relativt stabilt over tid

- Likningskontoret, Fylkesskattekontoret og Kemnerkontoret er de mest frekvente kontaktene i hele perioden.

I 2007 ble kontorene lest opp ett for ett, mens de i de tidligere undersøkelsen ble lest opp samlet som del av den innledende spørsmålsteksten. Dette kan medføre at 2007-undersøkelsen fanger flere kontakter.



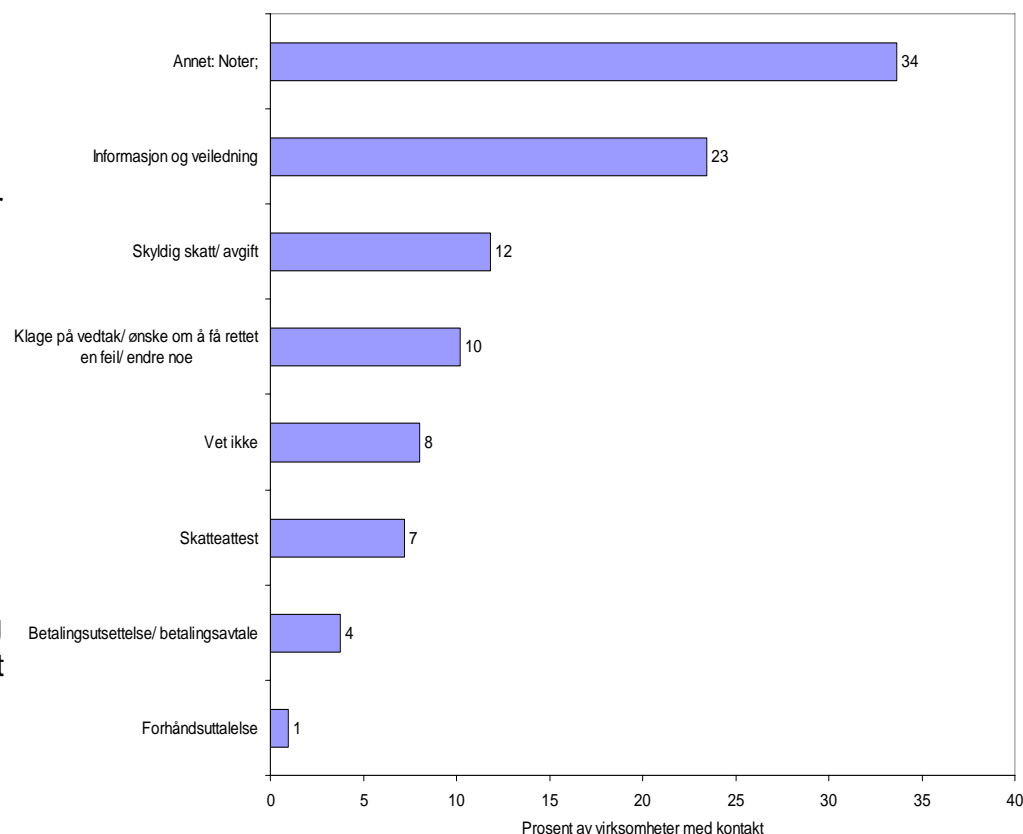
### 3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

I hvilken anledning tok du sist kontakt med Skatteetaten?

- Det er stort mangfold i typen henvendelser som gjøres til Skattetaten

- Syv av ti henvendelser faller inn under kategorien informasjon (23%), skyldig skatt (12%), klage på vedtak (10%) etc.
- Samtidig utgjør "andre" henvendelser tre av ti: Disse utgjør en rekke enkeltforhold slik som bokettersyn, retur av arbeidsgiveravgift, nyregistrering av momsplikt, personopplysning, aksjesalg, behov for blanketter, åpne nytt firma, spørsmål til årsoppgjøret, skattesertifikat, tidligere ligning, innbetaling av forhåndsskatt etc.
- Kontaktårsakene varierer i liten grad med virksomhetenes bakgrunnskjennetegn.
- Virksomheter som trenger generell informasjon og veiledning henvender seg i om lag like stor grad til likningskontoret (33%), som til fylkesskattekontoret (28%), som til kemneren (25%).

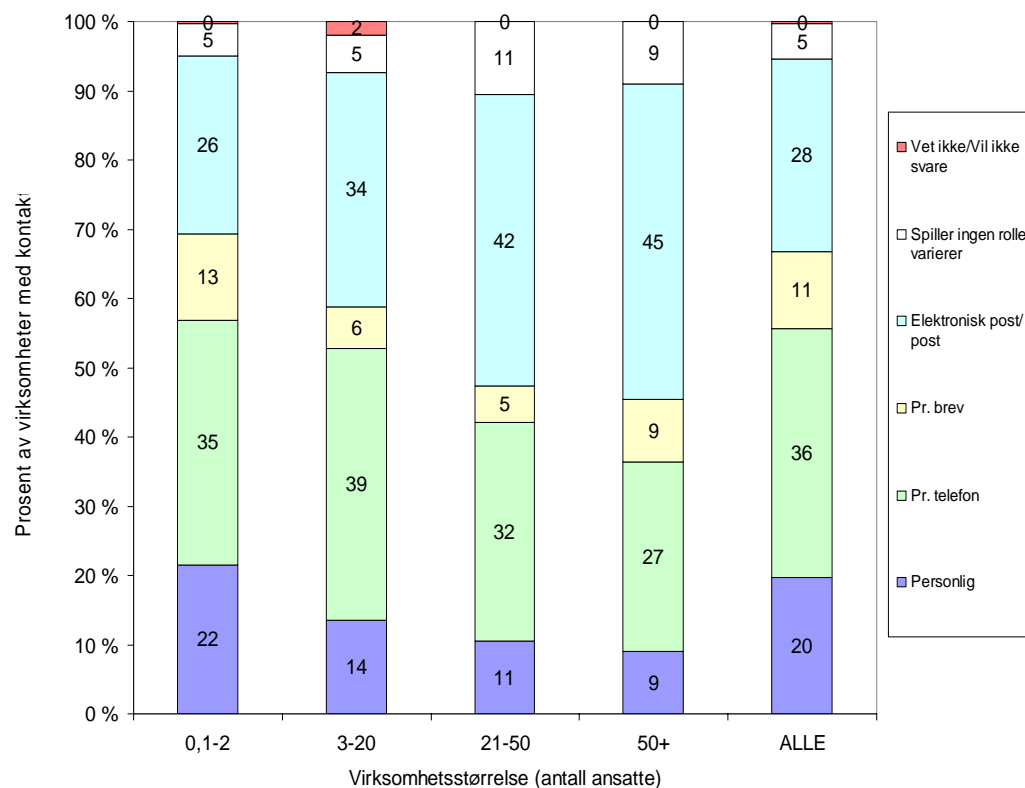
For en fullstendig utlistering av alle de "andre" svarene, se Vedlegg 3.



### 3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, per telefon, per brev eller via elektronisk post?

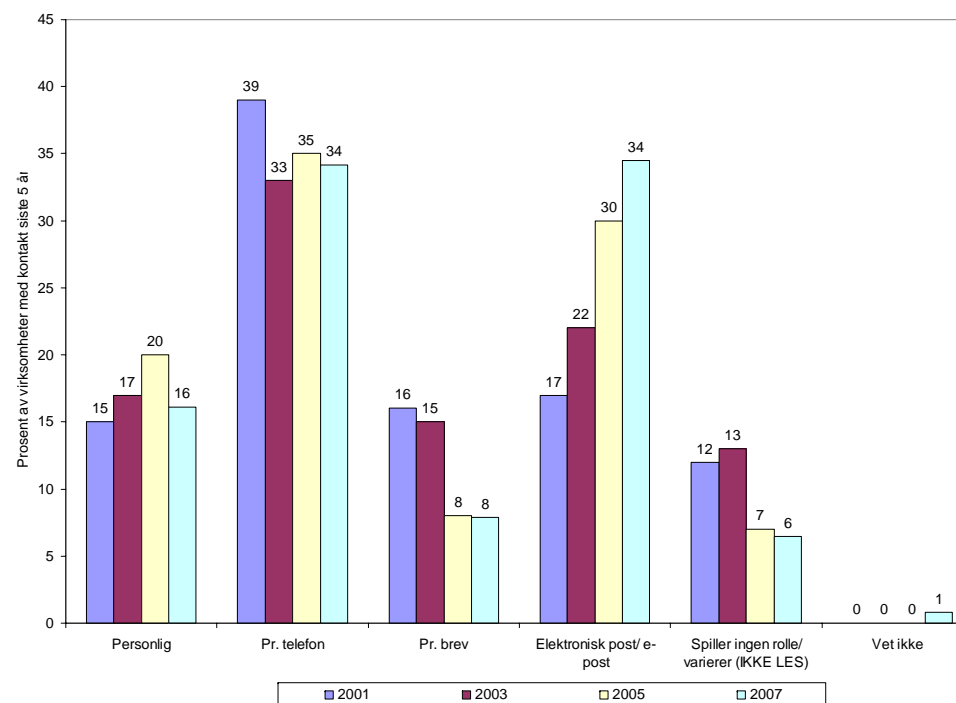
- Telefon er den hyppigst foretrukne kontaktform mellom virksomhetene og Skatteetaten, etterfulgt av e-post.
- Ønske om elektronisk kontakt stiger med stigende virksomhetsstørrelse.
- Telefonkontakt foretrekkes av en tredjedel av virksomhetene (36%), mens en om lag like stor andel (28%) foretrekker e-post. Personlig kontakt fremheves av to av ti, mens én av til ønsker å kommunisere via brev. For omlag én av ti vil kontaktformen være varierende, eller ikke ha noen betydning.
- Store og små virksomheter viser ulike preferanser. Blant de minste foretakene er telefonkontakt og personlig oppmøte foretrukket blant seks av ti virksomheter. Blant de største foretakene foretrekker om lag halvparten elektronisk kommunikasjon.



### 3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, per telefon, per brev eller via elektronisk post?

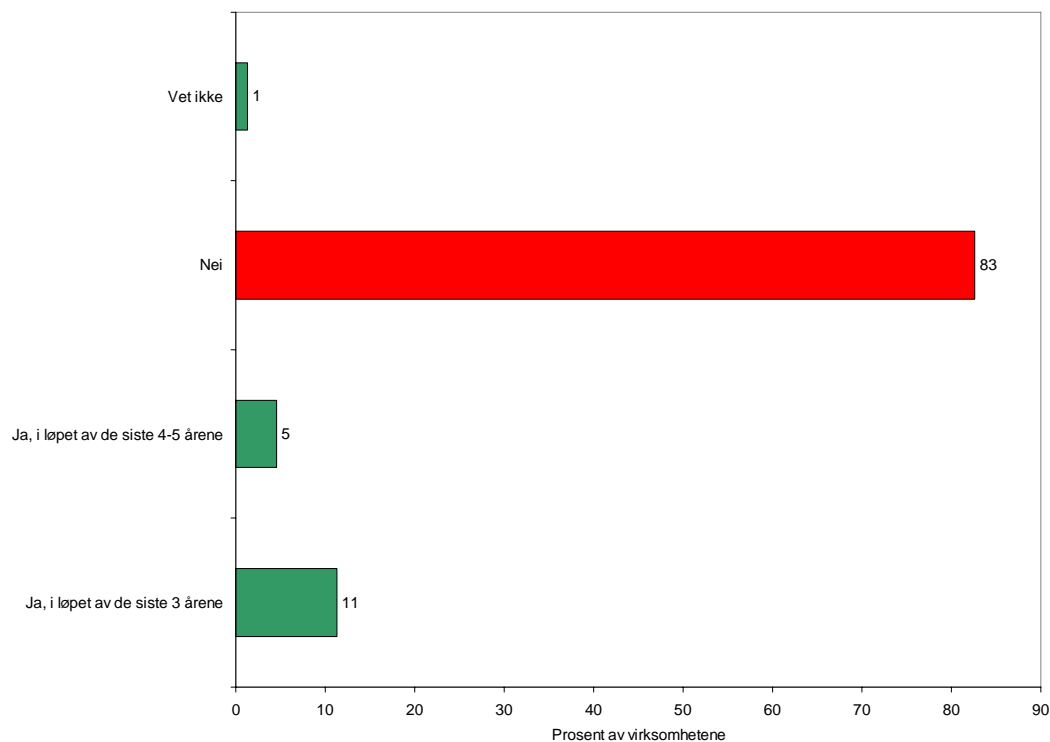
- Andelen som sier kontaktformen "ikke spiller noen rolle" er lavere fra 2005, enn tidligere.
- Telefonkontakt er hyppigst foretrukket.
- Preferansen for elektronisk kommunikasjon er raskt stigende i hele perioden.
- Telefonkontakt holder standen som den hyppig foretrukket kontakt.
- Preferansen for elektronisk kommunikasjon er imidlertid raskt økende, og andelen som foretrekker denne kommunikasjonskanalen er nå like stor som telefonandelen.
- Andelen som foretrekker brevkontakt er halvert fra og med 2005.



## 4. KONTROLLVIRKSOMHET

Har Skatteetaten vært på stedlig kontroll i bedriften de siste 5 årene, og var dette i så fall i løpet av de siste 3 årene eller de siste 4-5 årene?

- To av ti virksomheter har hatt kontrollbesøk siste 5 år.
- De fleste av disse har foregått de siste 3 årene.
- Kontrollvirksomheten øker i omfang med virksomhetsstørrelse: Blant de minste virksomhetene har 14% hatt besøk, økende til 50% blant de største virksomhetene.
- Dette innebærer også i noen grad at de eldste virksomhetene har noe større innslag av kontroll (26%) enn de yngste (17%), fordi de største virksomhetene også er de eldste. Motsatt har (små) virksomheter innen jord- og skogbruk i liten grad hatt kontroll (6%).
- Kontrollvirksomheten er noe høyere i Trøndelag og Nord-Norge (25-26%) enn ellers i landet (13-16%).
- Mens det i perioden 2001-2005 antydes en økning i andelen virksomheter som har hatt kontroll, fra 28% til 35%, reduseres andelen i 2007 til 28% (Ikke vist - uveide tall. "Vet ikke" andelen er ikke redegjort for i de historiske tallene og er derfor utelatt i 2007-beregnigen – 4%).

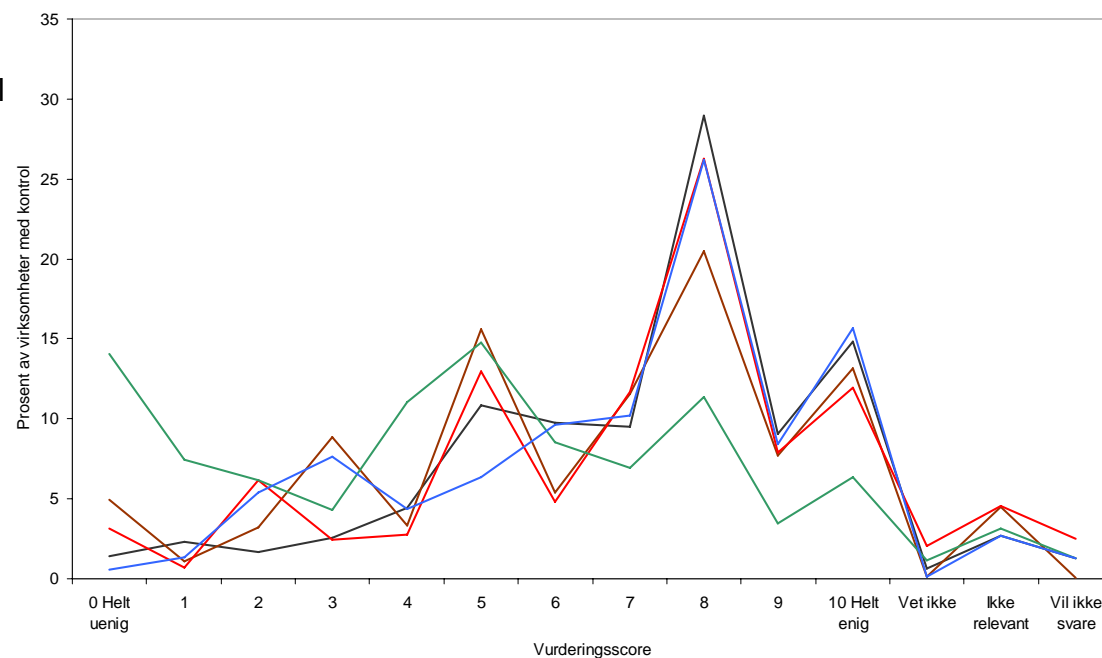


## 4. KONTROLLVIRKSOMHET

Jeg skal nå lese opp noen påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. Vi ber deg bruke vurderingsskalaen fra 0 til 10, der 0 er "helt uenig" og 10 er "helt enig". Dersom du har hatt flere kontroller, ber vi deg ta utgangspunkt i den siste kontrollen (Antall virksomheter=254-266)\*.

- Virksomhetene er godt fornøyde med kontrollvirksomheten.
- Men tilbakemeldingen er også at det i begrenset grad blir gitt råd og veiledning.

- Virksomhetene mener gjennomgående at kontrollen ble utført på en profesjonell og ryddig måte, og at det i etterkant ble gitt tilfredsstillende informasjon om resultatet av kontrollen (score 7,0).
- Etatens kontrollører har imidlertid i begrenset utstrekning benyttet anledningen til å gi virksomheten råd og veiledning (score 4,6).
- Et gjennomsnitt over de fem delvurderingene gir en score på 6,3. Tilfredsheten stiger med stigende virksomhetsstørrelse.



— Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte  
— I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet (hensikten) med kontrollen  
— I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen  
— De som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning  
— De som utførte kontrollen behandlet meg/bedriften min med respekt

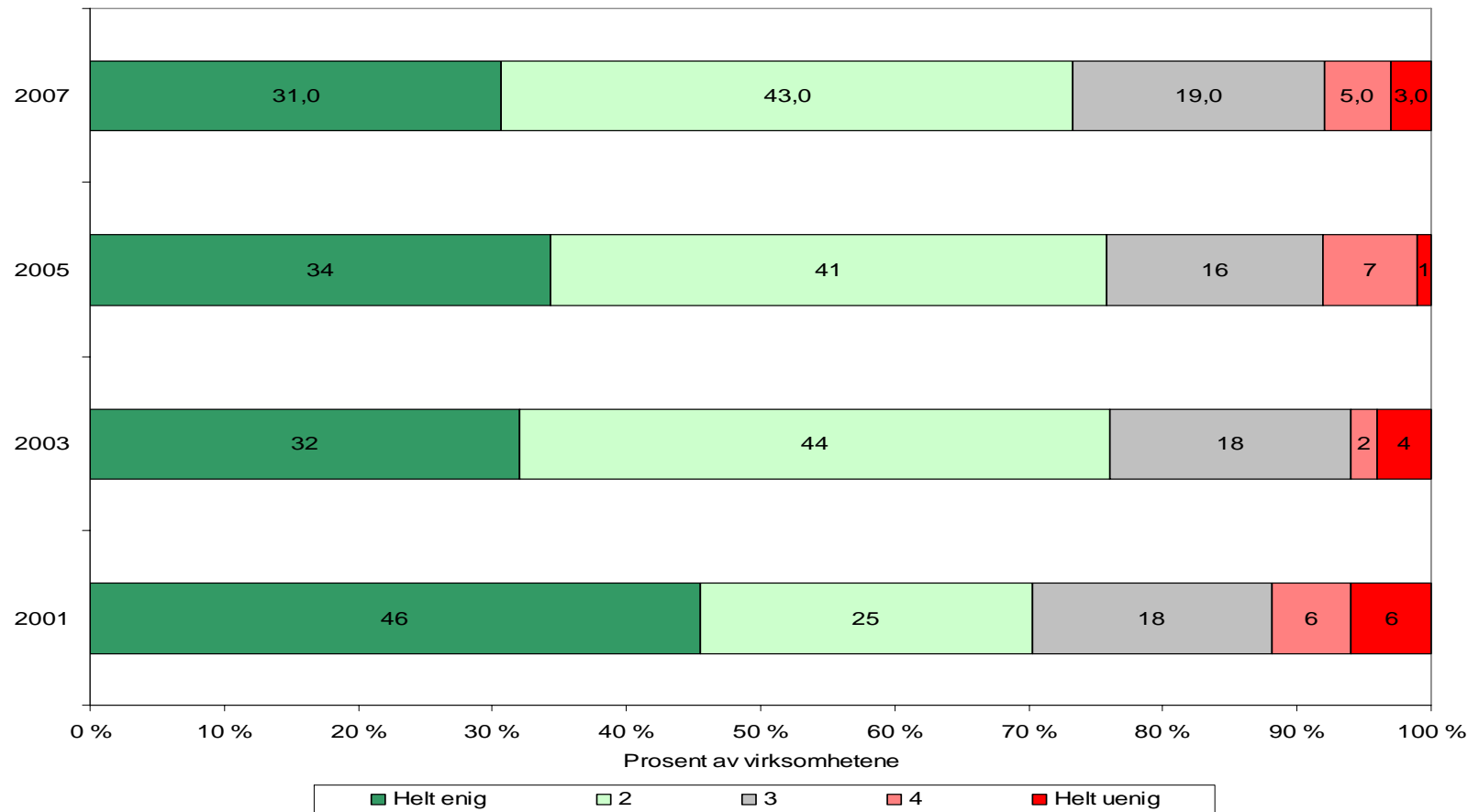
\* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.



# 4. KONTROLLVIRKSOMHET

Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte.

