

A large, thick, grey L-shaped graphic that starts as a horizontal bar on the left and curves downwards to become a vertical bar on the right, framing the text.

# Kartlegging av næringslivets oppfatning av Skatteetaten

Gjennomført for Skatteetaten i juni/juli 2011

A smaller, thick, grey L-shaped graphic located in the bottom right corner of the page.

# *Innholdsfortegnelse*



Om undersøkelsen	s.	3
Oppsummering	s.	4
Kontakt	s.	8
Kontrollvirksomhet	s.	17
Generelt inntrykk	s.	26
Informasjonsvirksomhet	s.	30
Brukerorientering	s.	38
Saksbehandling	s.	46
Internett	s.	53
Prioriteringer	s.	72
Bakgrunnsvariable	s.	76



## Om undersøkelsen



- Undersøkelsen er gjennomført som en telefonundersøkelse med Norstat som underleverandør
- Ved oppringing er vedkommende intervjuet etter at han/hun har bekreftet at vedkommende er den personen i bedriften som vanligvis har direkte kontakt med skattemyndighetene
- Målgruppen for undersøkelsen har vært et tilfeldig utvalg av norske bedrifter/virksomheter. Da bedriftsstrukturen i Norge er dominert av små bedrifter har store bedrifter blitt kvotert opp i intervjuingen (som tidligere år)
- Resultatene er vektet i forhold til virksomhetens størrelse (antall ansatte). Hovedtall for 2011 er rapportert vektet, mens i de fleste sammenligninger med tidligere undersøkelser er det brukt uvektede tall (da dette har blitt gjort tidligere). Historiske tall er fra TNS Gallup og Sentio. Vektete data vil gi et mer representativ bilde av bedriftssammensetningen i Norge. I de vektete dataene har små bedrifter blitt vektet opp, mens bedrifter med flere ansatte har blitt vektet ned
- Det er gjennomført 1158 intervjuer (405 intervjuer med bedrifter med 0-2 ansatte, 254 intervjuer med bedrifter med 3-20 ansatte, 266 intervjuer med bedrifter med 21-50 ansatte og 243 intervjuer med bedrifter med 51 eller flere ansatte)
- Undersøkelsen er gjennomført i uke 25 og uke 27 2011
- Ansvarlig for undersøkelsen hos Opinion AS har vært seniorkonsulent Thor Erik Johansen ([tej@opinion.no](mailto:tej@opinion.no)) og konsulent Mari Paulsrud ([mp@opinion.no](mailto:mp@opinion.no))
- Ansvarlig for undersøkelsen hos Skatteetaten har vært seniorrådgiver Tiril Helgesen



## Oppsummering 1/4



### □ **KONTAKT**

- 8 av 10 virksomheter har vært i kontakt med Skatteetaten siste tre år. Skattekontoret og Kemnerkontoret/kommunekasserer/Skattefogdkontoret er hyppigste kontaktpunkt. Færre enn i 2009 svarer at de har vært i kontakt
- Henvendelse om selvangivelse og momsoppgave mest vanlig
- Elektronisk kontakt er den foretrukne kontaktformen og øker som foretrukket kontaktpunkt over tid
- Kun 1 av 6 har besøkt skattekontoret personlig. 8 av 10 av de som har besøkt kontoret synes servicen er bra

### □ **KONTROLLVIRKSOMHET**

- 2 av 10 oppgir å ha hatt stedlig kontroll siste årene, dette er økning fra 2009
- Høy tilfredshet med kontrollvirksomheten;
  - bedriftene mener gjennomgående at kontrollene ble utført på en profesjonell og ryddig måte, det ble gitt god informasjon om formålet, tilfredsstillende tilbakemelding og respektfull behandling
  - Tilbakemeldingen er likevel at det i mer begrenset grad ble gitt råd og veiledning



## Oppsummering 2/4



### □ **GENERELT INNTRYKK**

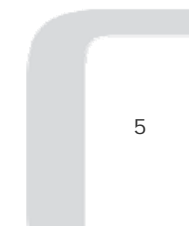
- Over halvparten av virksomhetene har et godt inntrykk av Skatteetaten. Få har dårlig inntrykk

### □ **INFORMASJONSVIRKSOMHET**

- Nær halvparten sier det er mest naturlig å søke informasjon på Skatteetatens nettsider, og elektronisk informasjonsinnhenting øker i omfang
- De fleste er mellomfornøyde med informasjonsvirksomheten
  - Noen flere enn i 2009 er enig i at etaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål av betydning og at informasjonsmateriellet gir den informasjonen man har behov for