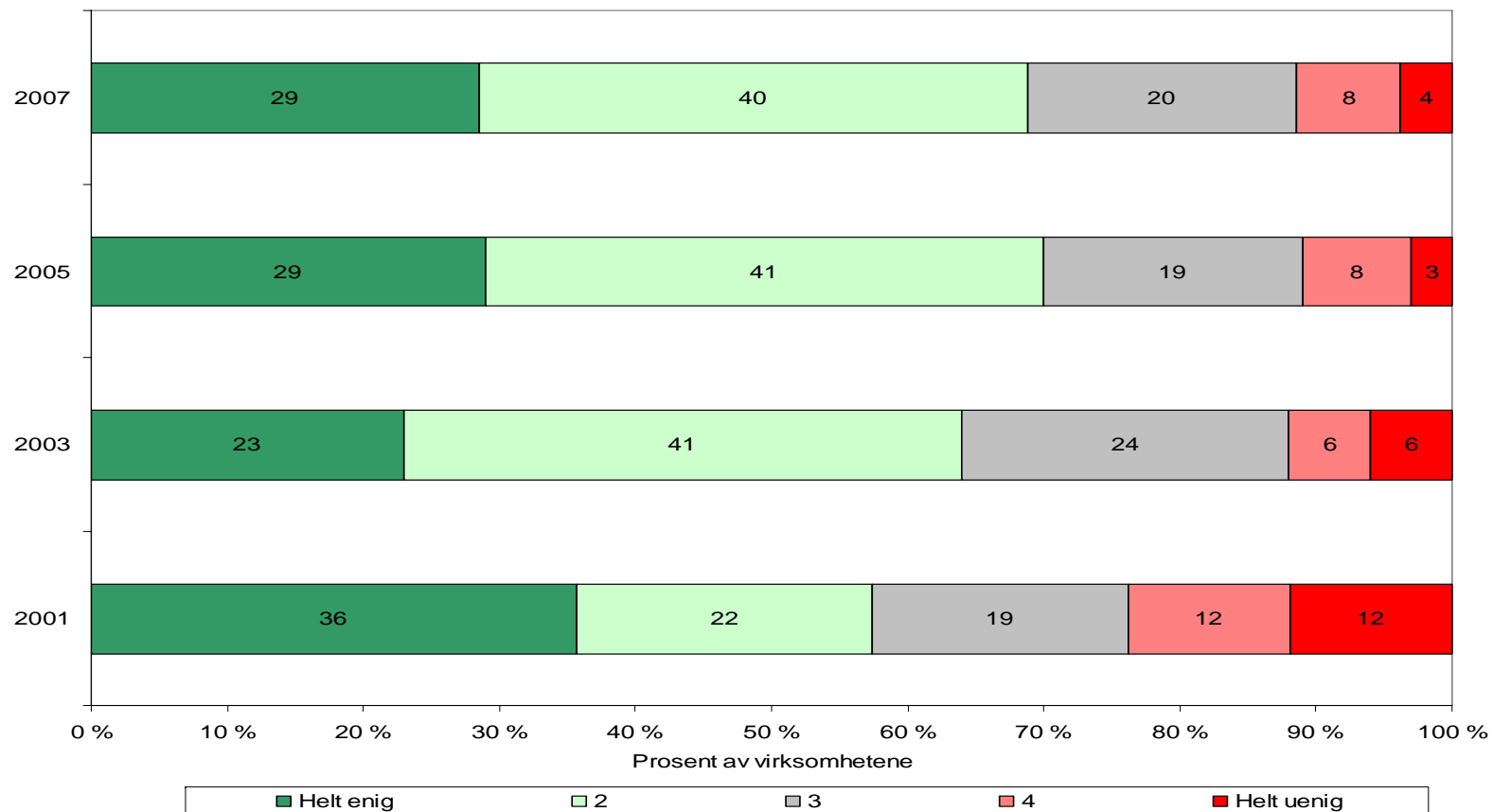
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



# 4. KONTROLLVIRKSOMHET

I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet (hensikten) med kontrollen.

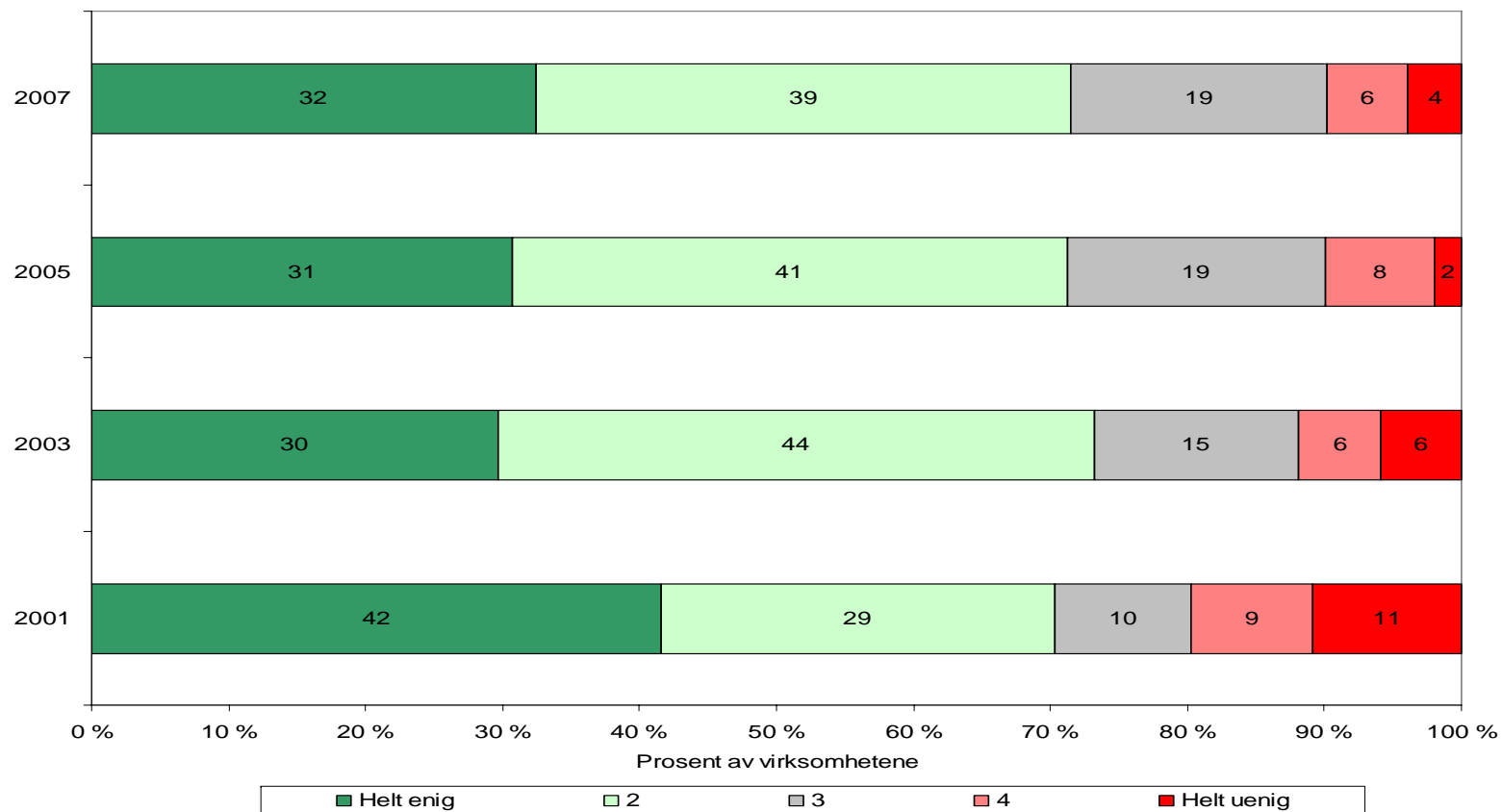
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



## 4. KONTROLLVIRKSOMHET

I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen.

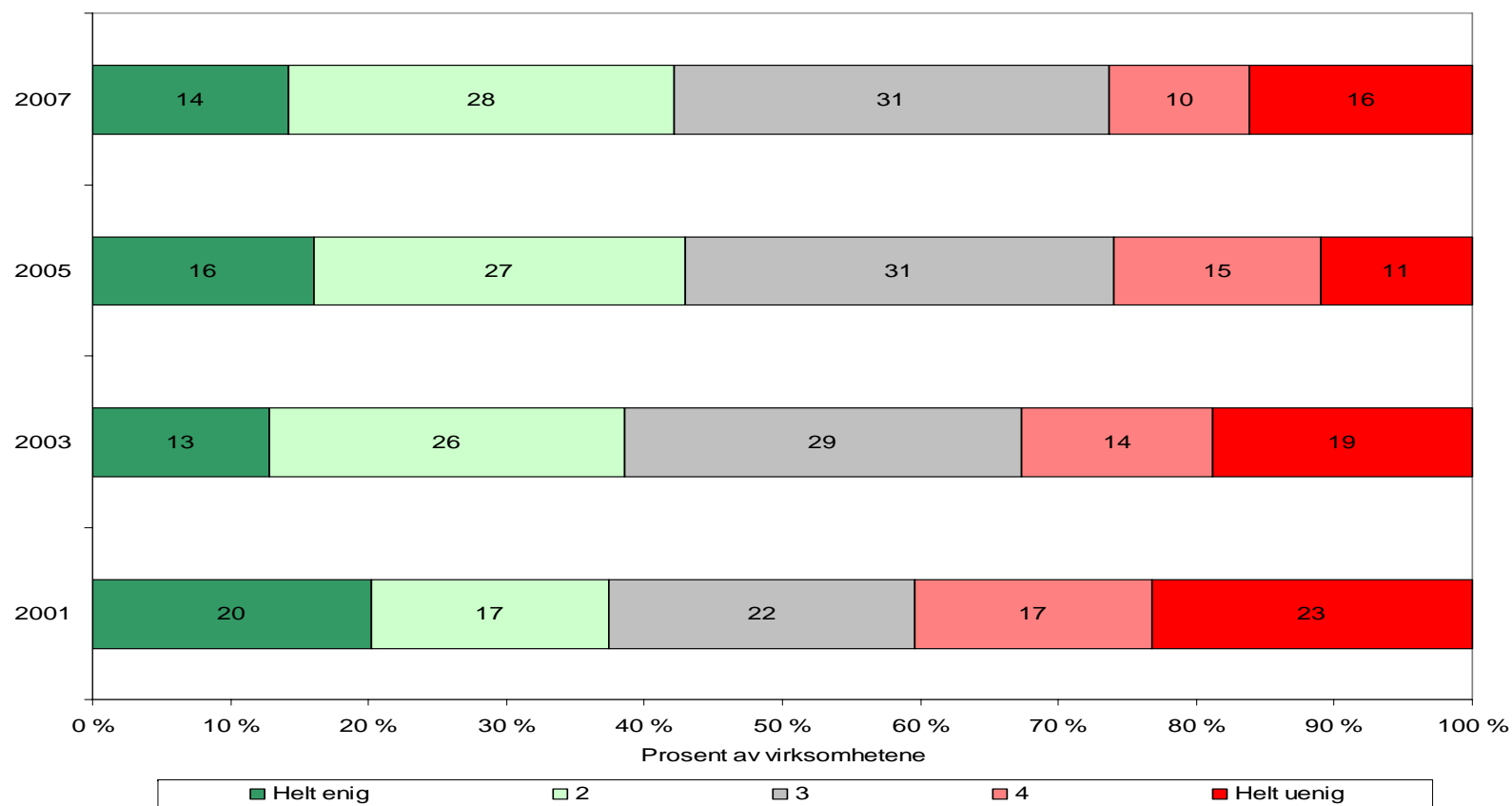
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



## 4. KONTROLLVIRKSOMHET

De som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning.

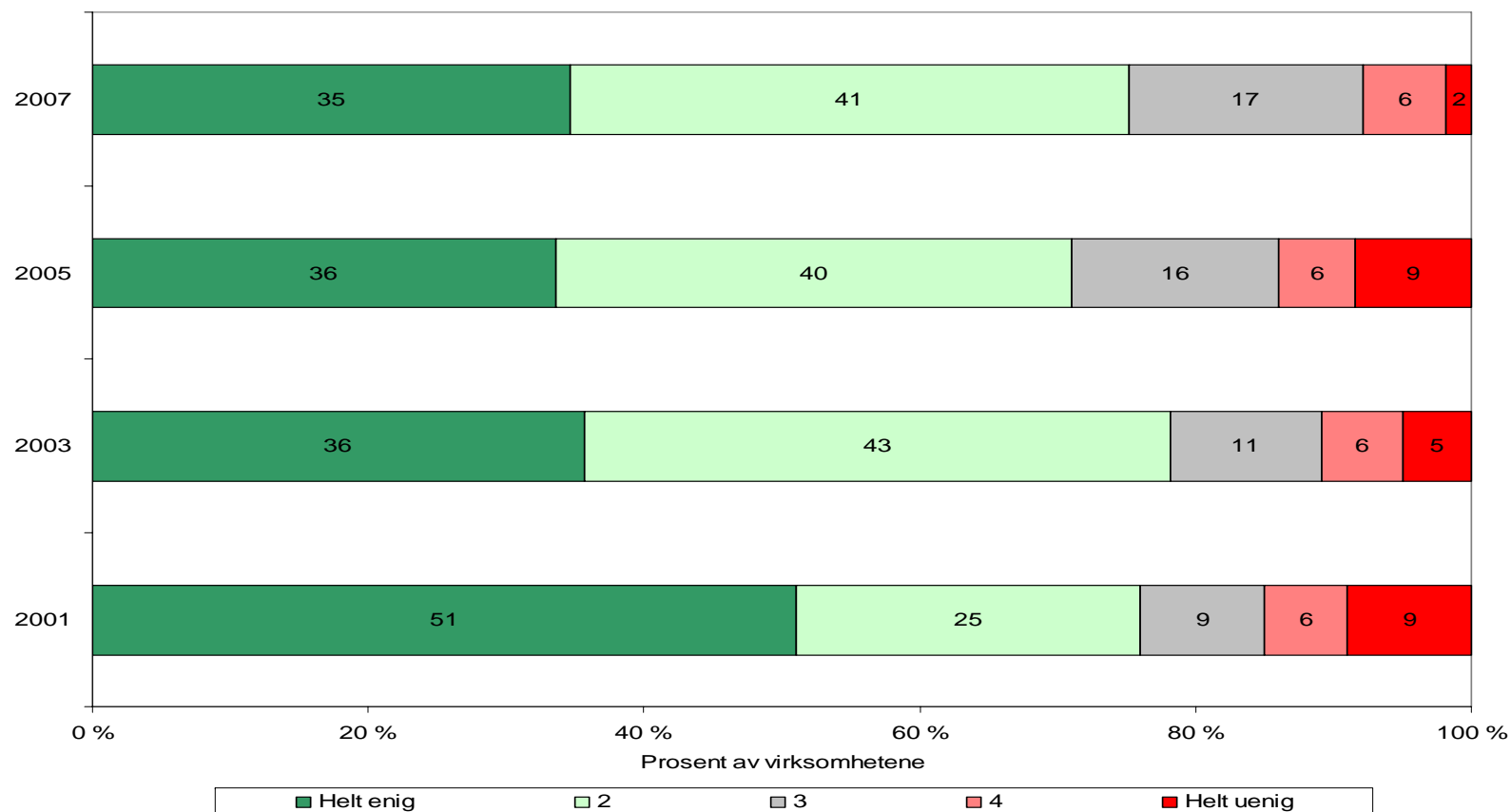
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) og "verken enige eller uenige" (kategori 3), fra 2001 til 2003, er vurderingene relativt stabile.



## 4. KONTROLLVIRKSOMHET

De som utførte kontrollen behandlet meg/bedriften min med respekt.

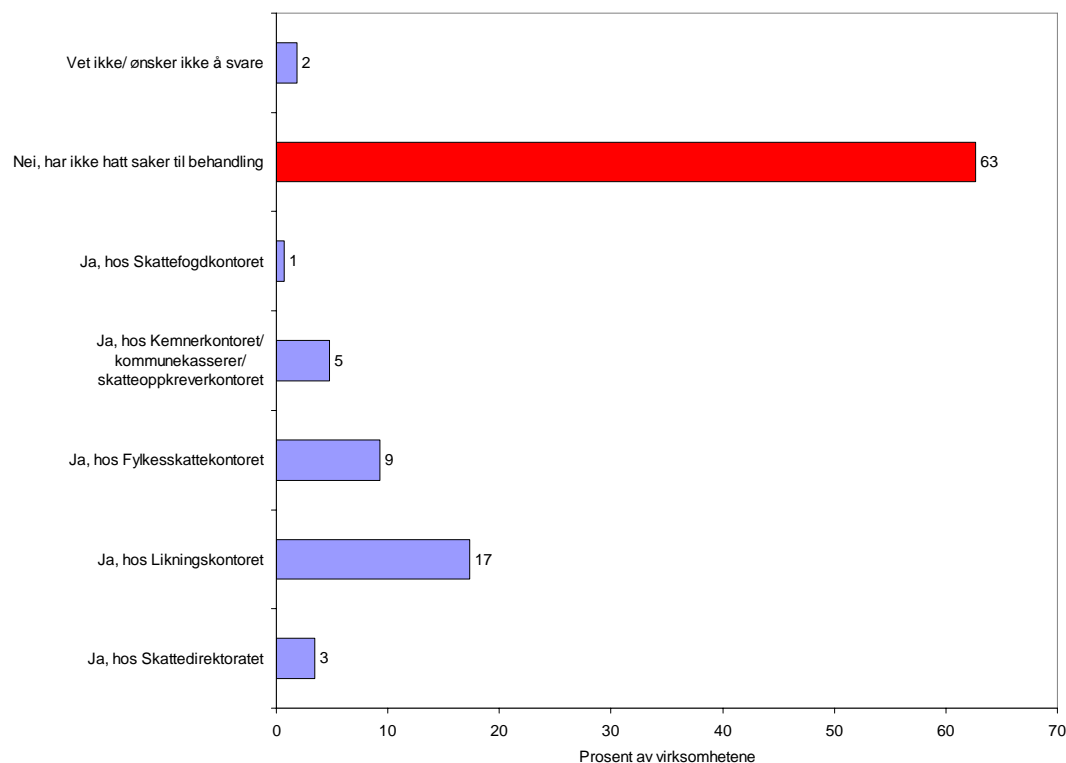
- Etter en reduksjon i andelen "helt enige" (kategori 1) og en tilsvarende økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene relativt stabile.



## 5. SAKSBEHANDLING

Har du hatt saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, og i så fall hvor? Her tenker vi ikke på vanlig selvangivelse, men på saker som har vært til behandling.

- Fire av ti virksomheter har hatt saker til behandling - de fleste hos likningskontoret
- Om lag to av ti virksomheter har hatt saker til behandling hos likningskontoret, én av ti har vært hos Fylkesskattekontoret. Fem-, tre- og én av hundre har vært hos henholdsvis Kemneren, Skattedirektoratet eller hos Skattefogden.
- 3,5% av virksomhetene har hatt flere saker til behandling, de fleste hos likningskontoret eller hos Fylkesskattekontoret (ikke vist)
- Saksbehandlingsmønsteret er tilsynelatende stabilt tilbake til 2001 (Ikke vist). I hele perioden utgjør andelen virksomheter med saksbehandling om lag tre av ti virksomheter, samtidig som en av ti virksomheter har hatt saker hos henholdsvis likningskontoret eller fylkesskattekontoret (Merk: i 2001 og 2003 er det kun registrert en enkelt sak. I 2005 har man inkludert en ny kategori "Ja, flere" som da i prinsippet kan dekke alle typer saksbehandlingssteder. I 2007 er alle saker registrert).

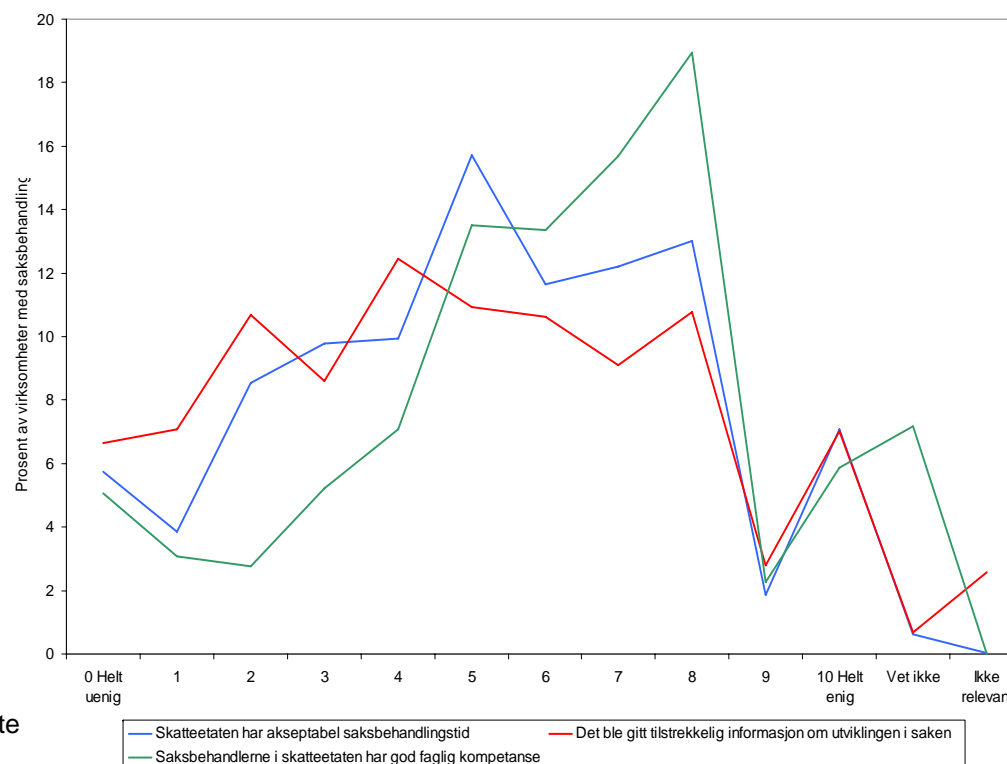


## 5. SAKSBEHANDLING

Jeg skal nå lese opp noen påstander om Skatteetatens saksbehandling, og ber deg vurdere hvor enig eller uenig du er i disse påstandene. Når du svarer vil jeg at du skal ta utgangspunkt i erfaringene fra den siste saken du hadde til behandling. Du benytter vurderingsskalaen fra 0 til 10 der 0 er "helt uenig" og 10 er "helt enig" (Antall virksomheter=313-327).\*

- De fleste virksomheter med saksbehandlingserfaring er relativt godt tilfredse med denne
- Tilfredsheten er høyest når det gjelder saksbehandlerne faglige kompetanse
- Vurderingene varierer noe mellom de enkelte kriteriene. Tilfredsheten er størst når det gjelder saksbehandlerne faglige kompetanse (score 5,8). Den er noe lavere for saksbehandlingstiden (score 5,2) og lavest for løpende informasjon om saksutviklingen (score 4,8)
- Gjennomsnittet for de tre vurderingene gir en score på 5,2. Vurderingene er lavere for virksomheter som har hatt kontroll eller saksbehandling siste 3- og 5 år (ikke vist - score 4,8 og 4,3 henholdsvis) enn for virksomheter som ikke har hatt slik erfaring (score 5,5), men tallgrunlaget er her begrenset.

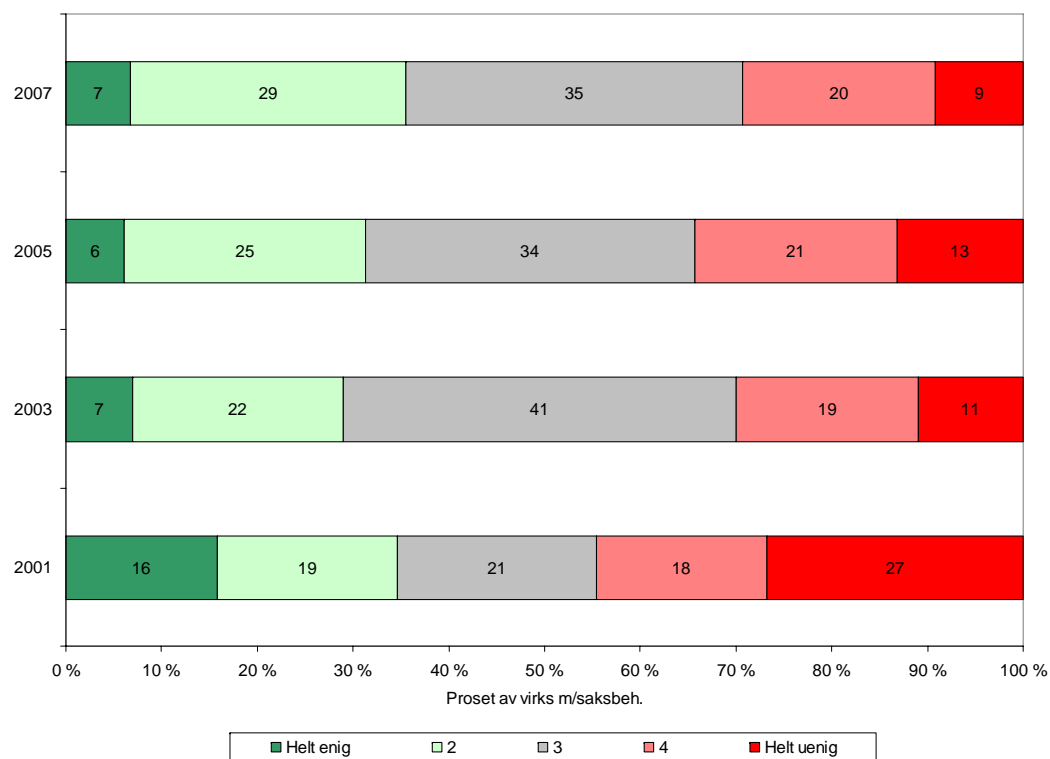
\* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.



## 5. SAKSBEHANDLING

”Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid”

- Etter at andelen ”helt enige” og ”helt uenige” (kategoriene 1 og 5) reduseres fra 2001 til 2003, er virksomhetene gjennomgående relativt godt tilfredse med Skatteetatens brukerbehandling i hele perioden siden 2003.

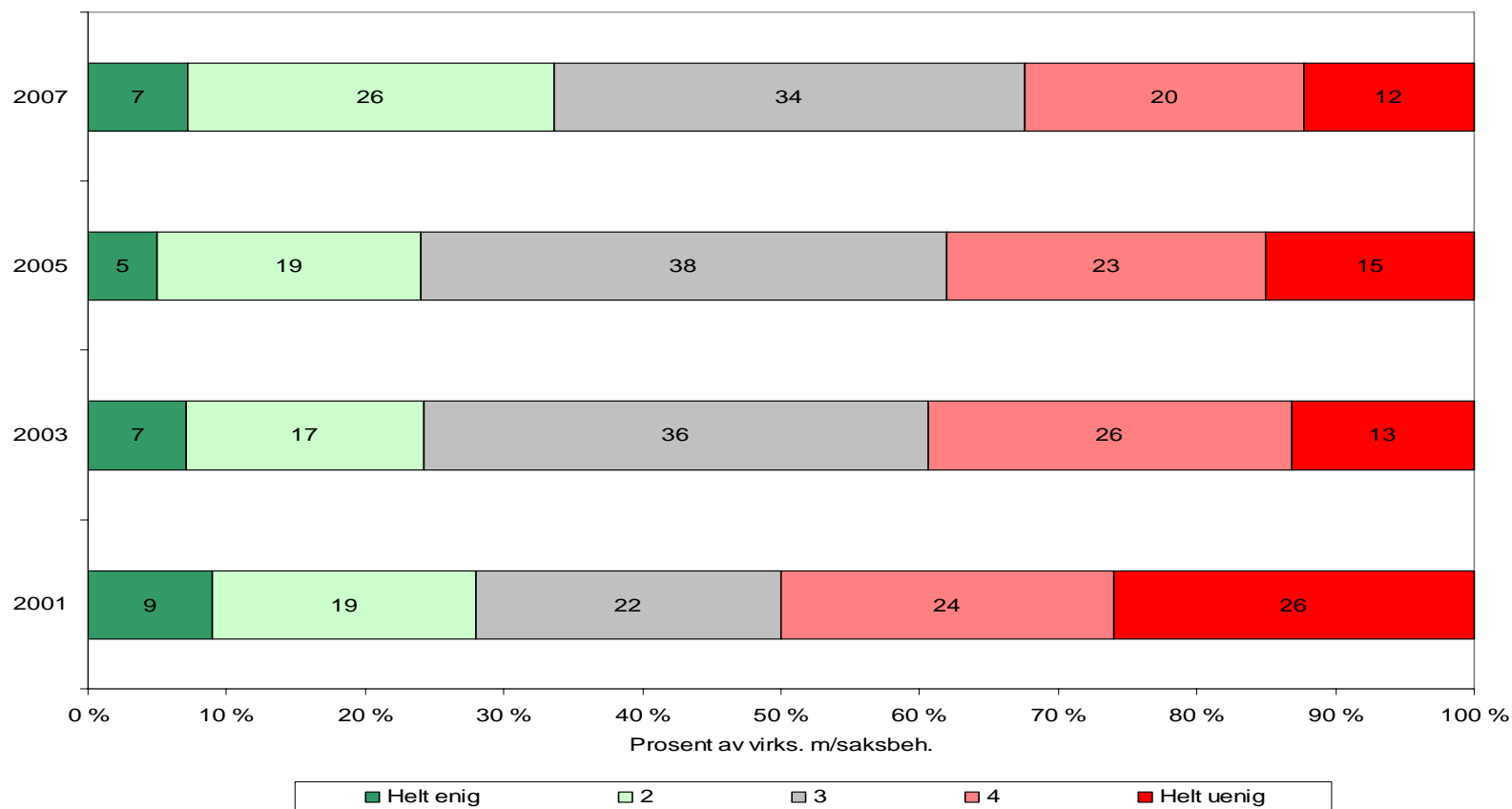




## 5. SKATTEETATENS SAKSBEHANDLING

"Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken".

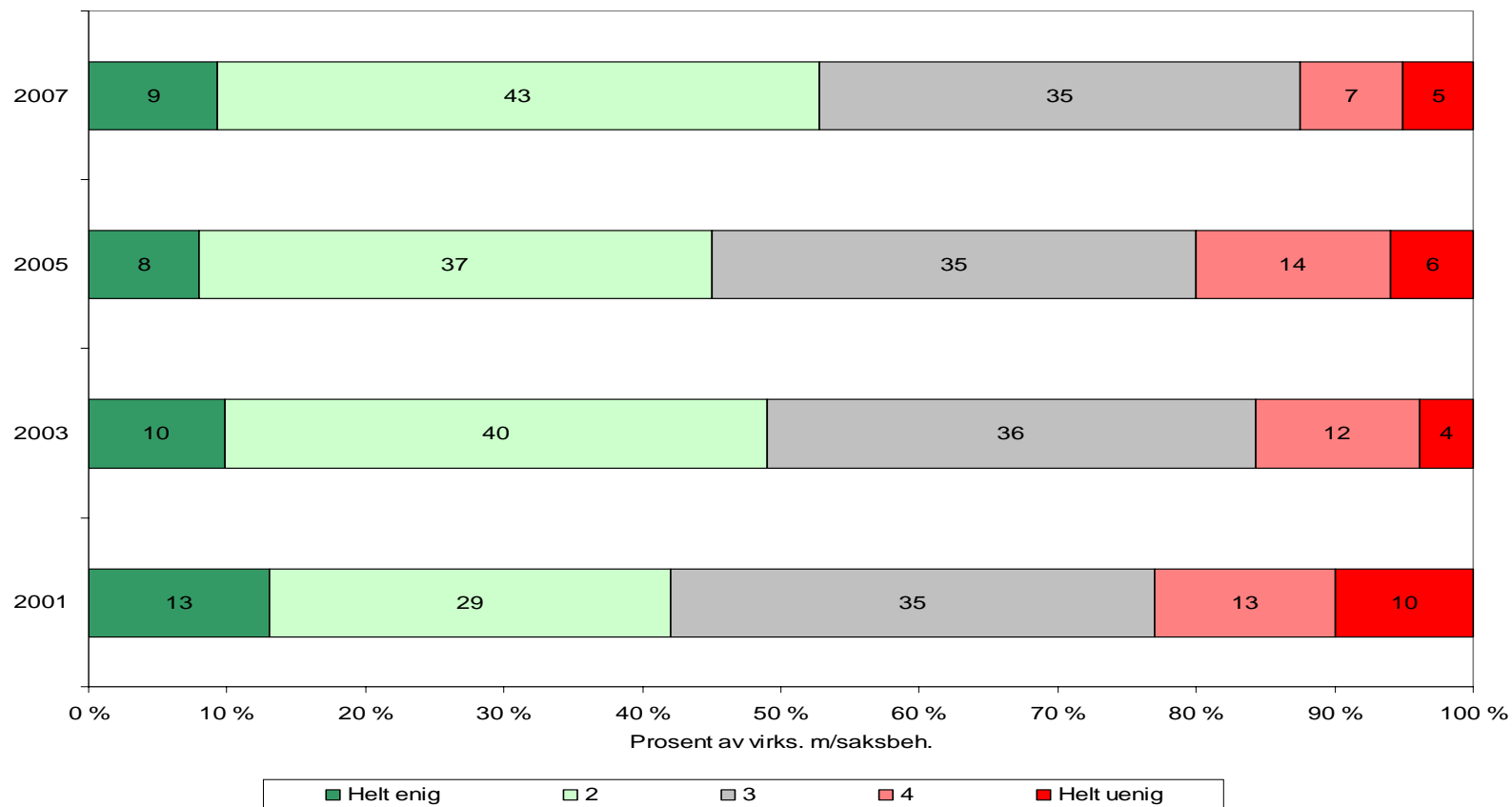
- Andelen som er "helt uenige" (kategori 4 og 5) er synkende i perioden, og reflekterer en økende andel "verken enige eller uenige" (kategori 3).



## 5. SAKSBEHANDLING

”Saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse”.

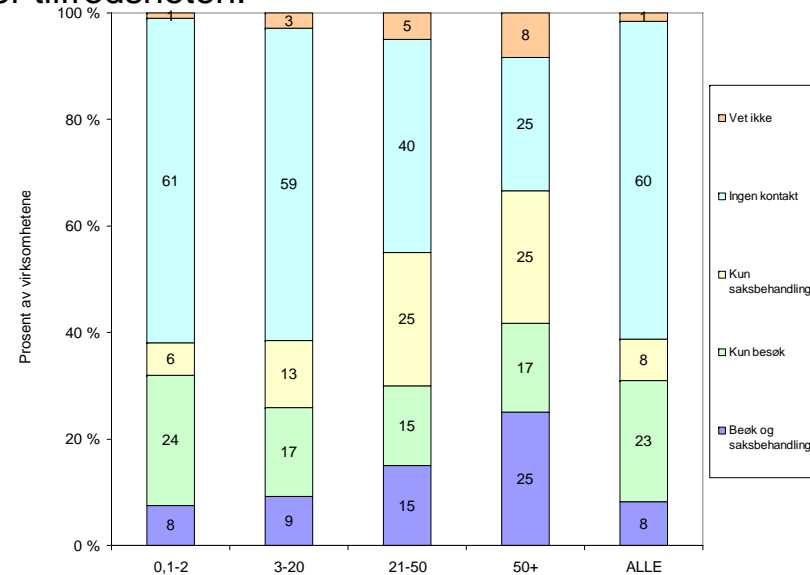
- Vurderingene er relativt stabile over tid, der andelen ”delvis enige” (kategori 2) og ”verken enige eller uenige” (kategori 3) er dominerende.



# 5. SAKSBEHANDLING

## Kontrollbesøk og saksbehandling.

- Skatteetatens kontrollbesøk og saksbehandling er i størst grad rettet mot de store virksomhetene, som utgjør en liten andel av de norske virksomhetene.
- Erfaring med besøk og saksbehandling reduserer tilfredsheten.
- Andelen virksomheter som ikke har hatt noen kontakt med Skatteetaten reduseres fra 60% til 25% når vi går fra de minste til de største virksomhetene.
- Samtidig øker alle former for kontakt – både saker til behandling og besøk.
- Ettersom de store virksomhetene utgjør en relativt liten andel av de norske bedriftene, innebærer dette at halvparten av norske virksomheter er små foretak som ikke har hatt slike kontakter med Skatteetaten.
- Den generelle tilfredsheten med Skatteetaten er noe lavere blant virksomheter som har hatt besøk og/eller saksbehandling (score 5,9-6,1) enn blant virksomheter som ikke har slik erfaring (score 6,7) – ikke vist.

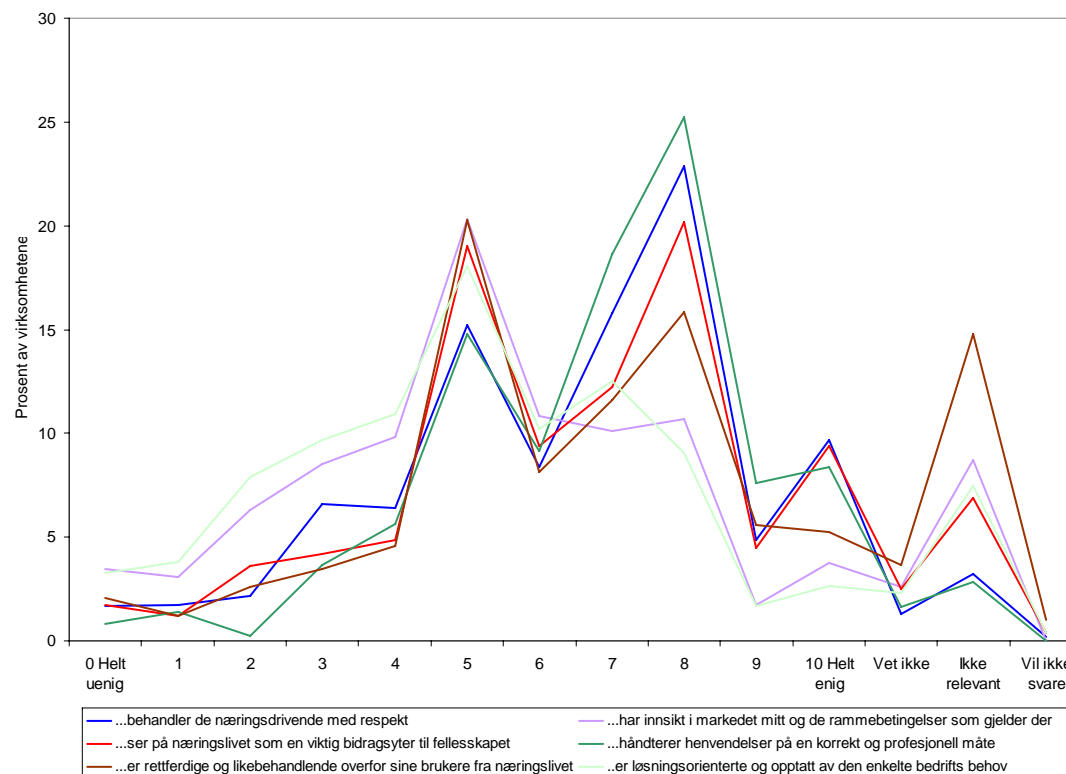


		Antall ansatte				Sum
		0,1-2	3-20	21-50	50+	
Kontakt med Skatteetaten	Besøk og saksbehandling	6,0	1,6	0,3	0,3	8,2
	Kun besøk	19,4	2,9	0,3	0,2	22,8
	Kun saksbehandling	4,8	2,2	0,5	0,3	7,8
	Ingen kontakt	48,5	10,2	0,8	0,3	59,7
	Vet ikke	0,8	0,5	0,1	0,1	1,5
	Sum	79,5	17,3	2,0	1,2	100,0

## 6. BRUKERBEHANDLING

Nå vil jeg gjerne at du skal fortelle meg hvor enig eller uenig du er i noen påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten. Du benytter vurderingsskalaen fra 0 til 10 der 0 nå er "helt uenig" og 10 er "helt enig".

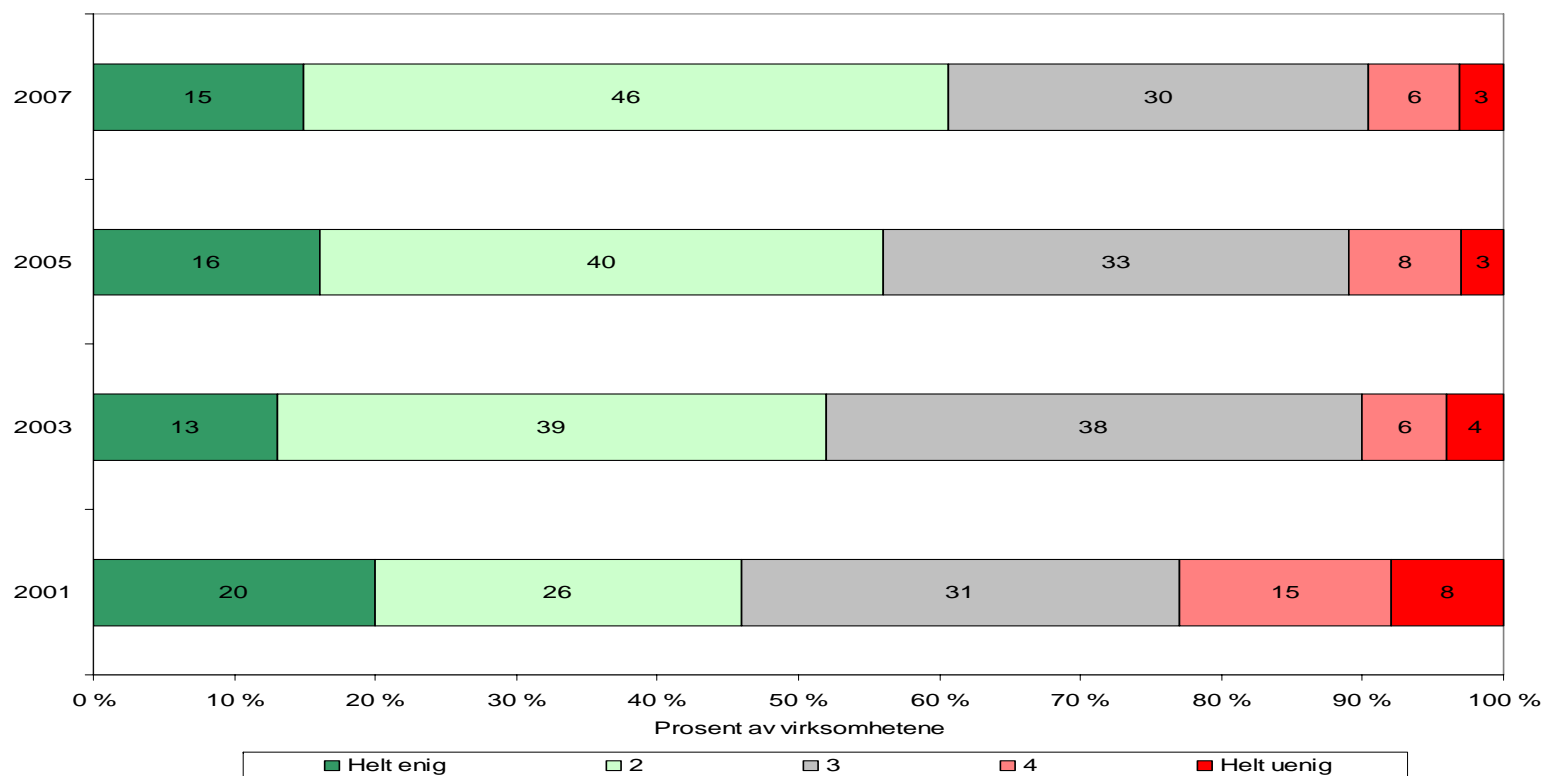
- Virksomhetene er gjennomgående relativt tilfredse med Skatteetatens brukerbehandling
- Lavest tilfredshet for markedsinnsikt og løsningsorientering
- De næringsdrivende føler at de blir behandlet på en profesjonell måte (score 6,8), med respekt (score 6,4) og at etaten betrakter dem som viktige bidragsytere til fellesskapet (score 6,4). De føler seg i noe mindre grad likebehandlet (score 6,2).
- Skatteetaten møter imidlertid større utfordringer når det gjelder markedsforståelse (score 5,2) og særlig i forhold til å finne løsninger i lys av den enkelte virksomhetens behov (score 5,0).
- Etaten plasseres litt over midten på skalaen når de seks kriteriene vurderes samlet (score 6,0). Virksomheter som har hatt kontakt med Skatteetaten i form av kontrollbesøk og saker til behandling er minst tilfredse (ikke vist - score 5,6 mot 6,3 blant virksomheter uten kontakt).