### □ **BRUKERORIENTERING**

- Virksomhetene er gjennomgående ganske godt fornøyde med de ansatte i Skatteetatens brukerbehandling. Lavest tilfredshet med markedsinnsikt og løsningsorientering
  - Færre enn i 2009 er enig i at skatteetaten har god innsikt i markedet og de rammebetingelser som gjelder



## Oppsummering 3/4



### □ SAKSBEHANDLING

- 4 av 10 oppgir å ha hatt saker til behandling, de fleste hos Skattekontoret
- De fleste er mellomfornøyde med saksbehandlingen. Høyest tilfredshet med den faglige kompetansen
  - Flere enn i 2009 er fornøyd med informasjonen om utviklingen i saken

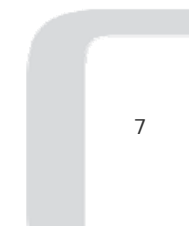
### □ INTERNETT

- 99 % har tilgang til internett, og 9 av 10 sier de har besøkt Skatteetatens internettsider
- De aller fleste (98%) har hørt om Altinn
- Nær 9 av 10 oppgir å ha levert selvangivelsen via internett minst en gang, og over 8 av 10 oppgir å ha levert momsoppgaven via internett minst en gang. Økning fra 2009
- Nær 9 av 10 opplever det å levere selvangivelsen/momsoppgaven via nett som en forenkling – økning fra tidligere år
- Bedriftene er relativt fornøyd til mellomfornøyde med Skatteetatens internettsider. Få er misfornøyd
  - Flere enn i 2009 er enig i at på nettsidene får man raskt tak i informasjon, at informasjonen er lett å forstå, informasjonen er relevant og at de tar mindre personlig kontakt

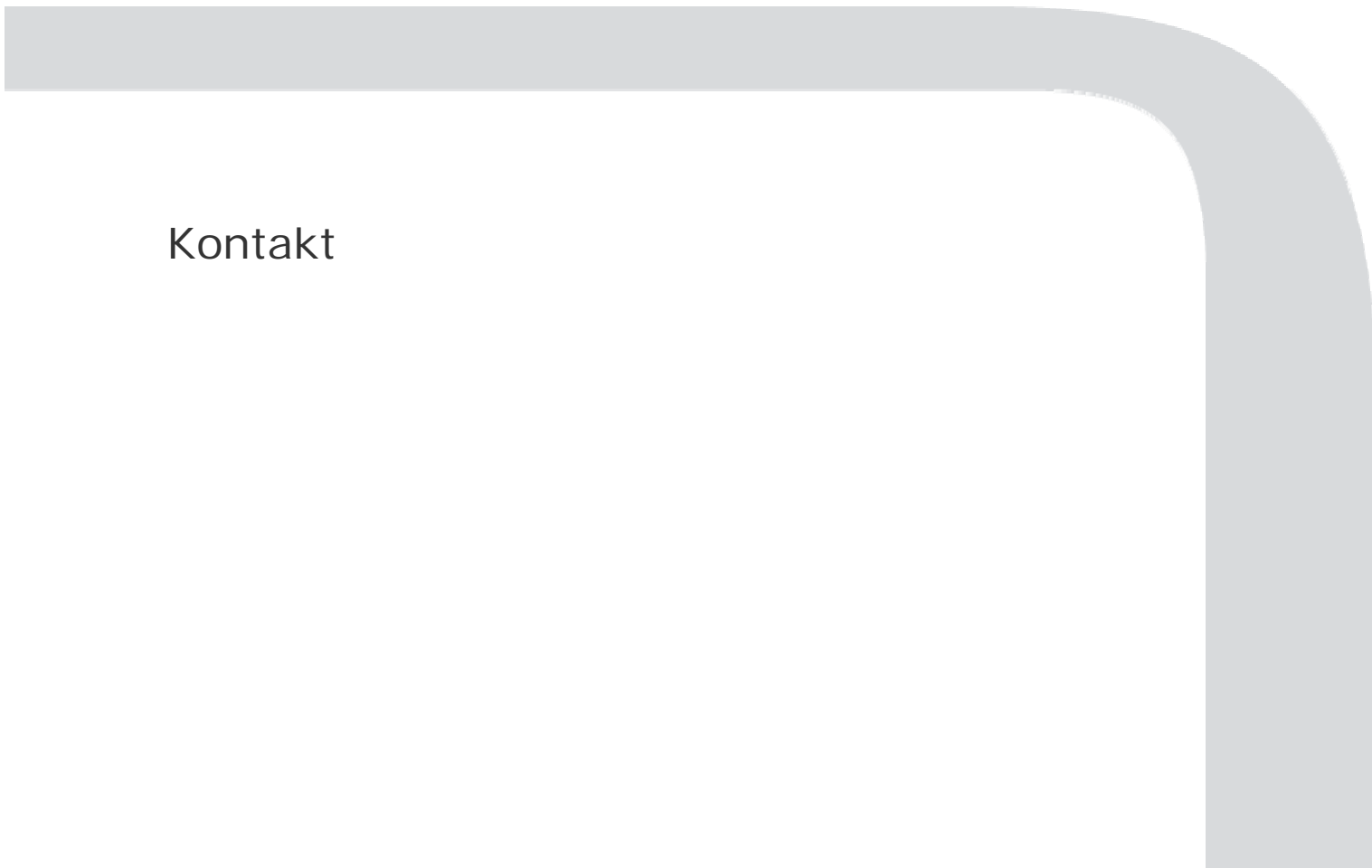
## Oppsummering 4/4



- **PRIORITERINGER**
- Virksomhetene synes først og fremst at Skatteetaten bør prioritere å yte bedre service og informasjon, veiledning og utvikling av elektroniske tjenester
- Basert på åpne svar kommer det også frem følgende forslag til forbedringspunkter:
  - Tilgjengelighet
  - Veiledning og informasjon
  - Enklere, mer forståelig språk
  - Forenkling av regelverk og skjema
  - Saksbehandlingstiden
  - Forbedre og forenkle elektroniske tjenester/nettsiden/Altinn
  
- Undersøkelsen viser at det gjennomgående er få forskjeller med tanke på bakgrunnsvariabler (antall ansatte, selskapsform, omsetning, skatteregion og etableringsår)