## 6. BRUKERBEHANDLING

"De ansatte i Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt".  
(Vurderingsskala 0 til 10)

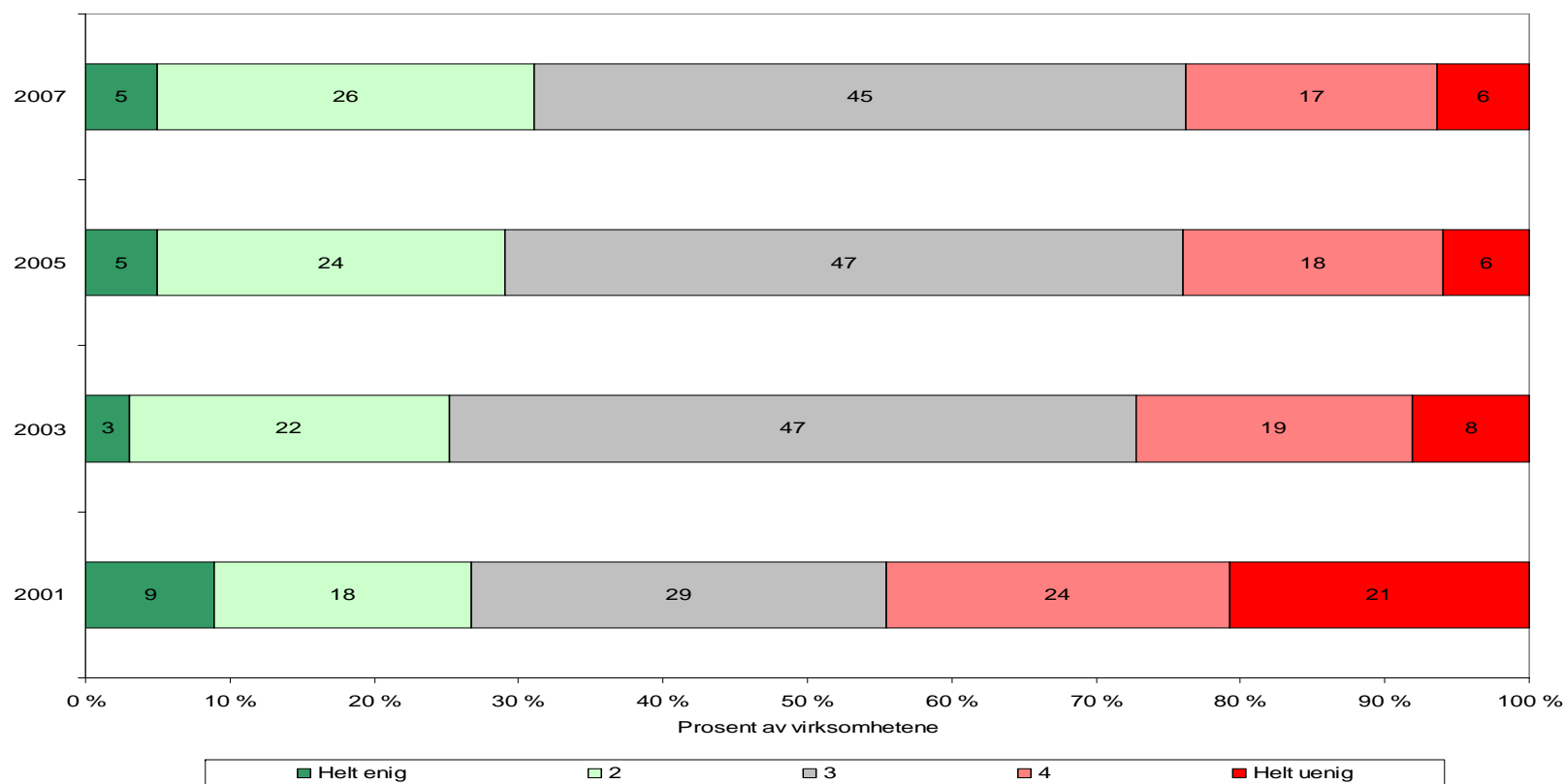
- Etter at andelen "delvis enige" (kategori 2) og andelen "verken enige eller uenige" (kategori 3) øker etter 2001, er oppfatningene relativt stabile.



## 6. BRUKERBEHANDLING

”De ansatte i Skatteetaten har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelser som gjelder der”.

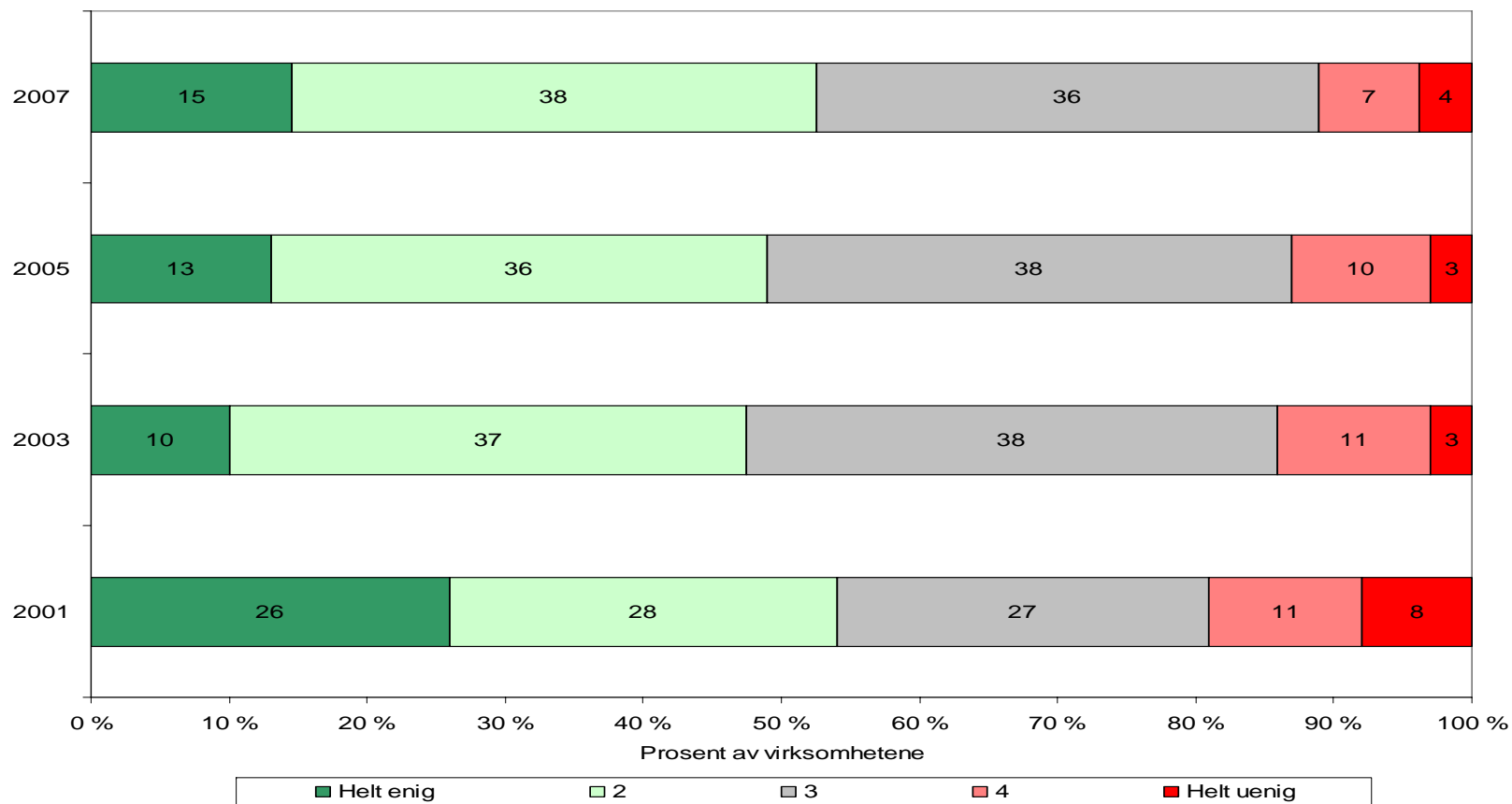
- Etter at andelen ”helt-” og ”delvis uenige” (kategoriene 5 og 4) reduseres fra 2001 til 2003, er virksomhetene gjennomgående relativt tilfredse med Skatteetatens brukerbehandling i hele perioden etter 2003.



## 6. BRUKERBEHANDLING

"De ansatte i Skatteetaten ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet".

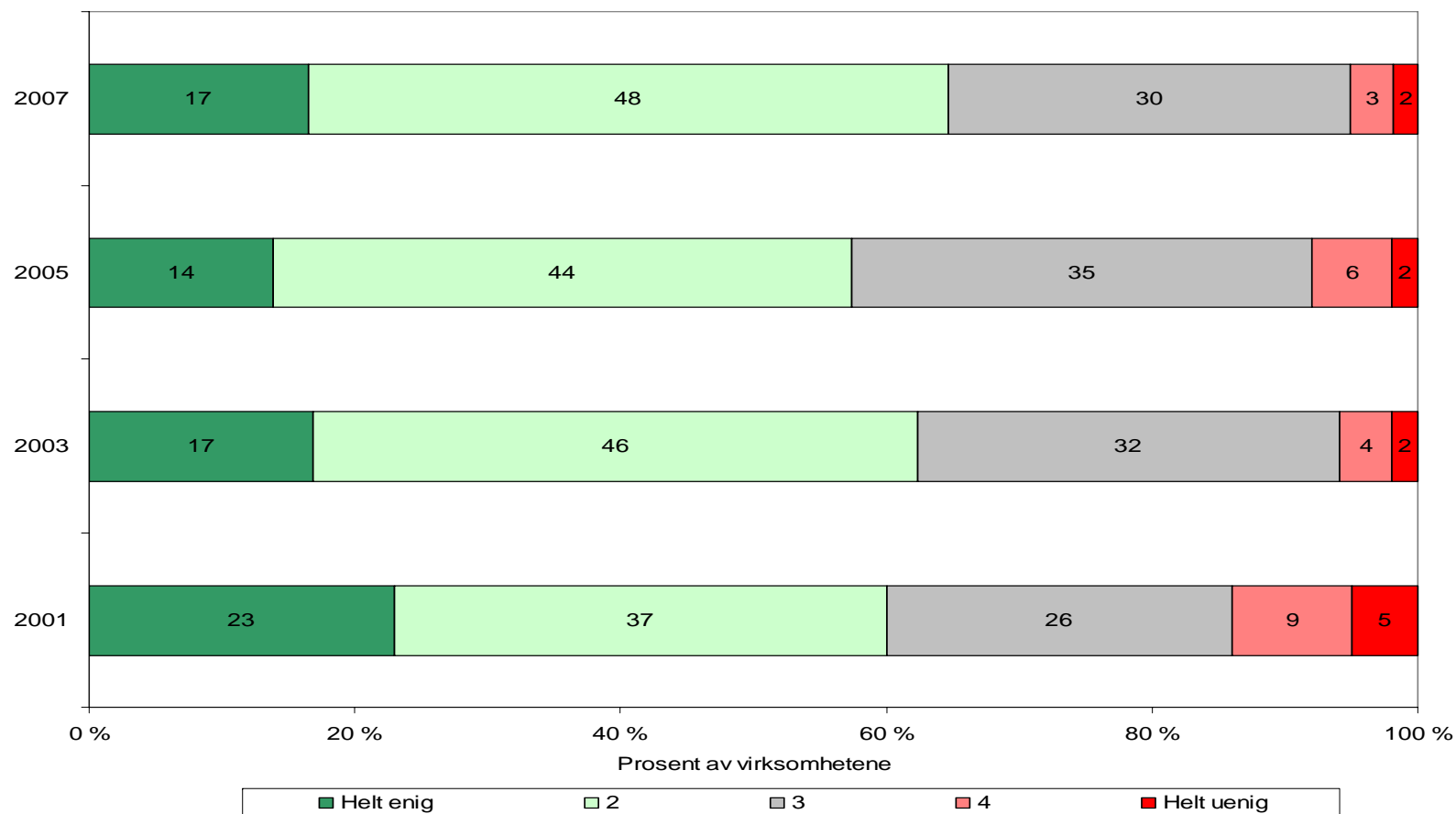
- Andelen "helt-" og "delvis uenige" halveres i perioden, med en tilsvarende økning i andelen "verken enige eller uenige" (kategori3).



## 6. BRUKERBEHANDLING

”De ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte”.

- Vurderingene av etatens profesjonalitet er gjennomgående stabile.

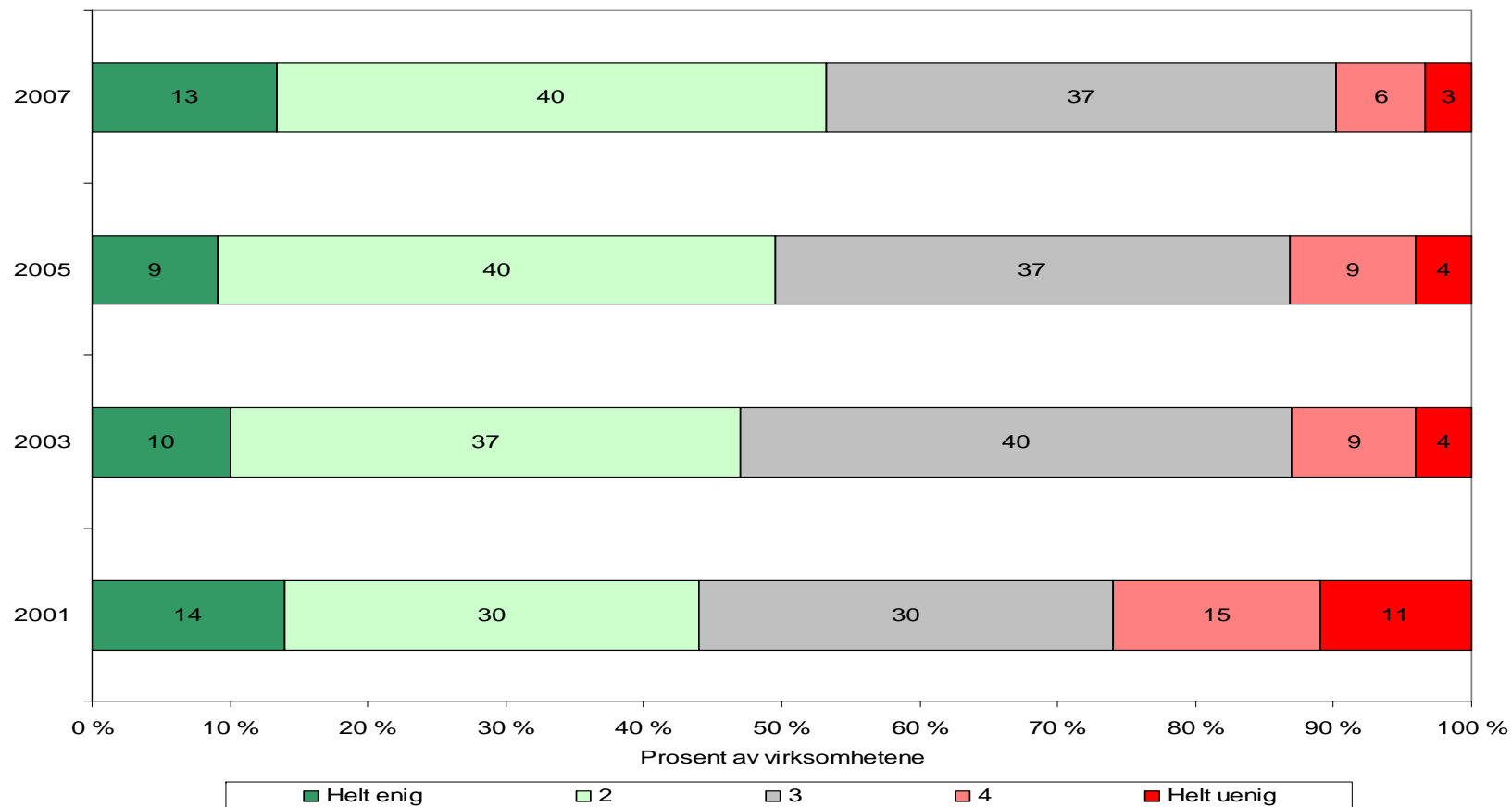




## 6. BRUKERBEHANDLING

”De ansatte i Skatteetaten er rettferdige og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet”.

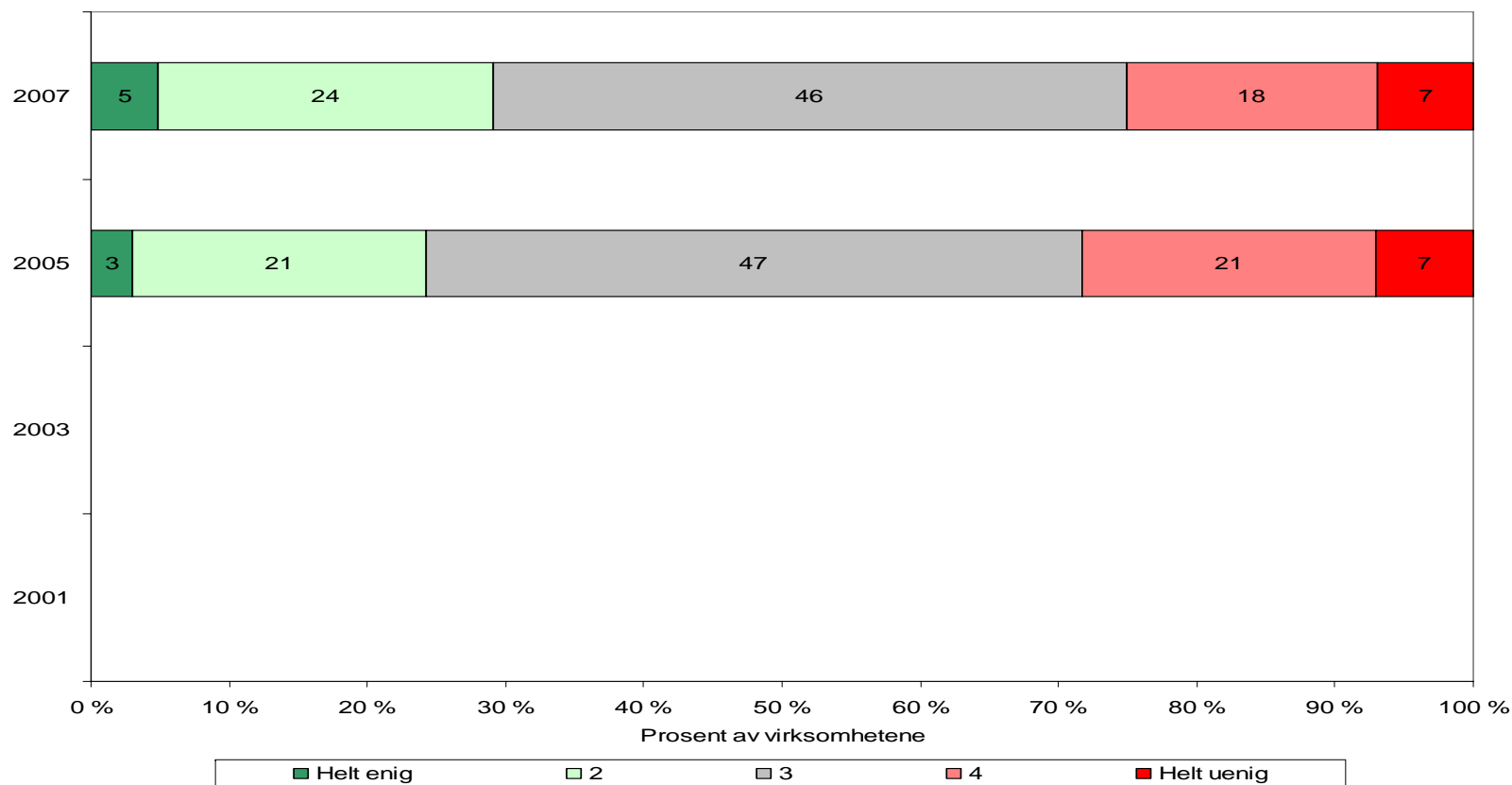
- Andelen som mener etaten er rettferdig (kategoriene 1 og 2) er økende i perioden, på bekostning av andelen ”helt-” eller ”delvis uenige” (kategoriene 4 og 5) i denne vurderingen.



## 6. BRUKERBEHANDLING

”De ansatte i Skatteetaten er løsningsorienterte og opptatt av den enkelte bedrifts behov”.

- Vurderingene er de samme i 2007 som i 2005.
- Spørsmålet er ikke stilt før 2005.