Kontakt

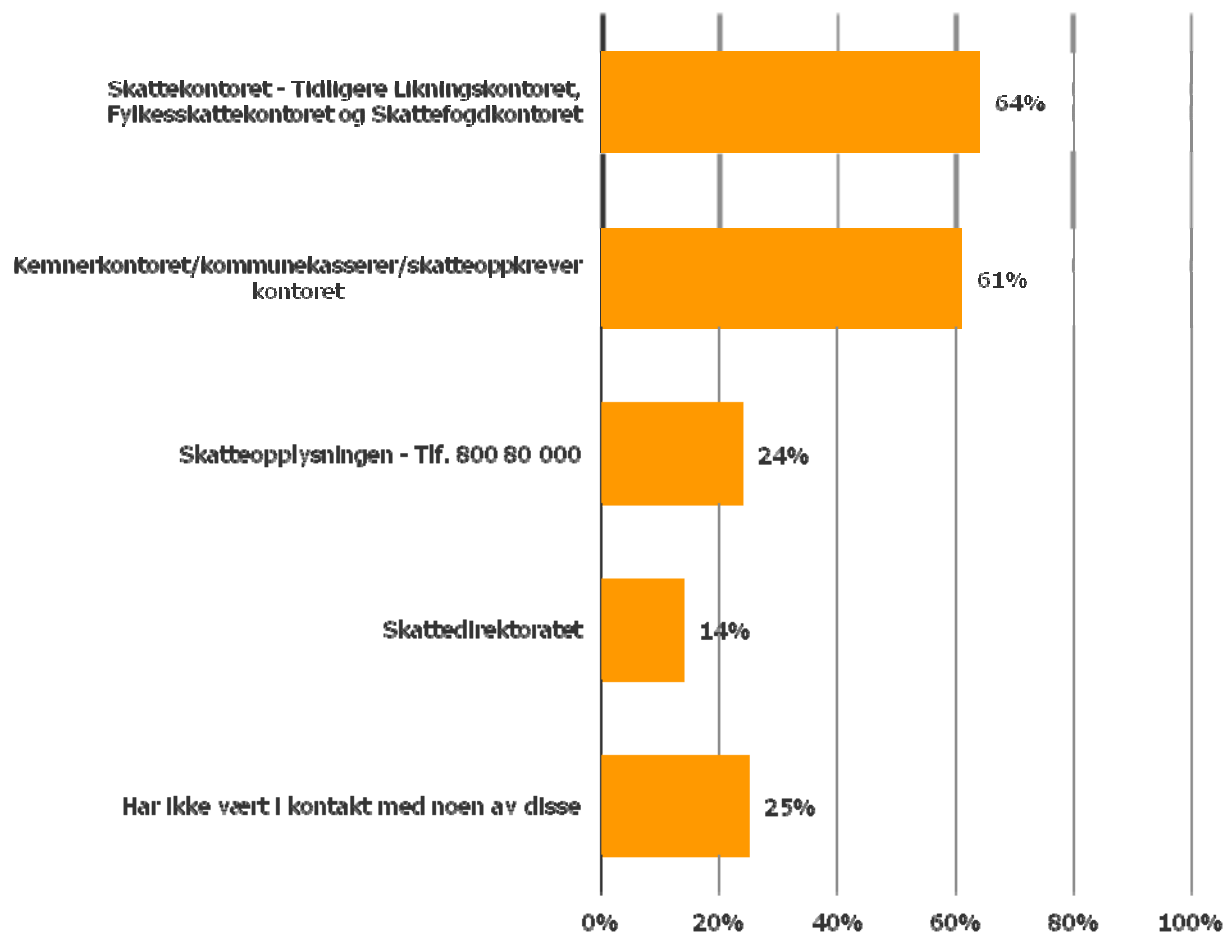




## 8 av 10 virksomheter har vært i kontakt med Skatteetaten siste tre år. Skattekontoret og Kemnerkontoret/kommunekasserer/Skattefogdkontoret hyppigste kontaktpunkt



Q1: Har du i løpet av de siste tre årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med....?



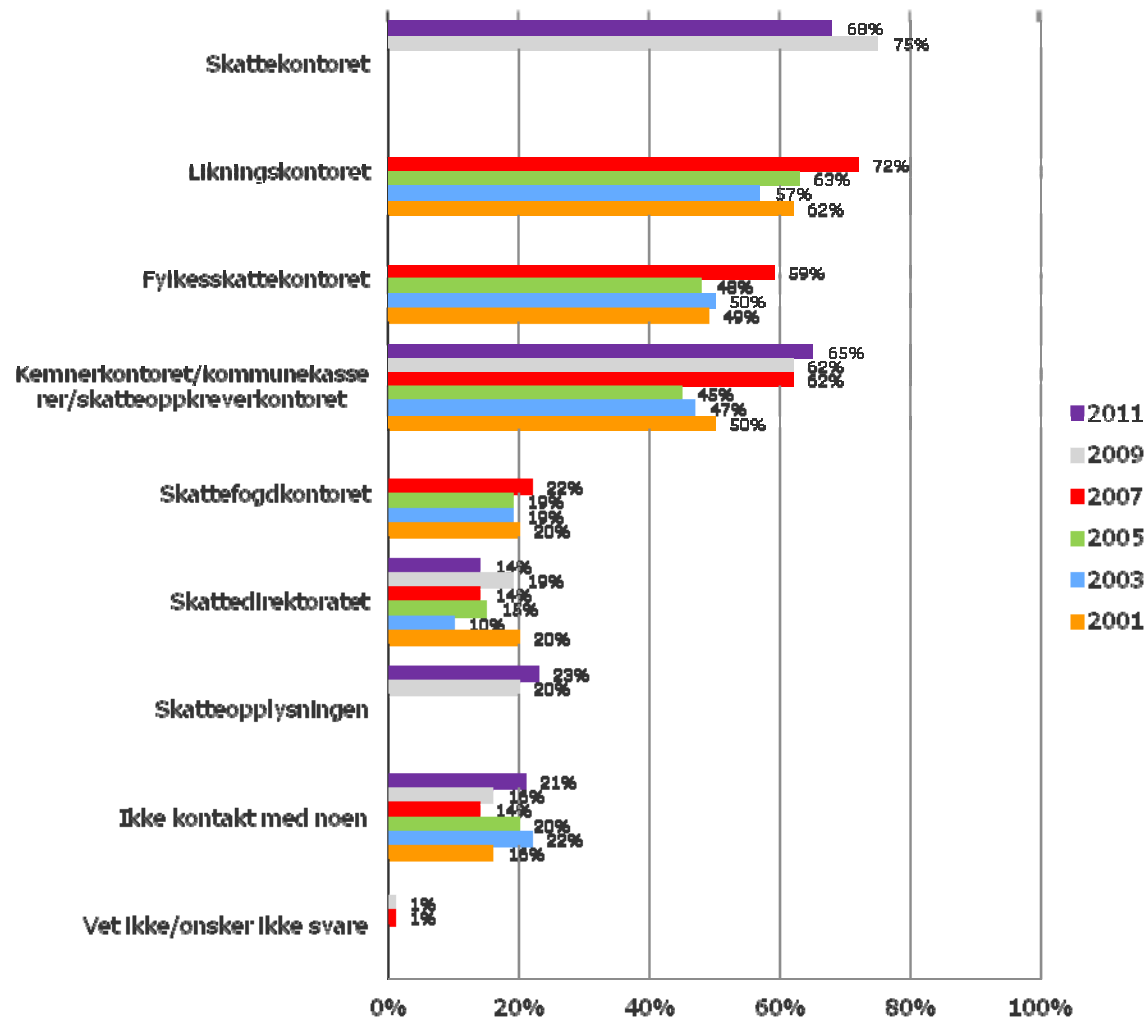
- Bedrifter med over 50 ansatte har i større grad enn mindre bedrifter vært i kontakt med Skattekontoret og Kemnerkontoret/kommunekasserer/skatteoppkreverkontoret
- Bedrifter med omsetning over 10 mill. har i større grad enn de med lavere omsetning at de har vært i kontakt med kemnerkontor/kommunekasserer/skatteoppkreverkontor
- Bedrifter med omsetning mellom 1-5 mill. svarer i større grad enn bedrifter med omsetning over 10 mill. at de ikke har vært i kontakt med noen av kontaktpunktene
- Bedrifter i region Skatt Øst svarer i større grad enn bedrifter i andre skatteregioner at de har vært i kontakt med Skattedirektoratet

Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Færre enn i 2009 har vært i kontakt med Skattekontoret



Q1: Har du i løpet av de siste tre årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med....?



- Færre i 2011 enn 2009 svarer at de har vært i kontakt med Skattekontoret og Skattedirektoratet
- Flere i 2011 enn 2009 svarer at de ikke har vært i kontakt med noen
- Skattekontoret (tidligere Likningskontoret, Fylkesskattekontoret og Skattefogdkontoret) og Kemnerkontoret/kommunekasser er/skatteoppkreverkontoret de vanligste kontaktpunktene over tid

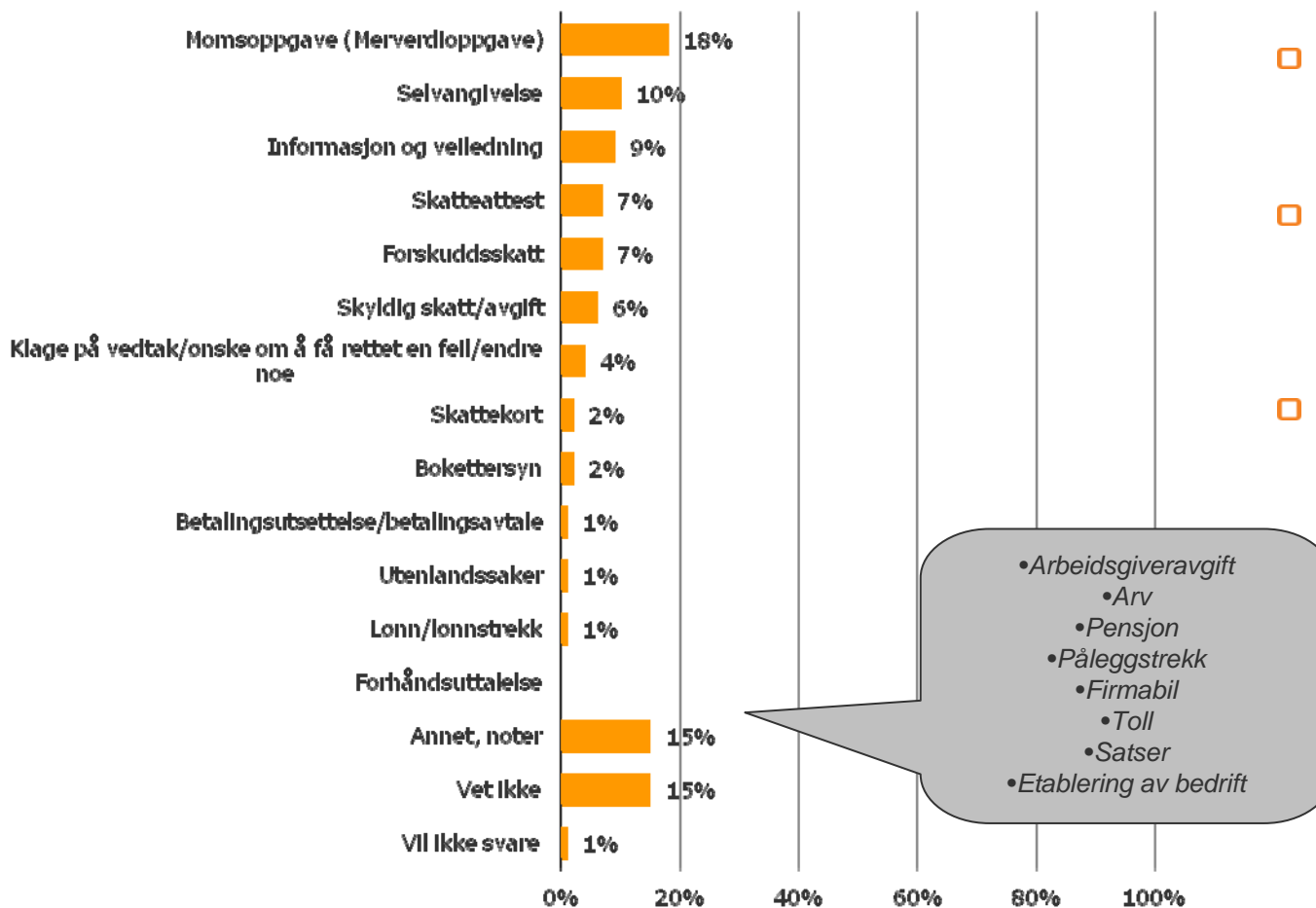
Base: Alle. Uvektede tall.  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio



# Type henvendelser varierer mye. Henvendelser om momsoppgave og selvangivelse mest vanlig, etterfulgt av informasjon og veiledning



Q2: I hvilken anledning var du sist i kontakt med Skatteetaten....?



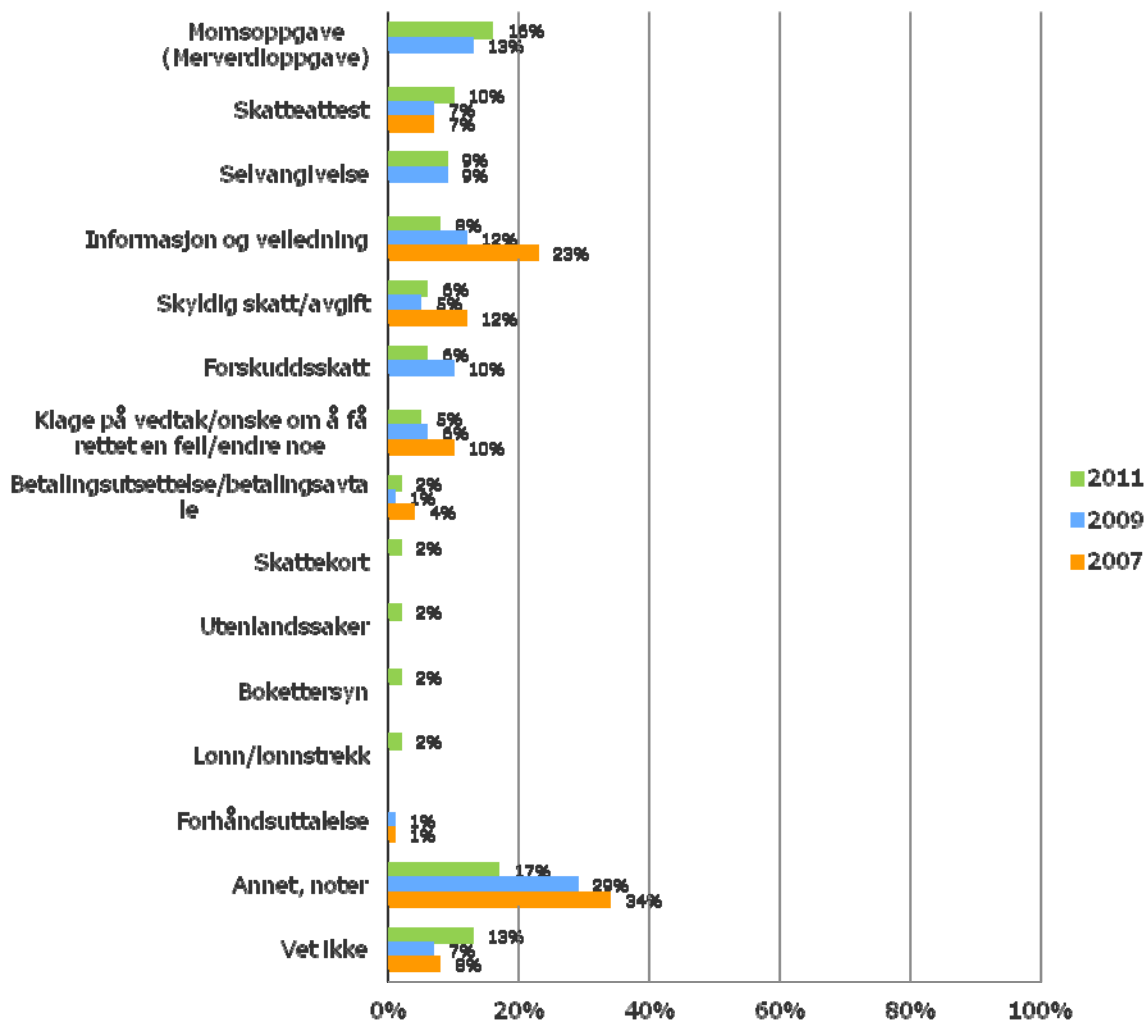
- Bedrifter med over 20 ansatte svarer i større grad enn mindre bedrifter at de henvender seg om utenlandssaker
- Bedrifter med omsetning på 1 mill. eller lavere svarer i større grad enn de med høyere omsetning at de henvender seg for informasjon og veiledning
- Bedrifter i region Skatt Midt svarer i mindre grad enn bedrifter i andre regioner at de henvender seg om momsoppgave