## 6. BRUKERBEHANDLING

### Brukerbehandling – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)\*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	5,0	7	2,8
Bransje	B: Fiske	5,0	20	1,6
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	5,1	5	3,1
Landsdel	Hedemark og oppland	5,3	68	1,9
Omsetning	Inntil 10 mill.	5,3	23	1,9
Kontakt med Etaten	Kun besøk	5,5	158	1,9
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	5,6	2	2,3
Kontakt med Etaten	Beøk og saksbehandling	5,6	66	1,9
Etableringsår	1951-1980	5,6	127	1,8
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	5,8	57	1,9
Omsetning	Inntil 5 mill.	5,8	154	1,7
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	5,9	213	1,6
Omsetning	Inntil 1 mill.	5,9	332	1,7
Landsdel	Østlandet ellers	5,9	146	1,6
Antall ansatte	3-20	5,9	125	1,8
Landsdel	Vestlandet	6,0	119	2,0
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	6,0	110	1,5
ALLE		6,0	719	1,8
Antall ansatte	0,1-2	6,0	571	1,8
Etableringsår	1999-	6,0	263	1,8
Bransje	D: Industri	6,0	64	2,0
Etableringsår	1981-1990	6,1	145	1,7
Etableringsår	1991-1994	6,1	52	1,8
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	6,1	70	2,0
Landsdel	Trøndelag	6,1	69	1,5
Bransje	H: Hotell og restaurant	6,1	19	1,7
Omsetning	Ukjent	6,1	111	2,0
Landsdel	Oslo og Akershus	6,1	146	1,6
Etableringsår	1995-1998	6,2	82	1,7
Landsdel	Agder og Rogaland	6,2	83	1,9
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,2	157	1,7
Etableringsår	-1950	6,2	42	1,4
Landsdel	Nord-Norge	6,2	86	1,9
Antall ansatte	21-50	6,3	15	1,9
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,3	426	1,7
Antall ansatte	50+	6,3	9	1,7
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	6,4	42	2,2
Omsetning	Over 50 mill	6,4	18	1,5
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,7	47	1,9
Omsetning	0 / Negativ	6,8	34	1,4
Bransje	Ukjent	6,9	10	1,0

Minst tilfredse med informasjonsvirksomheten:

- Fiske, hotell/restaurantvirksomhet, beliggenhet i Hedemark/Oppland, erfaring med saksbehandling og kontrollbesøk, samt middels omsetning.

Mest tilfredse med informasjonsvirksomheten:

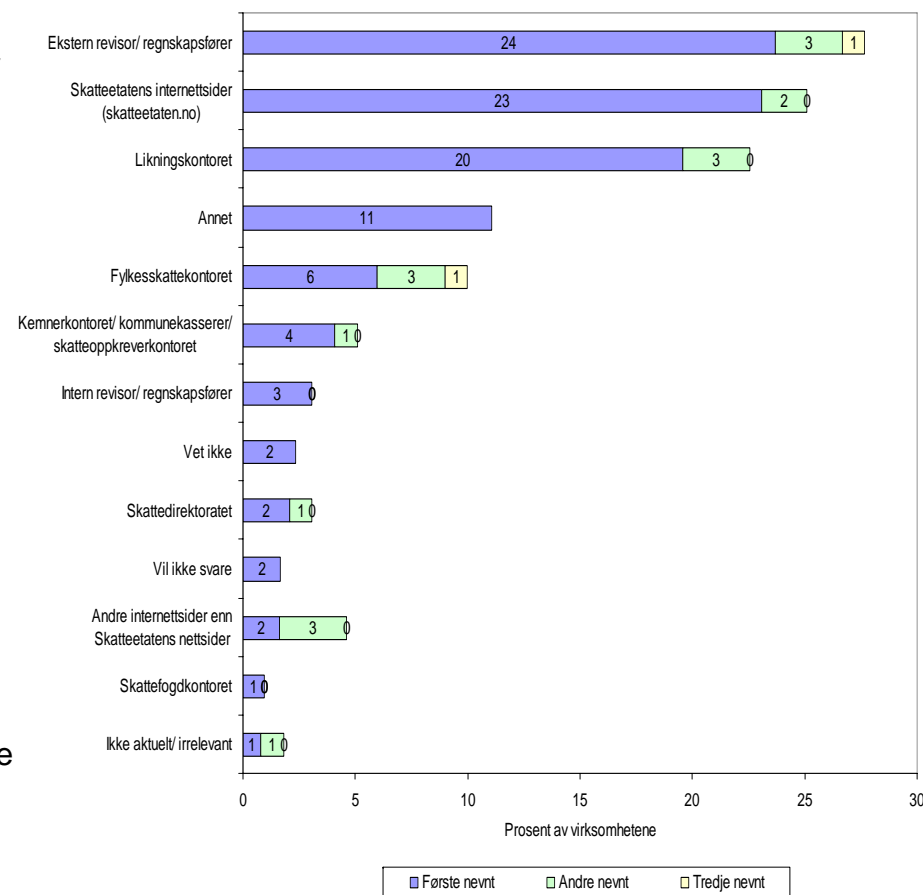
- Store virksomheter, høy omsetning (eller 0), Transport- og kommunikasjon, beliggenhet i Nord-Norge.

\* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de seks enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 6.

# 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Hvor er det mest naturlig for deg/bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?

- Åtte av ti virksomheter nevner et enkelt kontaktpunkt.
- Ekstern revisor, likningskontoret eller skatteetatens internettsider nevnes oftest
- De næringsdrivende henvender seg over et bredt spekter av informasjonskanaler når de har behov for informasjon i skatte- og avgiftsspørsmål. De fleste virksomhetene (80%) fokuserer imidlertid på en enkelt kanal.
- Informasjonstilgangen fordeler seg stort sett mellom tre like utbredte typer kanaler: Likningskontoret (23%), ekstern revisor (28%) og skatteetatens internettsider (25%).
- Skattedirektoratet, Fylkesskattekontor, Kemner og "andre nettsider" nevnes i relativt liten utstrekning. Én av ti oppgir "andre kanaler".
- Variasjonene gjenspeiler i stor grad virksomhetenes størrelse og dermed organiseringen av regnskapsdriften: Blant de minste virksomhetene fordeler kontaktene seg på likningskontor (20%), ekstern revisor (26%) og nettsidene hos Skatteetaten (21%). Nettsidene stiger så i omfang med stigende virksomhetsstørrelse. Blant de største virksomhetene utgjør likningskontorene 9%, eksterne revisorer 18% og nettsidene 45%.
- Én av ti nevner "andre" kontakter: advokater, Internett (Lovdata), oppslagsverk (Se vedlegg 3)



# 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

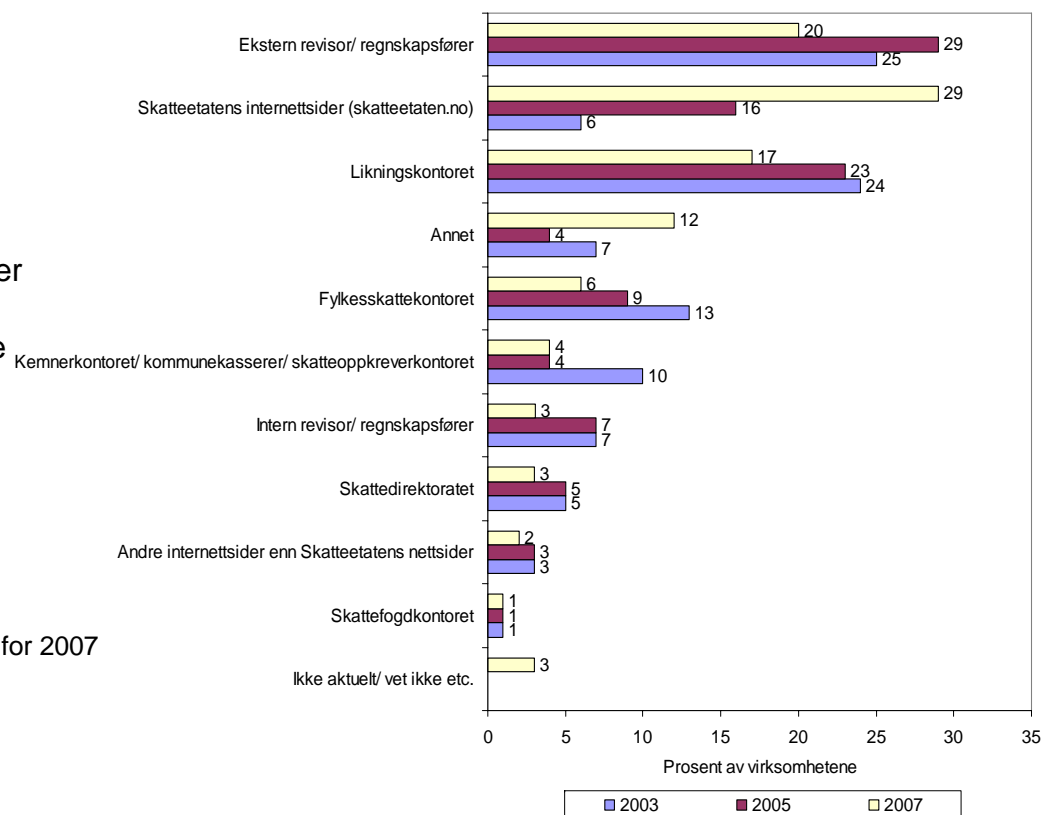
Hvor er det mest naturlig for deg/bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?

- Tre informasjonskanaler går igjen i perioden: revisor, Etatens nettside og likningskontoret.
- Elektronisk informasjonsinnhenting synes å øke i omfang på bekostning av de to øvrige kanalene
- Ekstern revisor, skatteetatens internettsider og likningskontoret er dominerende kontaktkanaler i hele perioden.
- Veksten i bruken av Etatens nettside er betydelig i perioden, og reduserer innslaget av de øvrige mest benyttede kanalene – revisor og likningskontor.
- Også "andre" kanaler viser større utbredelse i 2007 enn tidligere.

Tallene må tolkes med forsiktighet:

- I rapporten for 2005 gjengis kun én enkelt sak. I 2007 kunne man oppgi flere saker. Figuren gjengir for 2007 kun FØRSTE sak nevnt.

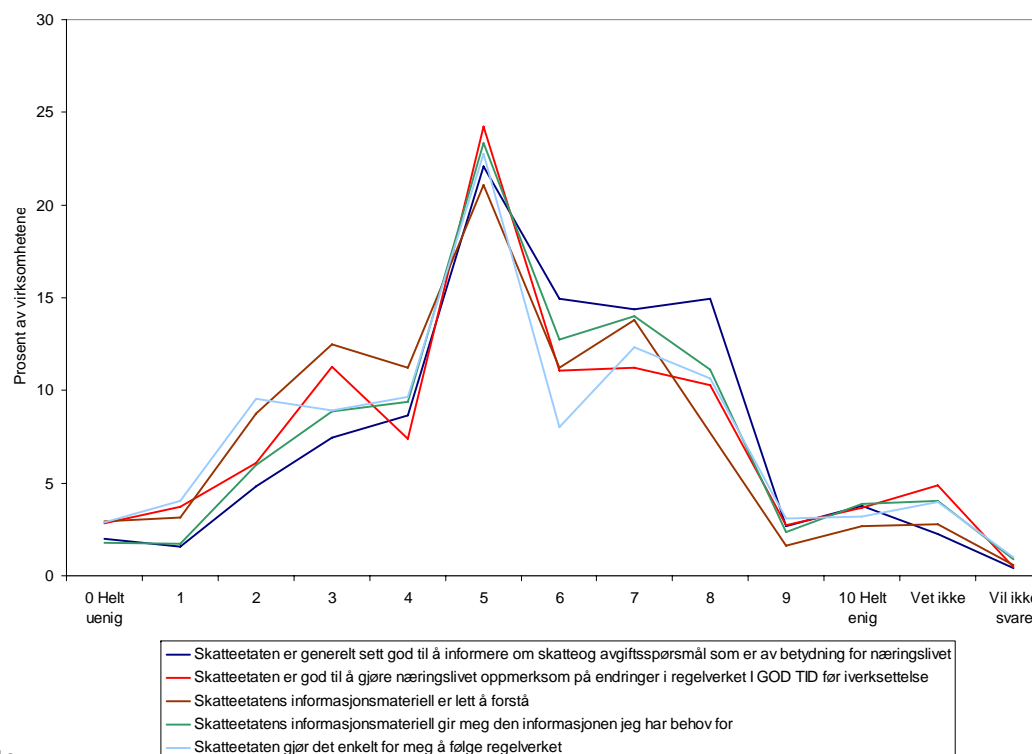
- "Vet ikke" og andre ubesvarte er tatt med i prosentierungsgrunnlaget i 2007.



# 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Nå ber vi deg vurdere noen påstander om Skatteetatens informasjon til næringsdrivende. Jeg ber deg igjen bruke vurderingsskalaen fra 0 til 10, der 0 nå står for "helt uenig" og 10 står for "helt enig"

- De fleste er "mellomfornøyde" med informasjonsvirksomheten
- Dette gjelder også de fleste enkeltaspektene ved denne virksomheten
- De fleste virksomhetene plasserer Skatteetaten "midt på treet" i forhold til informasjonsvirksomheten (score 5). Om lag fire av ti virksomheter plasserer seg i intervallet score 4-6.
- Tilfredsheten er noe høyere for den generelle vurderingen (score 5,7) og noe lavere for forståelsen av informasjonsmateriellet (score 4,9) enn for de øvrige kriteriene.
- Et gjennomsnitt over de fem delvurderingene gir en score på 5,2. Variasjonene er imidlertid små etter virksomhetenes bakgrunnskjennetegn.

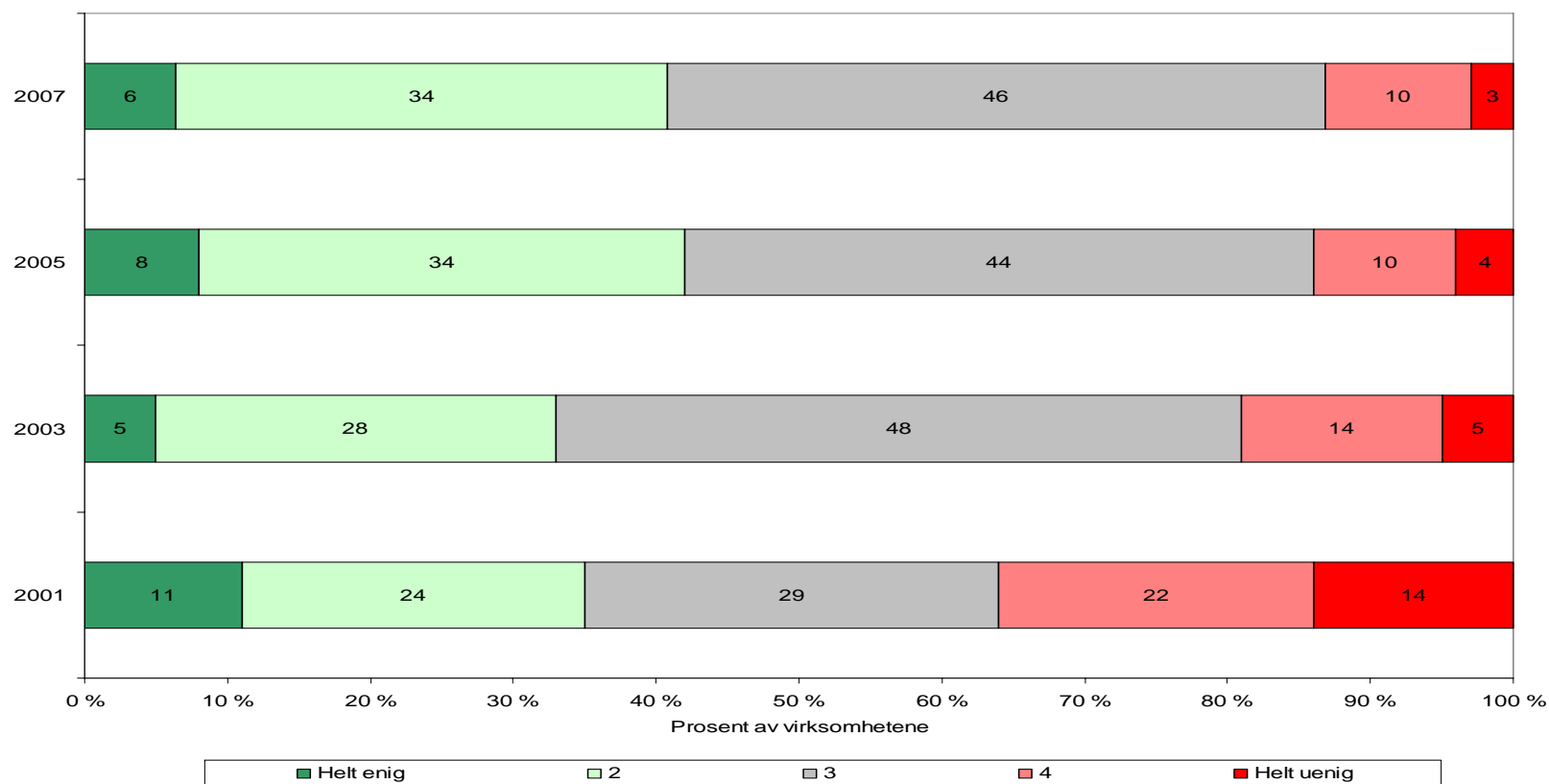


\* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.

## 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

”Skatteetaten er generelt sett flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet. (Vurderingsskala 0 til 10)

- Andelen misfornøyde ble redusert fra 2001-2003, og er deretter stabil
- Reduksjonen av andelen misfornøyde etter 2003 gjenspeiler en økning i andelen fornøyde. Andelen ”mellomfornøyde” er stabil de siste 3-4 årene.



## 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

### Informasjonsvirksomhet – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)\*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	B: Fiske	4,0	21	1,9
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	4,1	5	3,1
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	4,4	2	1,9
Omsetning	Inntil 10 mill.	4,4	31	1,8
Landsdel	Hedemark og oppland	4,5	77	1,6
Bransje	H: Hotell og restaurant	4,6	21	2,0
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	4,7	10	1,7
Kontakt med Etaten	Beøk og saksbehandling	4,9	79	1,7
Omsetning	Inntil 5 mill.	4,9	199	1,8
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	4,9	132	1,7
Etableringsår	1951-1980	5,0	151	1,9
Etableringsår	1981-1990	5,0	167	1,6
Landsdel	Østlandet ellers	5,1	174	2,0
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	5,1	74	1,7
Etableringsår	1991-1994	5,1	71	2,1
Kontakt med Etaten	Kun besøk	5,2	211	2,0
Antall ansatte	3-20	5,2	159	1,8
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	5,2	166	1,6
Antall ansatte	0,1-2	5,2	700	1,9
Omsetning	Inntil 1 mill.	5,2	397	1,9
<b>ALLE</b>		<b>5,2</b>	<b>890</b>	<b>1,8</b>
Bransje	D: Industri	5,2	92	2,2
Landsdel	Vestlandet	5,2	155	1,8
Landsdel	Trøndelag	5,3	80	1,6
Landsdel	Nord-Norge	5,3	101	1,8
Etableringsår	1999-	5,3	339	1,9
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	5,3	54	2,0
Bransje	Ukjent	5,3	10	2,4
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	5,3	511	1,8
Omsetning	0 / Negativ	5,3	58	1,7
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	5,5	287	1,7
Landsdel	Agder og Rogaland	5,5	100	2,1
Landsdel	Oslo og Akershus	5,5	201	1,8
Antall ansatte	50+	5,5	12	1,7
Omsetning	Ukjent	5,5	129	1,7
Etableringsår	1995-1998	5,5	98	1,9
Etableringsår	-1950	5,6	54	1,6
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	5,6	86	2,1
Omsetning	Over 50 mill	5,7	23	1,5
Antall ansatte	21-50	5,7	19	1,8
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,0	54	1,9

Minst tilfredse med informasjonsvirksomheten: \_  
- Fiske, hotell/restaurantvirksomhet, beliggenhet i Hedemark/Oppland, erfaring med saksbehandling og kontrollbesøk, samt middels omsetning.

Mest tilfredse med informasjonsvirksomheten:  
- Store virksomheter, høy omsetning, bygg- og anlegg, etablert, beliggende i Oslo Akershus/Agder og Rogaland.

\* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de fem enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 5.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Har du tilgang til Internett – og har du i så fall noen gang besøkt Skatteetatens internettsider?

- De aller fleste næringsdrivende har tilgang til Internett
- De fleste har også besøkt Skatteetatens nettsider
  
- Kun fem av hundre næringsdrivende har ikke tilgang til Internett.
- Syv-åtte av ti næringsdrivende har besøkt Skatteetatens nettsider. To av ti har ikke besøkt dem, selv om de har Internetttilgang.
- Både nettilgang og besøksandelen på Skatteetatens sider øker med bedriftsstørrelsen. Blant de minste foretakene har 7% ikke nettilgang og 20% har tilgang men ikke besøkt Skattedirektoratets sider. Blant de største virksomhetene har alle nettilgang og alle har besøkt etatens hjemmeside.

Prosent

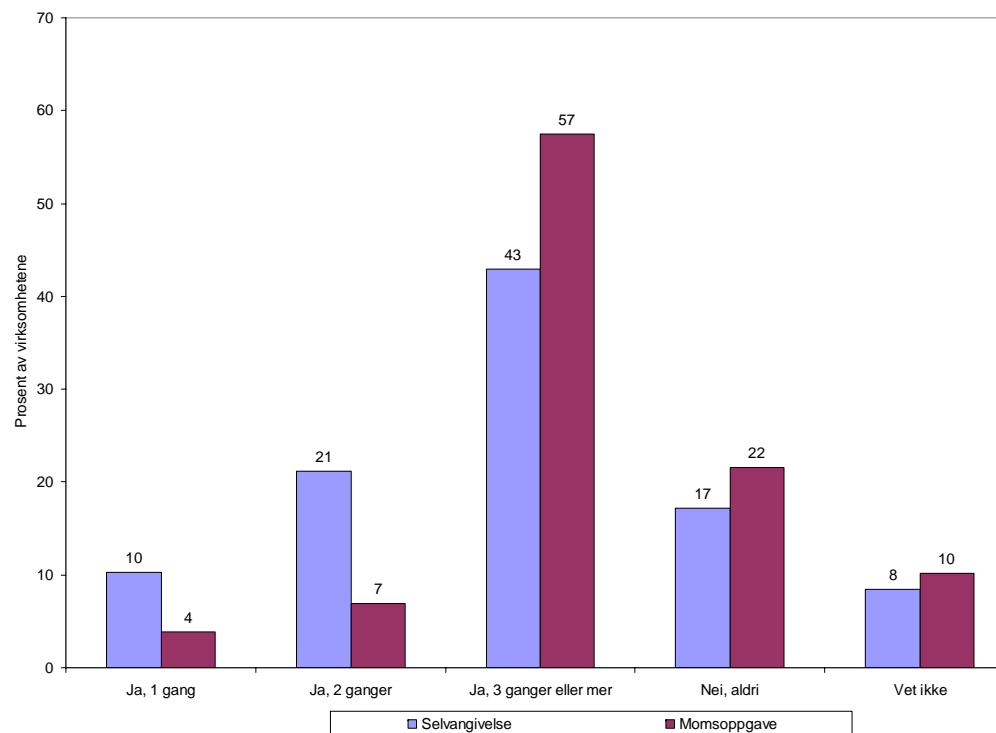
		Tilgang til Internett		Sum
		Ja	Nei	
Besøkt Skatteetatens nettsider	Ja	75		75
	Nei	20	5	20
	Sum	95	5	100

## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Kjenner du til, eller har du noen gang hørt om Altinn? Kjenner du til om virksomheten noen gang har levert selvangivelse eller momsoppgave via Internett, og i så fall hvor mange ganger?

- De fleste næringsdrivende kjenner Altinn
- Flertallet leverer også selvangivelse og momsoppgave via Internett

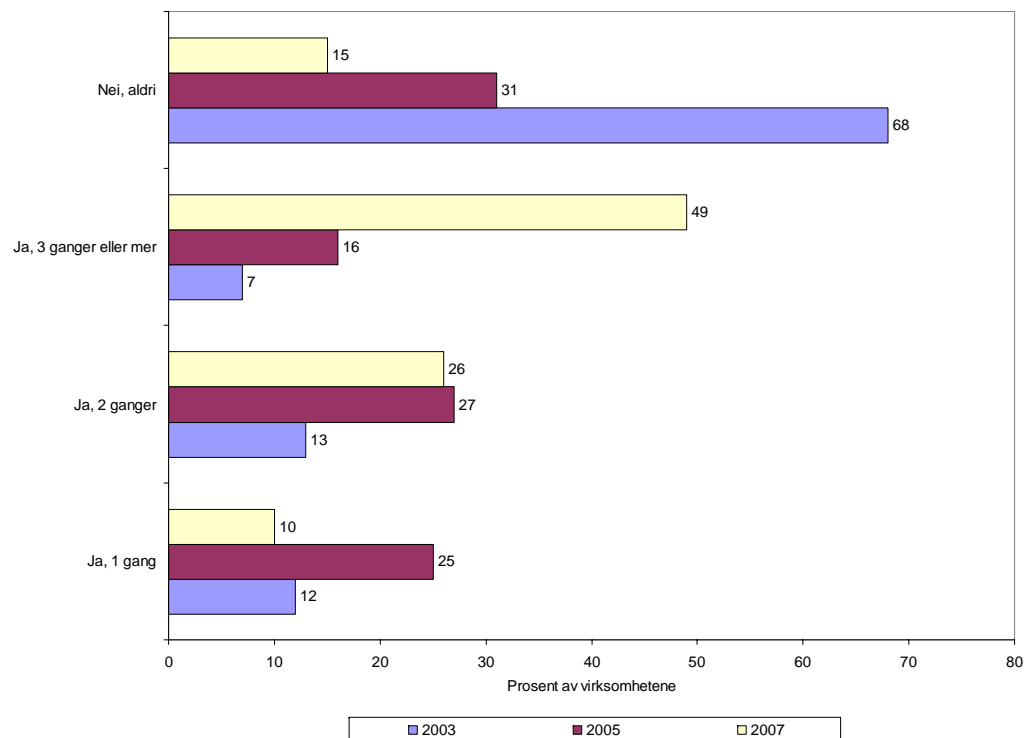
- De aller fleste næringsdrivende (81%) har hørt om Altinn.
- Syv av ti har levert momsoppgave og/eller selvangivelse via nettet.
- Momsoppgave er levert hyppigere enn selvangivelse, noe som dels kan forklares med kravet til hyppighet i innrapporteringen.
- Andelen virksomheter som ikke har hørt om Altinn er størst blant små virksomheter med 0-2 ansatte (22% uten kjennskap), omsetning under 1 mill. kroner (26%), lokalisert på Sør-Vestlandet (34%) og innenfor jordbruk/skogbru/fiske/ (38-48%).



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Kjenner du til om virksomheten noen gang har levert selvangivelse via Internett, og i så fall hvor mange ganger?

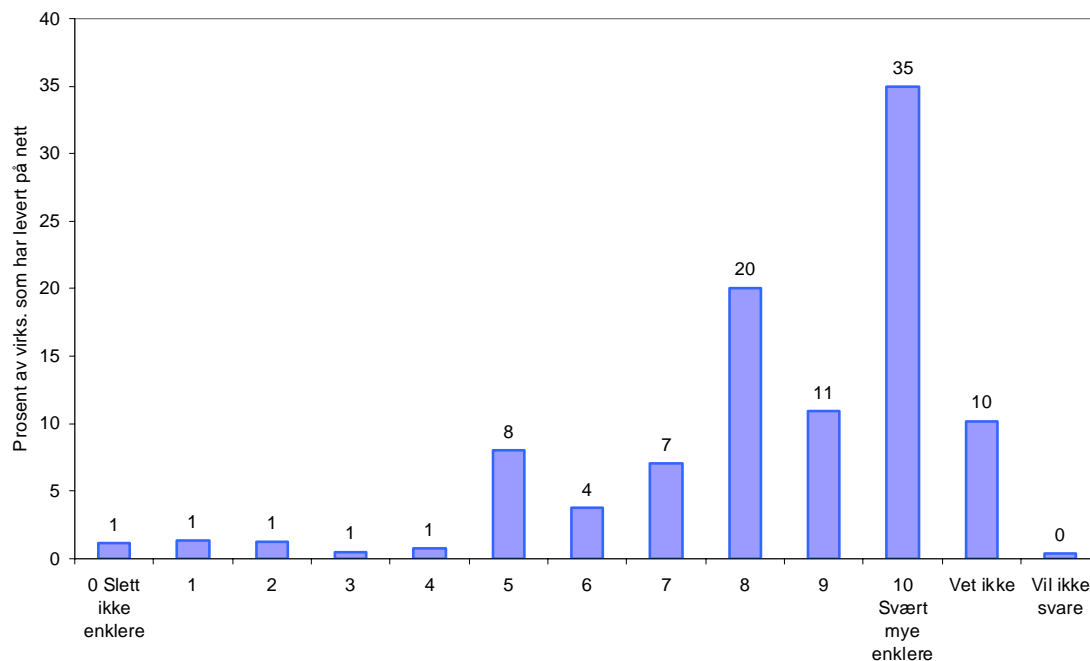
- Andelen virksomheter som leverer selvangivelsen over nettet er raskt økende
- Andelen virksomheter som ikke har benyttet nettet til innlevering av selvangivelsen er redusert fra 68% i 2003 til 15% i dag.
- Samtidig øker andelen som har benyttet nettet til dette formålet flere ganger. Mens 7% av virksomhetene i 2003 hadde levert inn selvangivelsen på nett 3 eller flere ganger, er denne andelen nå øket til halvparten av virksomhetene.
- Andelen som oppgir "Vet ikke" eller "Ubesvart" utgjør i 2007 11%, men er utelatt fra figuren for sammenliknbarhetens skyld. Den tilsvarende andelen for de foregående årene er ikke kjent.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på Internett som en forenkling i forhold til tidligere? Du kan bruke svarskalaen som går fra 0 til 10, der 0 står for at det slett ikke har blitt enklere og 10 står for at det er blitt svært mye enklere (Antall virksomheter=831).

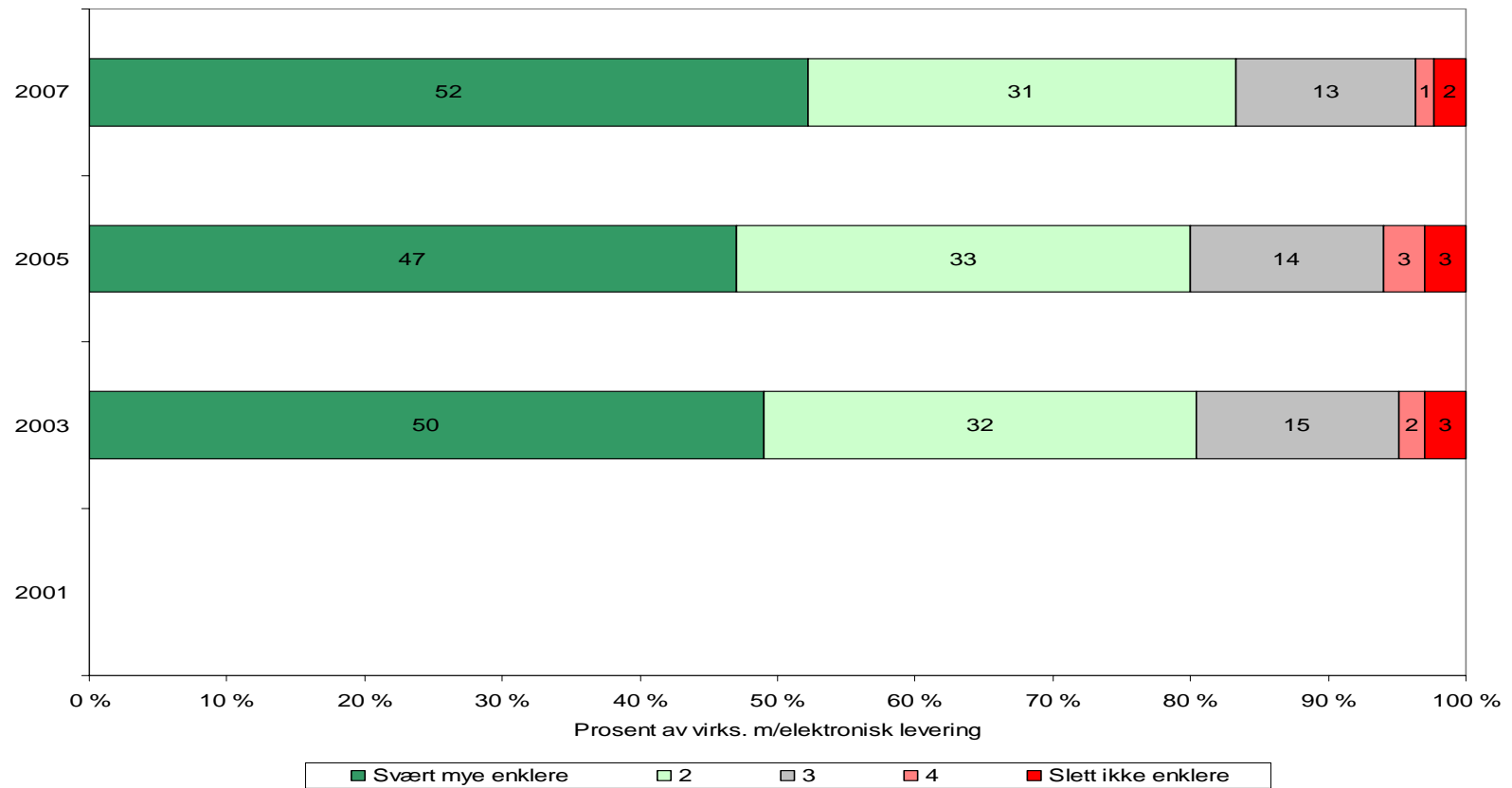
- De aller fleste næringsdrivende finner nettinnlevering som en betydelig forenkling
- De aller fleste næringsdrivende opplever innlevering av selvangivelse og/eller momsoppgave som en forenkling i forhold til tidligere (score 8,1).
- Næringsdrivende i de yngste virksomhetene er gjennomgående noe mer positive enn i de eldste.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på Internett som en forenkling i forhold til tidligere? Du kan bruke svarskalaen som går fra 0 til 10, der 0 står for at det slett ikke har blitt enklere og 10 står for at det er blitt svært mye enklere enn tidligere.

- Oppfatningene er stabile siden 2003



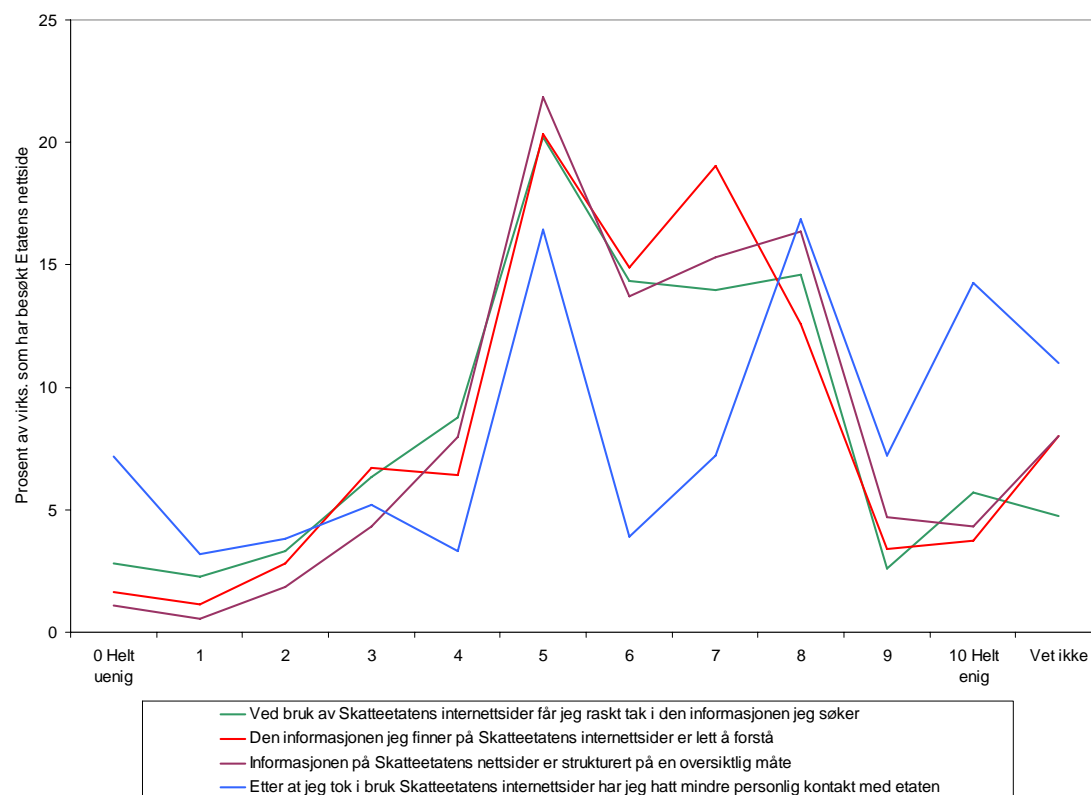
## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander knyttet til bruk av Skatteetatens internettsider, på skalaen fra 0 til 10, der 0 er helt uenig og 10 er helt enig.\*

A: Lavest tilfredshet:

- Lavest tilfredshet med nettsidenes tilgjengelighet, forståelighet og struktur

- Lavest tilfredshet blant brukere av Skatteetatens nettsider finner vi for tiden det tar å finne ønsket informasjon (score 5,7), hvor forståelig informasjonen er (score 5,9) samt sidenes struktur (score 6,1).
- Bruk av nettsidene reduserer- men erstatter ikke nødvendigvis den personlige kontakten med etaten.



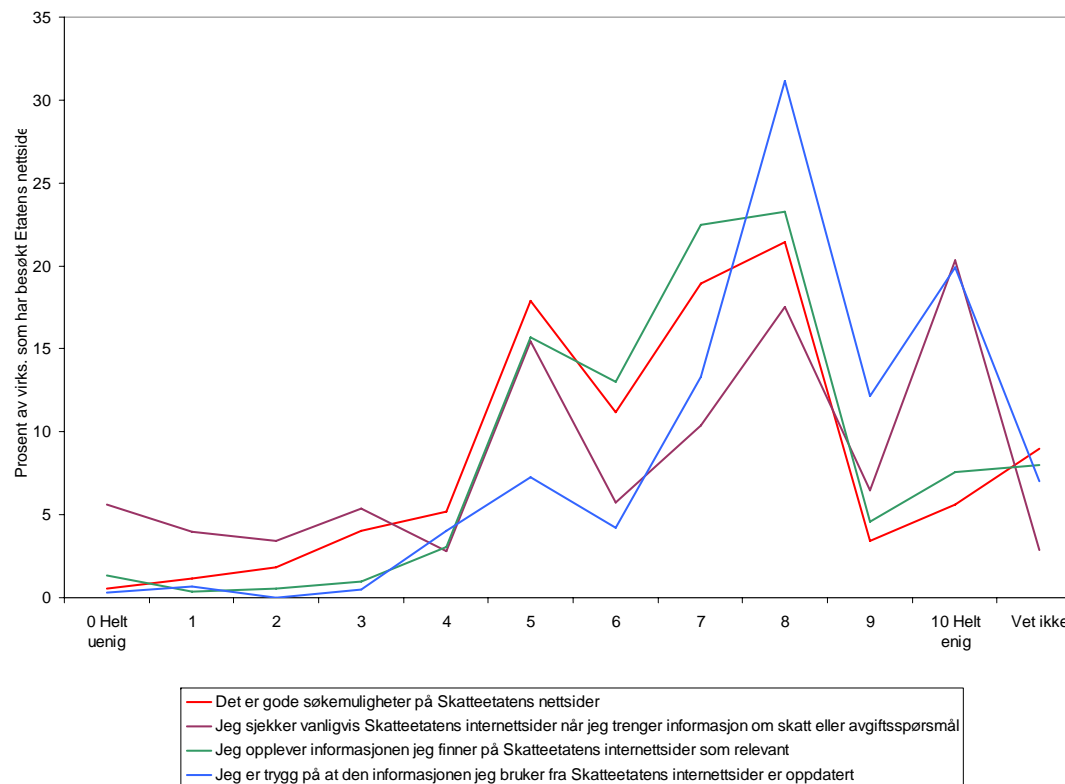
## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander knyttet til bruk av Skatteetatens internettsider, på skalaen fra 0 til 10, der 0 er helt uenig og 10 er helt enig (B).

B: Høyest tilfredshet:

- Høyest tilfredshet med nettsidenes søkemuligheter, oppdatering og informasjonens relevans

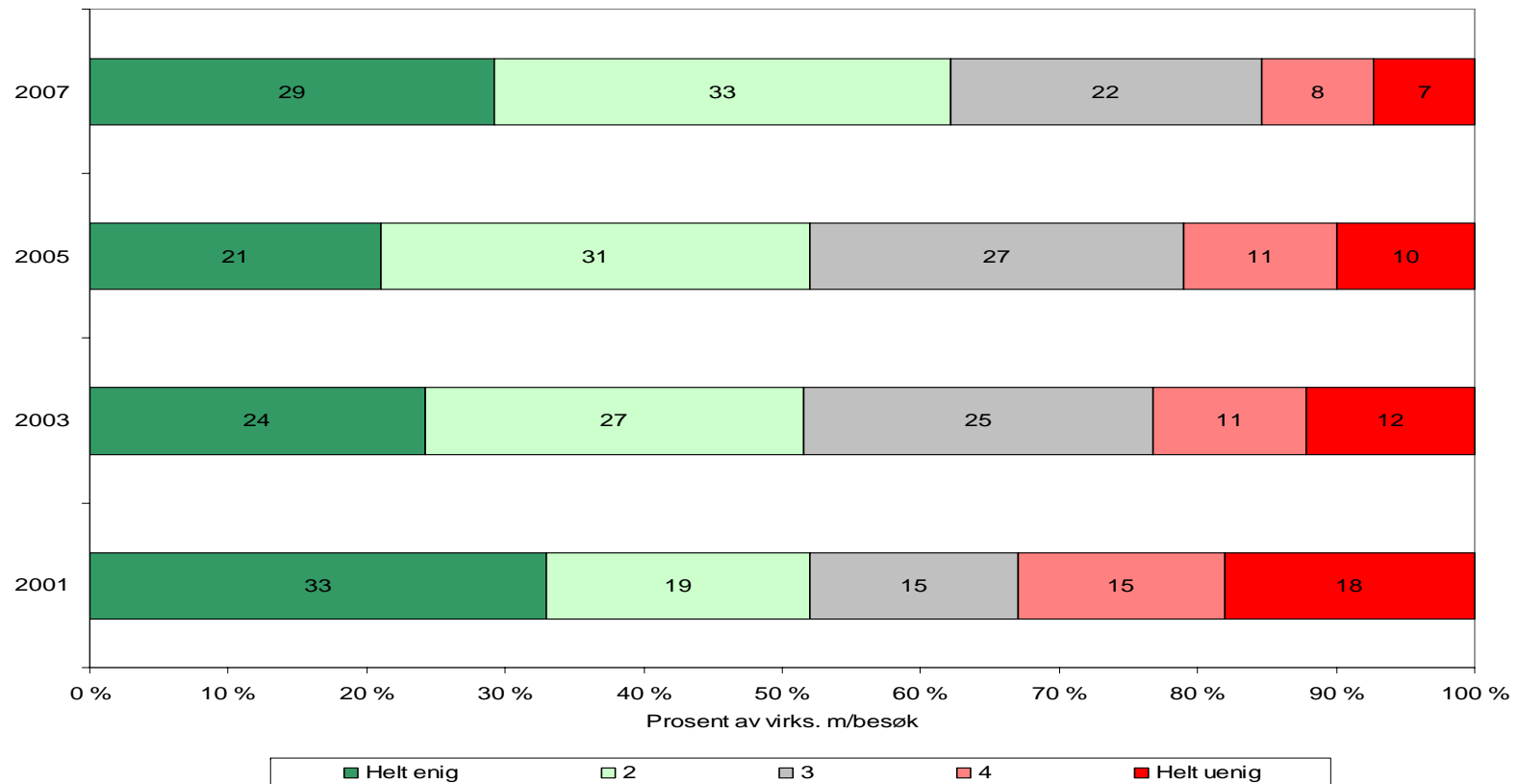
- Høyest tilfredshet blant brukere av Skatteetatens nettsider finner vi for informasjonens oppdatering (score 7,8), informasjonens relevans (score 6,8) og søkemuligheter (score 6,4).
- Mange sjekker Etatens internettside for å holde seg oppdatert i skatte- og avgiftsspørsmål (score 6,4).