Base: Vært i kontakt (n=866). Vektete tall

# Få endringer i kontaktårsakene fra år til år



Q2: I hvilken anledning var du sist i kontakt med Skatteetaten....?



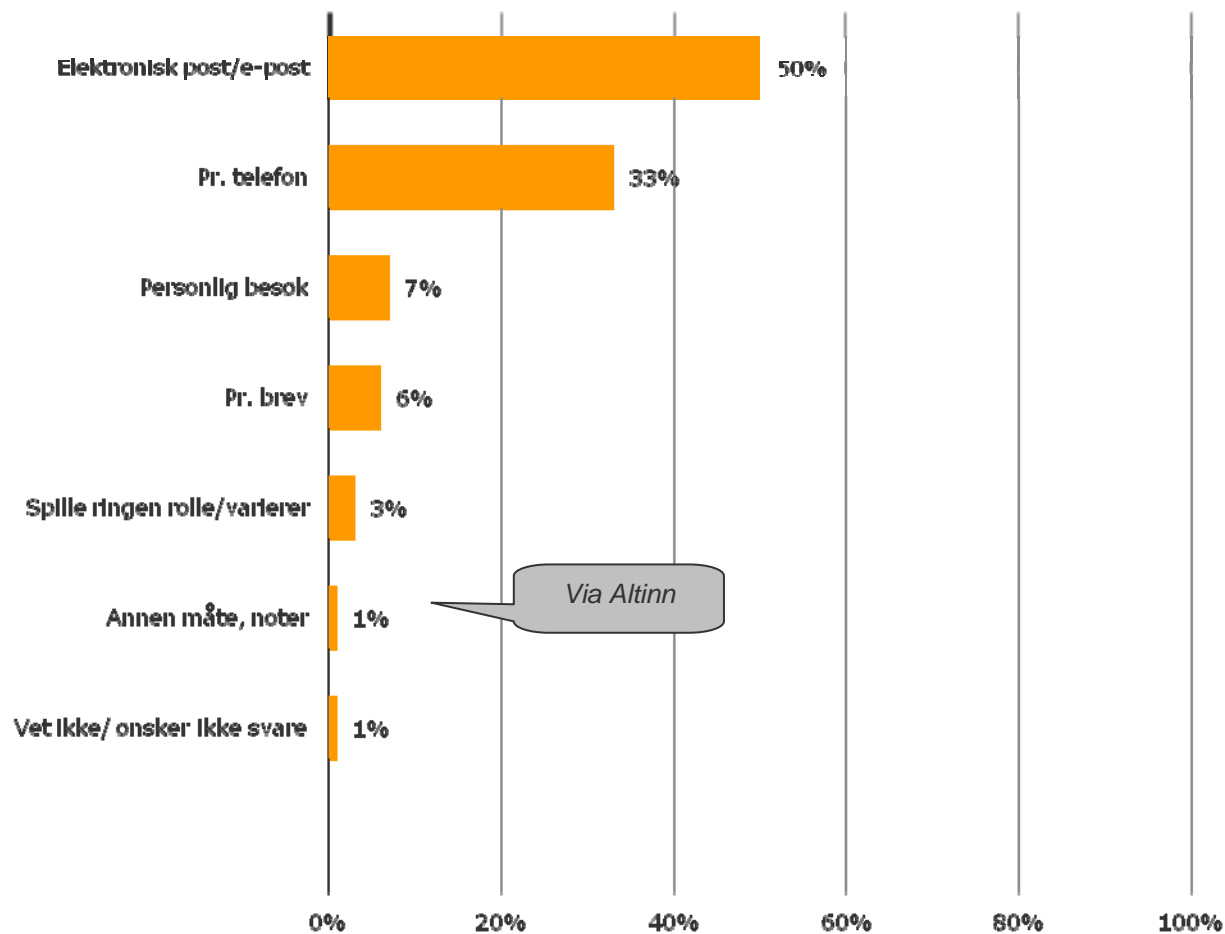
- Noen flere enn i 2009 oppgir å ha vært i kontakt med Skatteetaten sist pga skatteattest
- Noen færre enn i 2009 oppgir å ha vært i kontakt med Skatteetaten sist pga informasjon og veiledning og pga forskuddsskatt