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

"Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål".

- Andelen virksomheter som er "uenige" (kategori 3-5) i at de sjekker Etatens nettside er synkende, til fordel for en økende andel "delvis enige" (kategori 2).

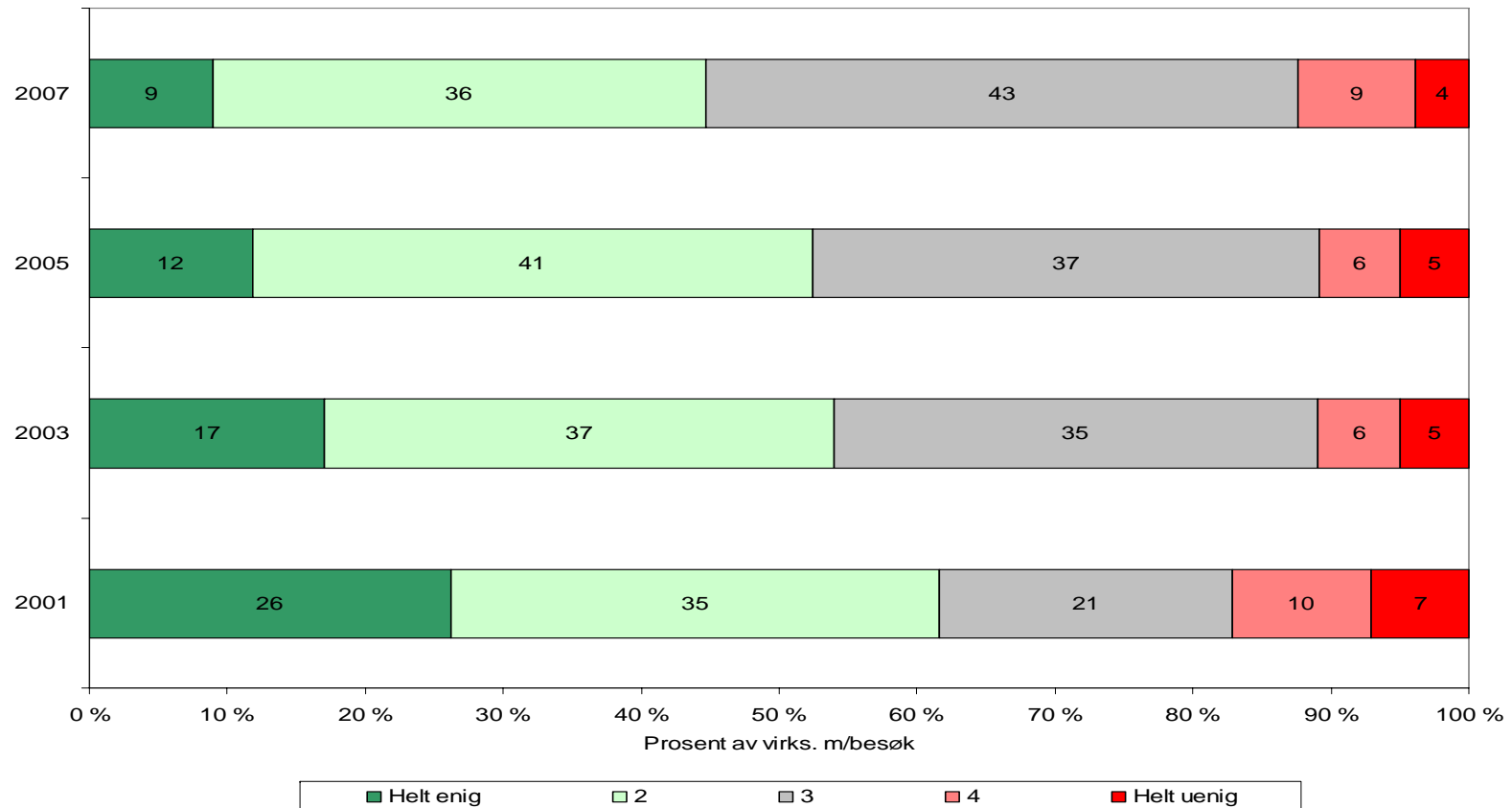




## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Ved bruk av Skatteetatens internettsider får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker”.

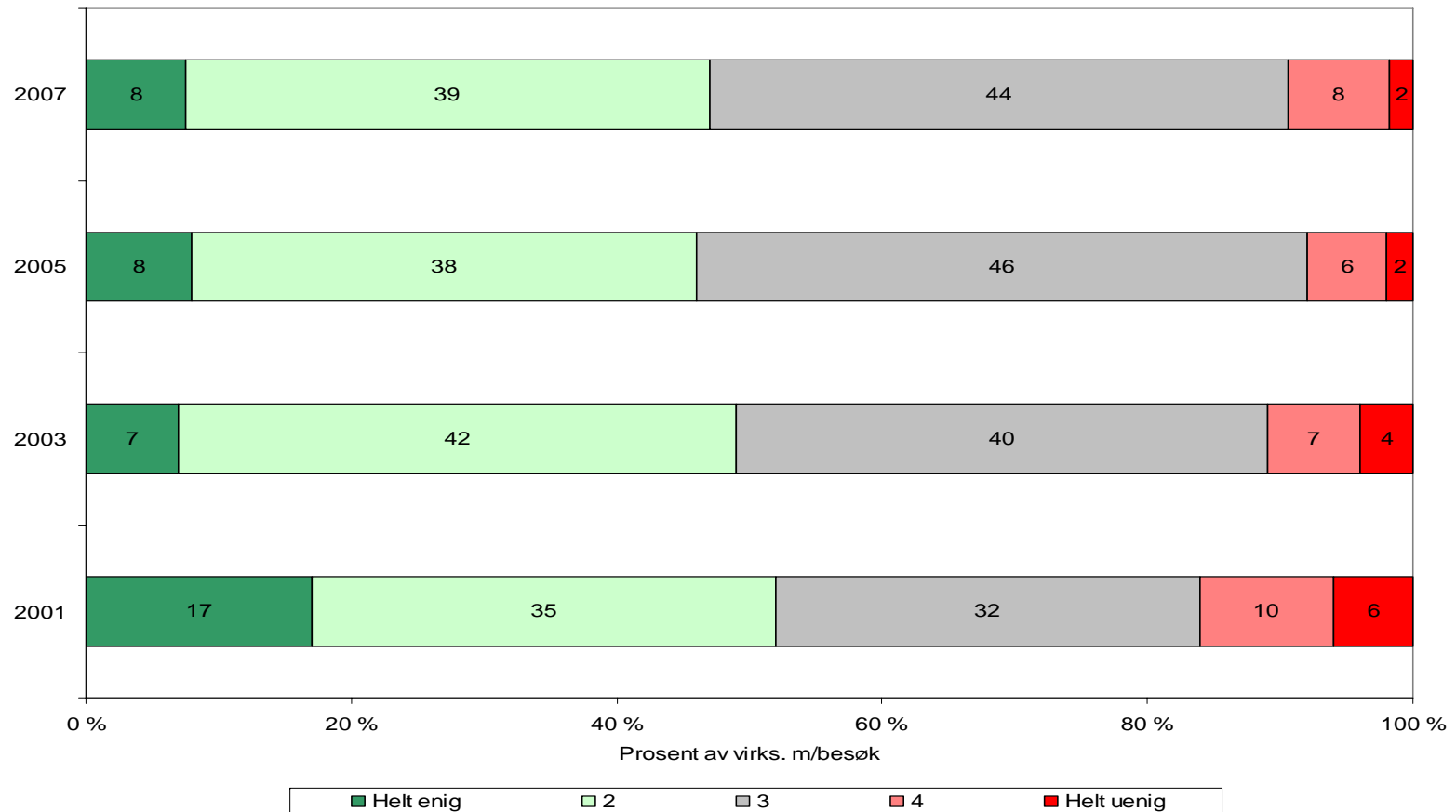
- Både andelen ”helt enige” (kategori 1) og andelen ”helt uenige” (kategori 5) er synkende i perioden, mens andelen ”verken enig eller uenig” (kategori 3) er økende.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå”.

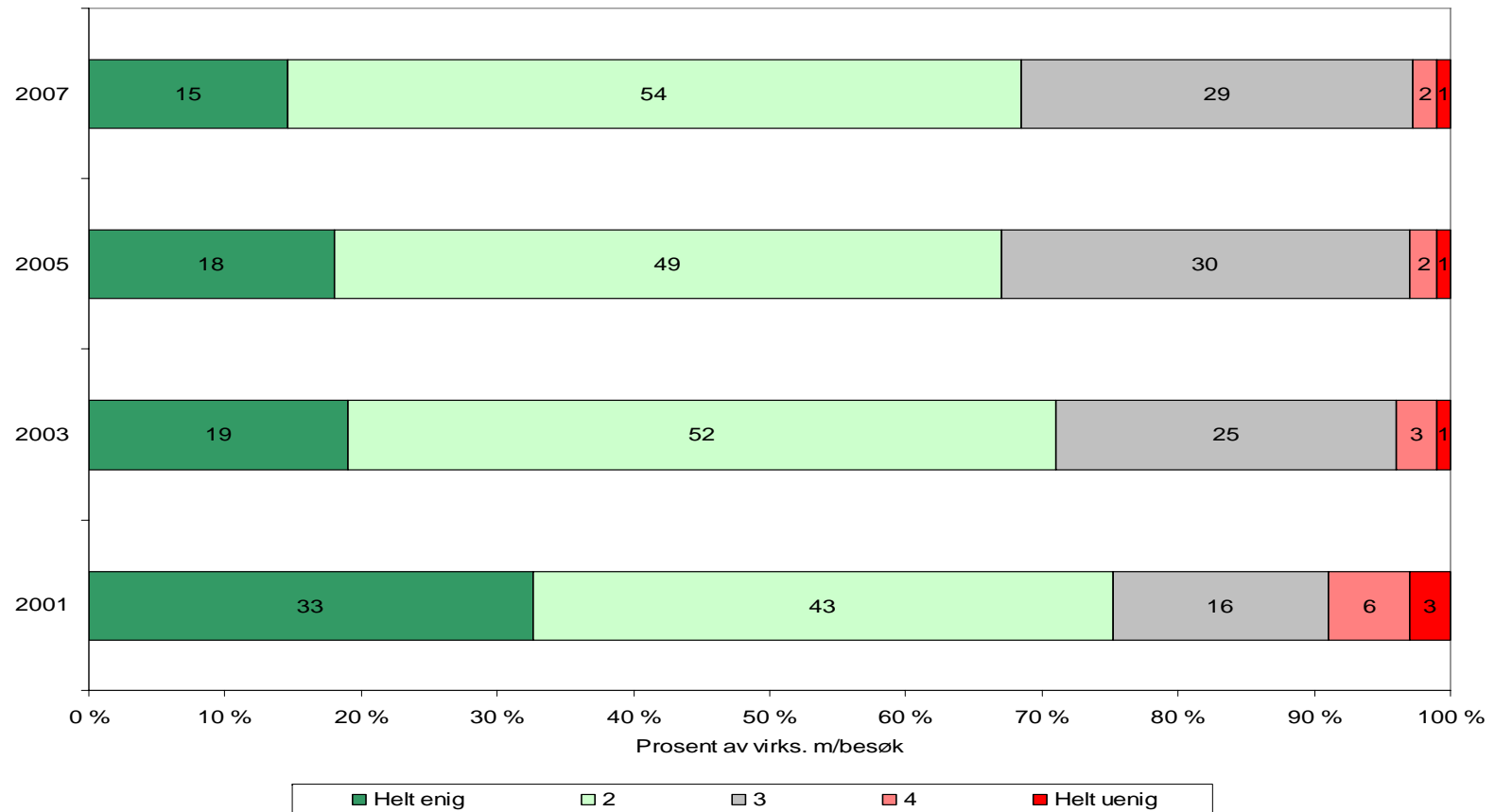
- Etter 2001 er det utpreget stabilitet i vurderingene.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant”.

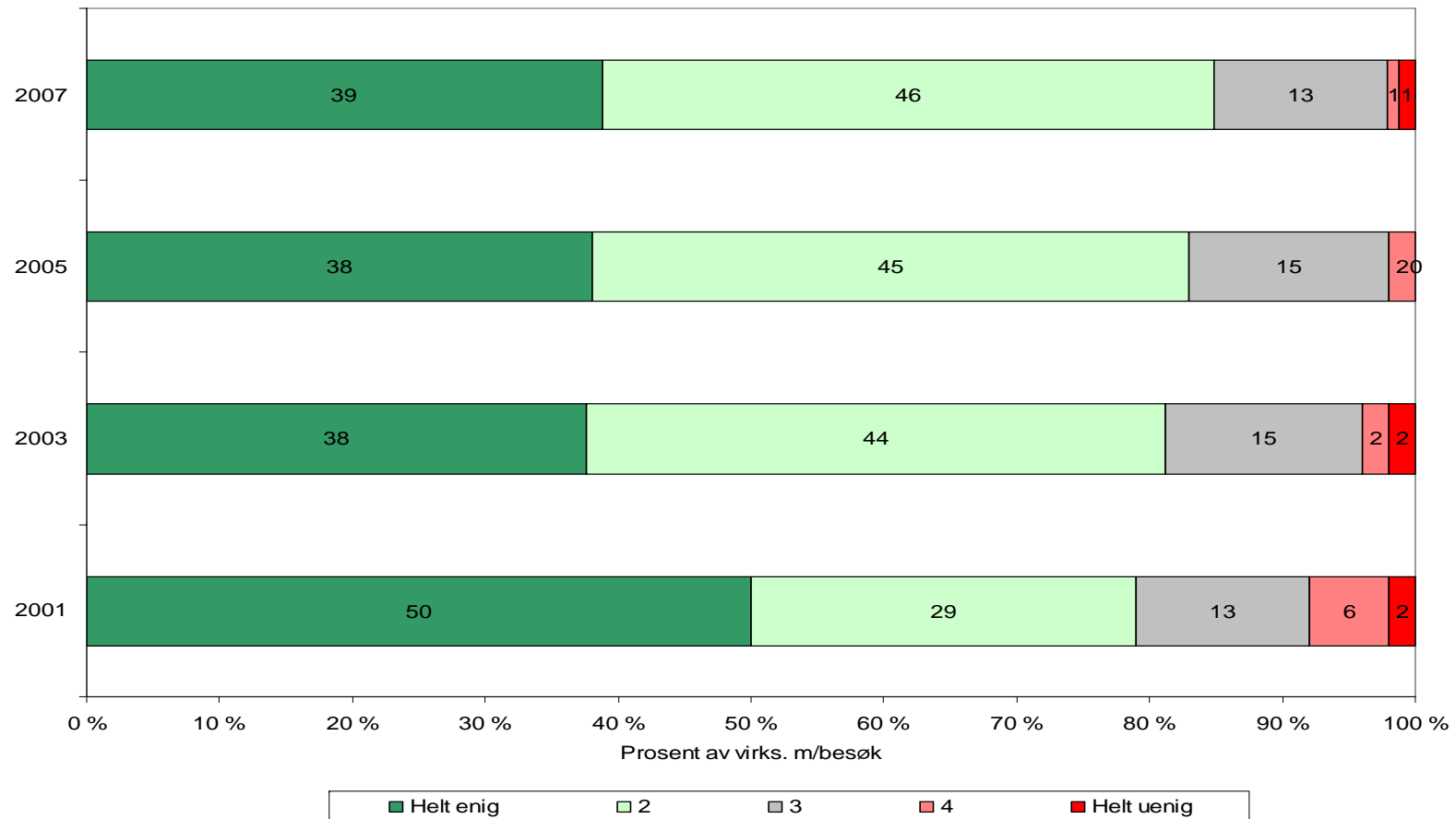
- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens nettsider er oppdatert”.

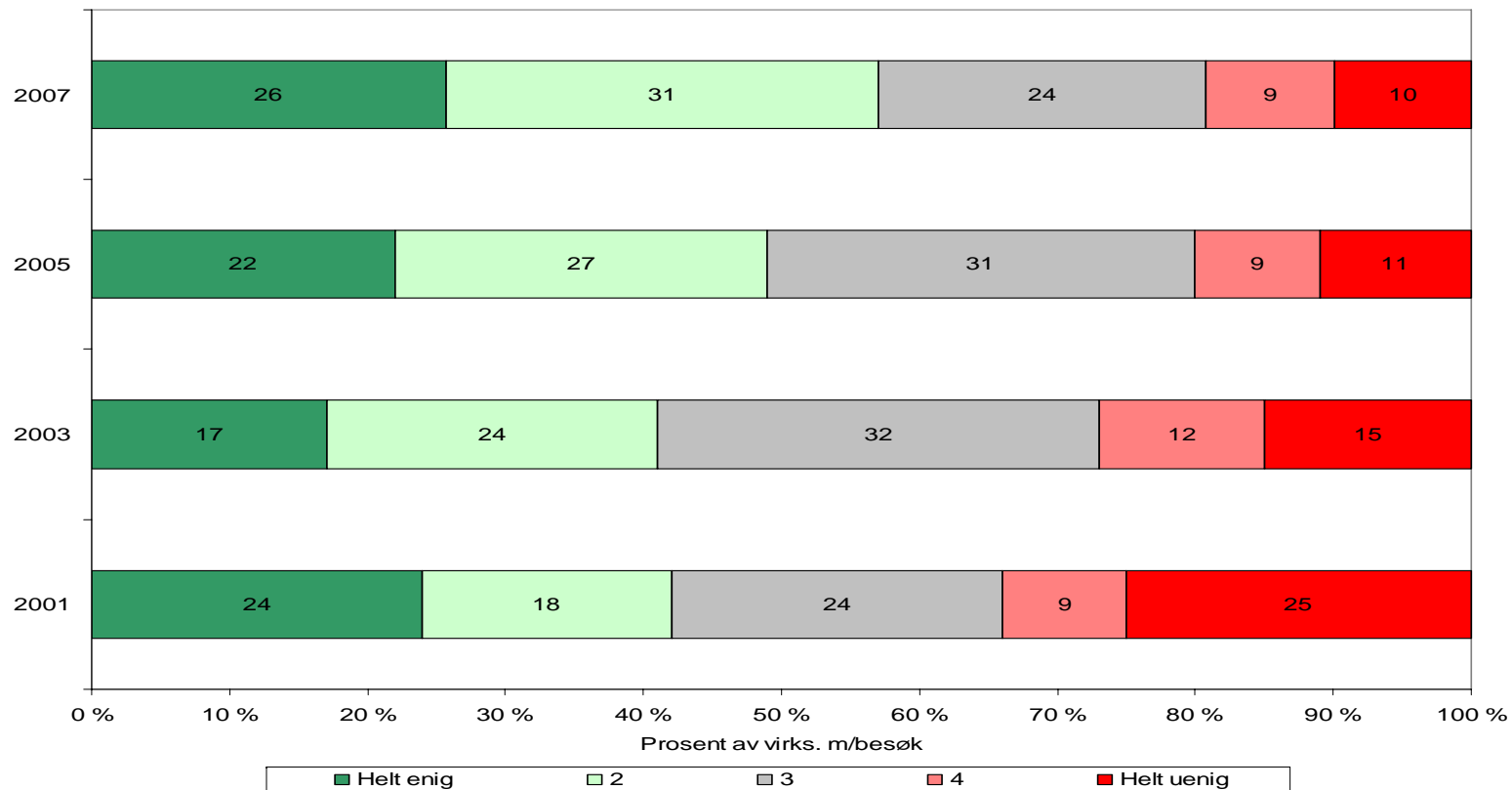
- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med Etaten”.

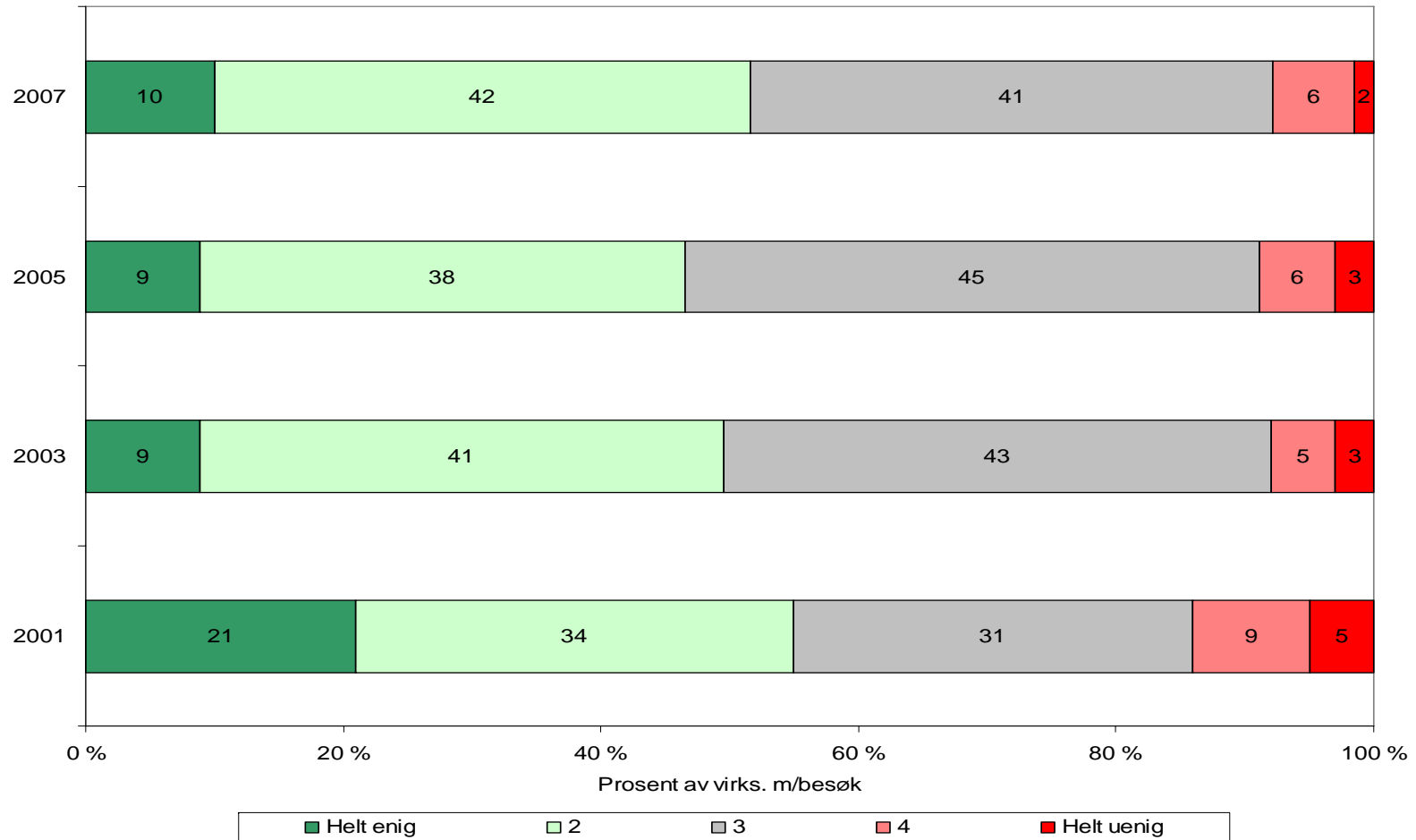
- Internett har i stigende grad redusert de næringsdrivendes behov for personlig kontakt.



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

"Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte".

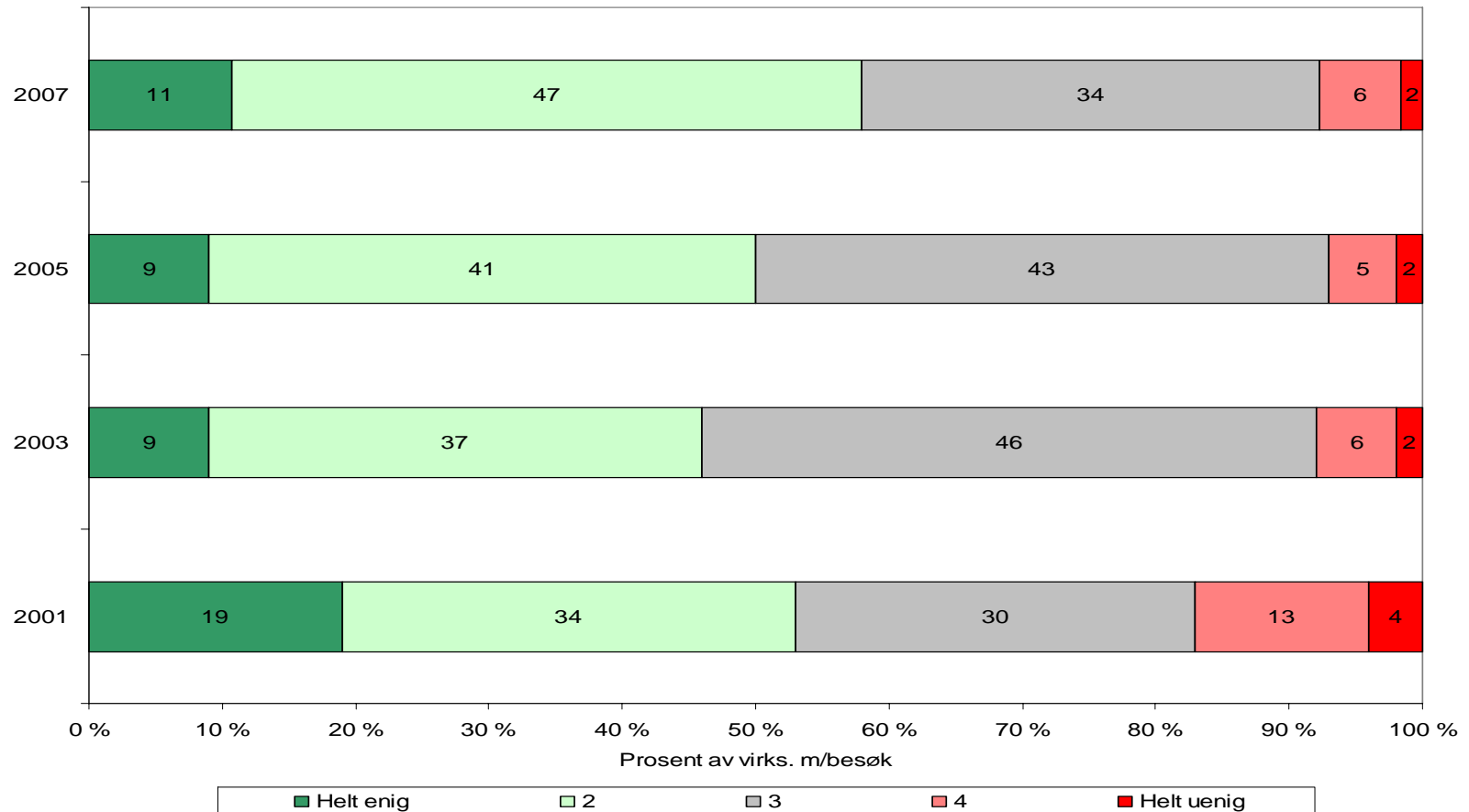
- Etter at andelen "helt enige" (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile



## 8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider”.

- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile



# 7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Vurdering av Skatteetatens nettsider – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)\*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	H: Hotell og restaurant	5,5	11	2,1
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	5,9	2	2,3
Omsetning	Inntil 10 mill.	6,1	22	1,3
Bransje	B: Fiske	6,1	15	1,1
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,1	69	1,5
Omsetning	0 / Negativ	6,1	46	2,0
Landsdel	Østlandet ellers	6,2	124	1,7
Kontakt med Etaten	Beøk og saksbehandling	6,2	58	1,3
Landsdel	Hedemark og oppland	6,2	40	1,3
Etableringsår	1995-1998	6,3	72	1,6
Etableringsår	1951-1980	6,3	75	1,5
Kontakt med Etaten	Kun besøk	6,4	163	1,6
Antall ansatte	0,1-2	6,4	452	1,6
Omsetning	Inntil 5 mill.	6,5	131	1,4
Etableringsår	-1950	6,5	42	1,2
Landsdel	Nord-Norge	6,5	59	1,6
Omsetning	Inntil 1 mill.	6,5	240	1,5
<b>ALLE</b>		<b>6,5</b>	<b>601</b>	<b>1,5</b>
Etableringsår	1999-	6,5	239	1,5
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	6,6	97	1,5
Landsdel	Agder og Rogaland	6,6	62	1,4
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,6	320	1,5
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	6,6	256	1,5
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	6,6	3	0,8
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	6,6	9	0,8
Landsdel	Vestlandet	6,7	99	1,7
Bransje	D: Industri	6,7	57	1,5
Etableringsår	1981-1990	6,7	119	1,6
Landsdel	Oslo og Akershus	6,7	164	1,4
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,7	43	1,7
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	6,8	27	1,6
Kontakt med Etaten	Vet ikke	6,8	10	1,5
Antall ansatte	3-20	6,8	122	1,4
Etableringsår	1991-1994	6,8	44	1,5
Landsdel	Trøndelag	6,8	49	1,4
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	6,8	47	1,9
Etableringsår	Ukjent	6,9	9	1,9
Omsetning	Ukjent	6,9	98	1,5
Antall ansatte	21-50	6,9	17	1,6
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	7,0	50	1,6
Antall ansatte	50+	7,0	10	1,5
Omsetning	Over 50 mill	7,0	20	1,4

Lavest tilfredshet med nettsidene:  
-Fiske, jord-/skogbruk, hotell/restaurantvirksomhet, beliggenhet i Østlandet utenom Oslo, relativt lav omsetning.

Høyest tilfredshet med nettsidene:  
- Store-/mellomstore virksomheter, høy omsetning, bygg- og anlegg, etablering første halvdel av 90-årene, trøndelagslokalisering,

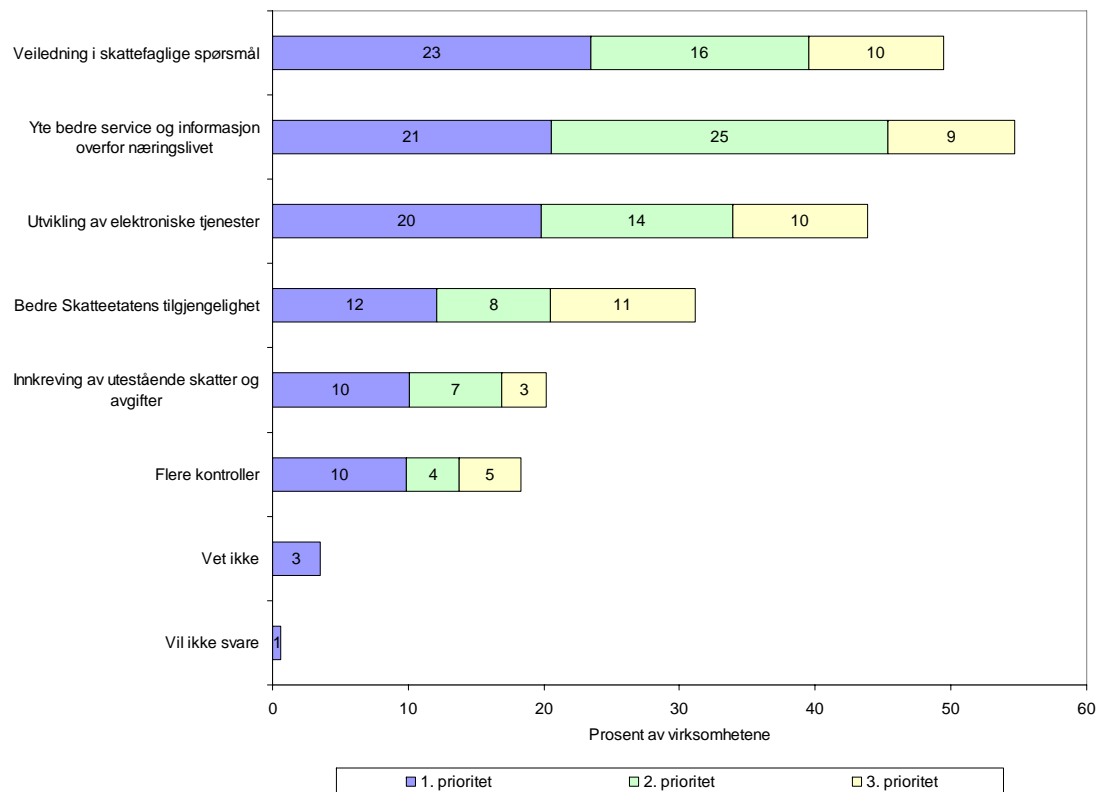
\* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de åtte enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 8.



## 9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke av disse sakene du synes Skatteetaten bør prioritere sterkere i tiden fremover.

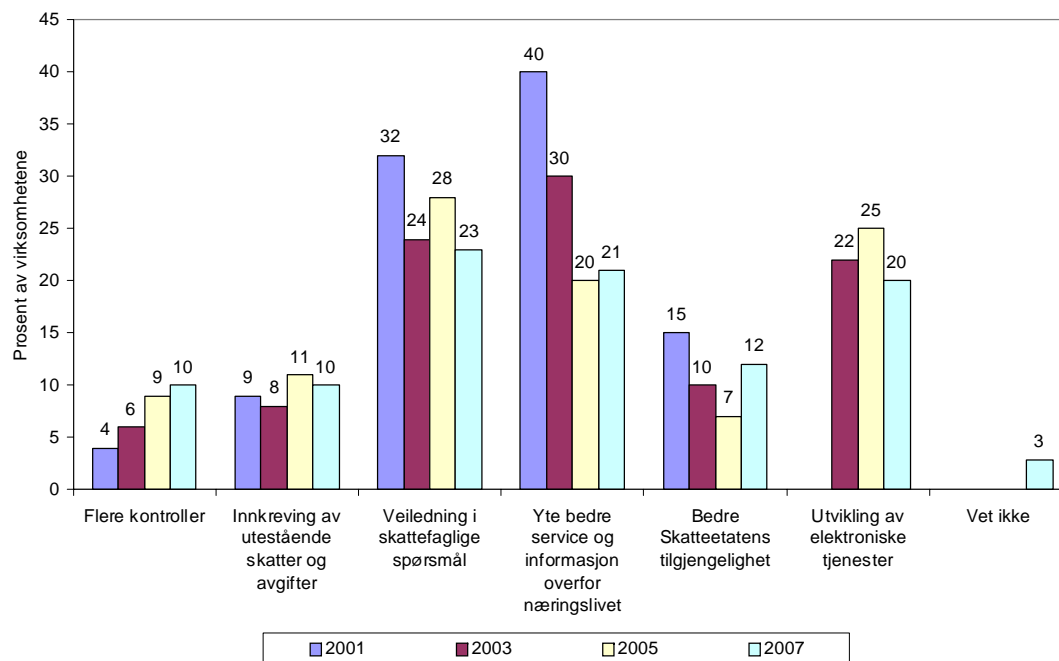
- De næringsdrivende har ulike preferanser når det gjelder Skatteetatens prioriteringer
- Størst utbredelse har ønsket om informasjon, service og tilgjengelighet
- De næringsdrivende peker på flere behov: Tre av disse nevnes blant i underkant av halvparten: Veiledning i faglige spørsmål, bedret service og informasjon samt utvikling av elektroniske tjenester.
- To-tre av ti peker på henholdsvis økt kontroll, innkreving av utestående eller økt tilgjengelighet.
- Det er særlig de aller største virksomhetene som ser behov for utvikling av elektroniske tjenester.



## 9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke av disse sakene du synes Skatteetaten bør prioritere sterkere i tiden fremover. FØRSTE PRIORITET.

- Stabilitet i de næringsdrivendes preferanser når det gjelder Skatteetatens prioriteringer (første prioritet)
- Preferansene er relativt stabile siden 2003 (etter at svarkategorien "Utvikling av elektroniske tjenester" ble inkludert i undersøkelsen).
- Andelen som prefererer "bedre service og informasjon" er noe lavere i årene etter 2003.
- Merk: Kategorien "Utvikling av elektroniske tjenester" var ikke med som svaralternativ i 2001.
- 2.- og 3.-preferanse er i de tidligere rapportene uriktig prosentuert, og kan derfor ikke sammenliknes med 2007.



## 9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

Hvis du kort skulle nevne én ting Skatteetaten burde forbedre, hva ville det være?

- Forbedre Altinn/Nettsider
  - Hurtigere oppdatering
  - Forbedre søkemotorene
  - Forenkle forsiden
- Bedre telefontilgjengelighet
- Forenkle regeltekster/språk
- Bedre tilgjengelighet/kommunikasjon
- Større bredde i kontrollvirksomhet
- Redusere saksbehandlings- /responstid
- Redusere papirmengde
- Være mer samarbeidspartner
- Informere bedre om nye regler
- Bedre service ved oppmøte på kontor
- Øke innsikt i de enkelte næringer
- Bedre kompetanse hos saksbehandler
- Forenkling for små foretak
- "Millioner av ting"
- "Ikke noe spesielt"
- "Er godt fornøyd, jeg"

For komplett liste over forslag, se Vedlegg 2.

## 9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

### Sammenstilling av tilfredshetsindikatorer (Gjennomsnitt)\*

TILFREDSHETSINDIKATOR (Spm=Spørsmålsnummer i spørreskjemaet)	Gjennomsnitt	Antall virksomheter (veiet)	Standardavvik
SPM19-I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og / eller momsoppgaven på Internett som en I	8,1	743	2,2
SPM20E-Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens nettsider er oppdatert	7,8	698	1,8
SPM8A-Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte	7,0	152	2,4
SPM8E-De som utførte kontrollen behandlet meg/bedriften min med respekt	6,8	153	2,5
SPM20D-Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant	6,8	696	1,9
SPM9D-...håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte	6,8	958	2,0
SPM8C-I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen	6,7	145	2,6
<b>SPM5-Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt</b>	6,4	990	2,1
SPM20A-Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens nettsider når jeg trenger informasjon om skatte eller avgiftss	6,4	728	3,0
SPM20H-Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider	6,4	684	2,0
SPM9A-...behandler de næringsdrivende med respekt	6,4	956	2,4
SPM9C-...ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet	6,3	905	2,3
SPM8B-I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet (hensikten) med kontrollen	6,3	152	2,8
SPM9E-...er rettferdige og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet	6,2	808	2,3
SPM20G-Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte	6,1	690	2,0
SPM20F-Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens nettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med etaten	6,1	664	3,1
SPM20C-Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider er lett å forstå	5,9	695	2,1
SPM12C-Saksbehandlerne i skatteetaten har god faglig kompetanse	5,8	294	2,5
SPM20B-Ved bruk av Skatteetatens nettsider får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker	5,7	712	2,3
SPM7A-Skatteetaten er generelt sett god til å informere om skatte og avgiftsspørsmål som er av betydning for	5,7	976	2,2
SPM7D-Skatteetatens informasjonsmaterieell gir meg den informasjonen jeg har behov for	5,4	953	2,2
SPM12A-Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid	5,2	314	2,7
SPM7B-Skatteetaten er god til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket I GOD TID før iver	5,2	949	2,3
SPM9B-...har innsikt i markedet mitt og de rammebetingelser som gjelder der	5,2	889	2,4
SPM7E-Skatteetaten gjør det enkelt for meg å følge regelverket	5,1	954	2,4
SPM9F-...er løsningsorienterte og opptatt av den enkelte bedrifts behov	5,0	901	2,4
SPM7C-Skatteetatens informasjonsmaterieell er lett å forstå	4,9	969	2,3
SPM12B-Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken	4,8	306	2,9
SPM8D-De som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning	4,6	150	3,1

\* Antall respondenter varierer mellom vurderingskriteriene avhengig av virksomhetenes erfaringsbakgrunn. Etatens kontrollvirksomhet vurderes kun av bedrifter som faktisk har hatt kontroll, etc. Kategoriene "Vet ikke" og "Vil ikke svare" er holdt utenfor beregningen.

# 9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

## Skatteetatens styrker og utfordringer

### STYRKER

- Mulighet for innlevering over Internett
- Up-to-date informasjon
- Profesjonalitet og respekt
- Informasjonen relevant

### TILFREDS

- Høy omsetning
- Industri (og kraft)
- Etablert 1995-98, eller før 1950
- Stor (21+ ansatte)
- Østlandet, Agder, Rogaland
- Verken kontrollbesøk eller saksbeh.

### UTFORDRINGER

- Råd og veiledning ved kontrollbesøk
- Informasjonsutveksling under saksbehandling
- Informasjonsmateriellets forståelighet
- Markedsforståelse/løsningsorientering
- Regelverkforenkling
- Saksbehandlingstid

### MISTILFREDS

- Lav omsetning
- Fiske
- Etablert 1951-80 eller 1991-94
- Liten (0, 1-2 ansatte)
- Hedemark, Oppland, Vestlandet
- Kontrollbesøk og saksbehandling

De fleste er relativt godt tilfredse, og variasjonene i tilfredshet er relativt små!

# Statistisk usikkerhet

Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet når resultatene fra utvalget skal generaliseres til målgruppen det er trukket fra. Tabellen nedenfor kan brukes som et enkelt hjelpemiddel for å vurdere usikkerheten knyttet til sammenlikning av to ulike undergrupper, basert på gjennomsnittscorer:

- A. Identifiseres utvalgsstørrelsene på de to kategoriene som skal sammenliknes.
- B. Finn nedre grense for signifikans i tabellen i skjæringspunktet mellom de to utvalgene.
- C. Sammenlikne avviket mellom de to kategoriene med nedre grense for signifikans: Er avviket mindre enn nedre grense oppgitt i tabellen, er differansen ikke statistisk signifikant.

**Minste signifikante forskjell etter kombinasjoner av utvalgsstørrelser (Standavvik=2,0)**

Kategori 2	Kategori 1	Utvalgsstørrelse																
		20	30	40	50	60	70	80	90	100	150	500	700	900	1000			
Utvalgte størrelse	20	1,40																
	30	1,14	1,00															
	40	1,08	0,96	0,88														
	50	1,04	0,92	0,84	0,80													
	60	1,02	0,88	0,82	0,76	0,72												
	70	1,00	0,86	0,78	0,74	0,70	0,68											
	80	0,98	0,84	0,76	0,72	0,68	0,66	0,62										
	90	0,98	0,84	0,76	0,70	0,66	0,64	0,62	0,60									
	100	0,98	0,82	0,74	0,68	0,66	0,62	0,60	0,58	0,56								
	150	0,94	0,80	0,70	0,66	0,60	0,58	0,56	0,54	0,52	0,46							
200	0,92	0,78	0,68	0,62	0,58	0,56	0,52	0,50	0,50	0,44	0,33							
300	0,92	0,76	0,66	0,60	0,56	0,54	0,50	0,48	0,46	0,40	0,29	0,28						
500							0,51	0,48	0,45	0,43	0,37	0,25	0,23	0,22				
700										0,42	0,36	0,23	0,21	0,20	0,20			
900													0,20	0,19	0,20			
1000														0,19	0,18			

*Eksempel:* Virksomheter som ikke har hatt kontrollbesøk eller saksbehandling (n=550) viser en gjennomsnittlig tilfredshet på 6,7. Tilsvarende score for virksomheter med både besøk og saksbehandling (n=73) er 6,0. Differansen på 0,7 er større enn nedre Grense for statistisk signifikans (0,51) og forskjellen er da statistisk signifikant.