Base: Vært i kontakt. Uvektede tall.  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Elektronisk kontakt er den foretrukne kontaktformen etterfulgt av telefon



Q3: I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjon foregår ved personlig besøk, pr. telefon, pr. brev, via e-post eller på annen måte? Med kontakt mener vi ikke levering av skjema via internett



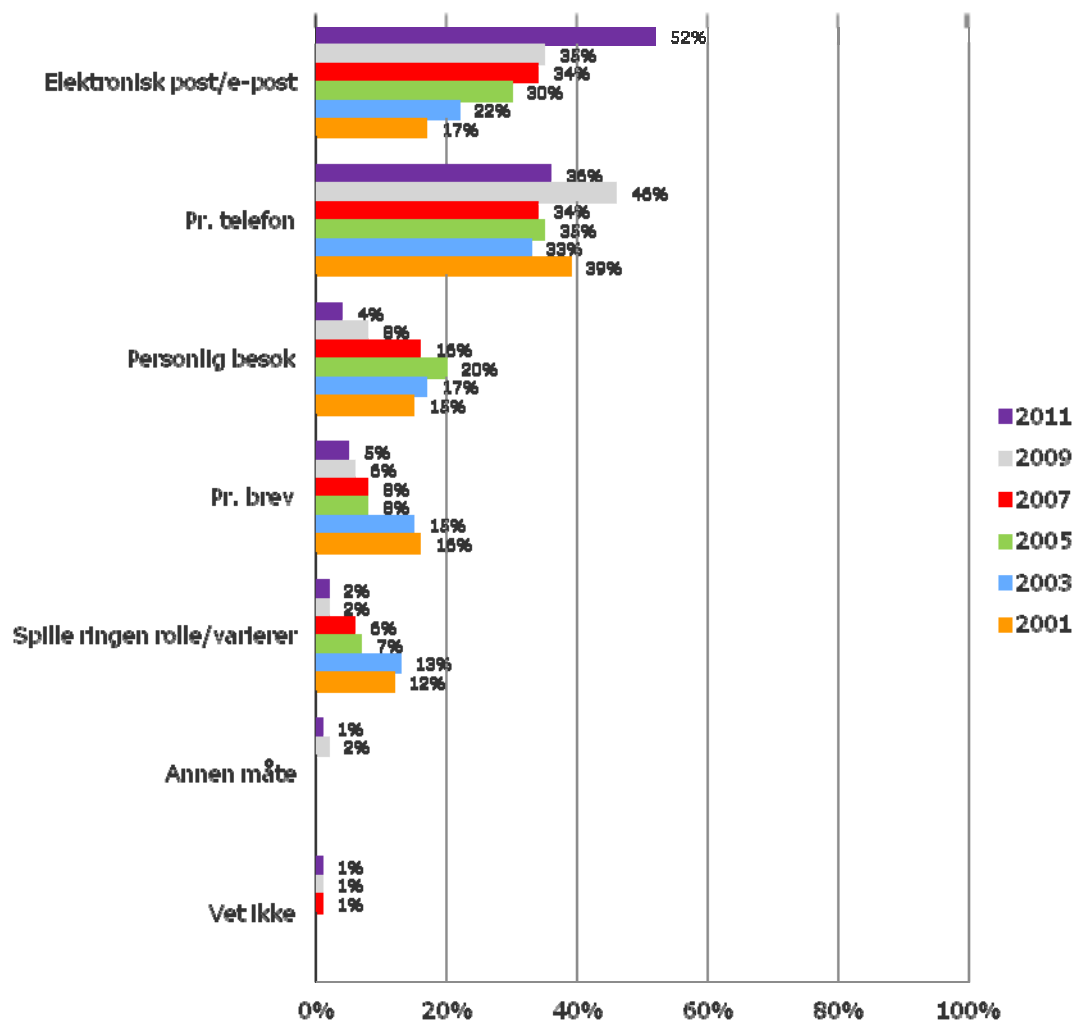
- Bedrifter med 0-2 ansatte svarer i større grad enn bedrifter med over 20 ansatte at de foretrekker personlig besøk

Base: Vært i kontakt (n=866). Vektete tall

# Elektronisk post som foretrukket kontaktpunkt har økt gradvis over tid på bekostning av de andre kontaktpunktene



Q3: I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjon foregår ved personlig besøk, pr. telefon, pr. brev, via e-post eller på annen måte? Med kontakt mener vi ikke levering av skjema via internett



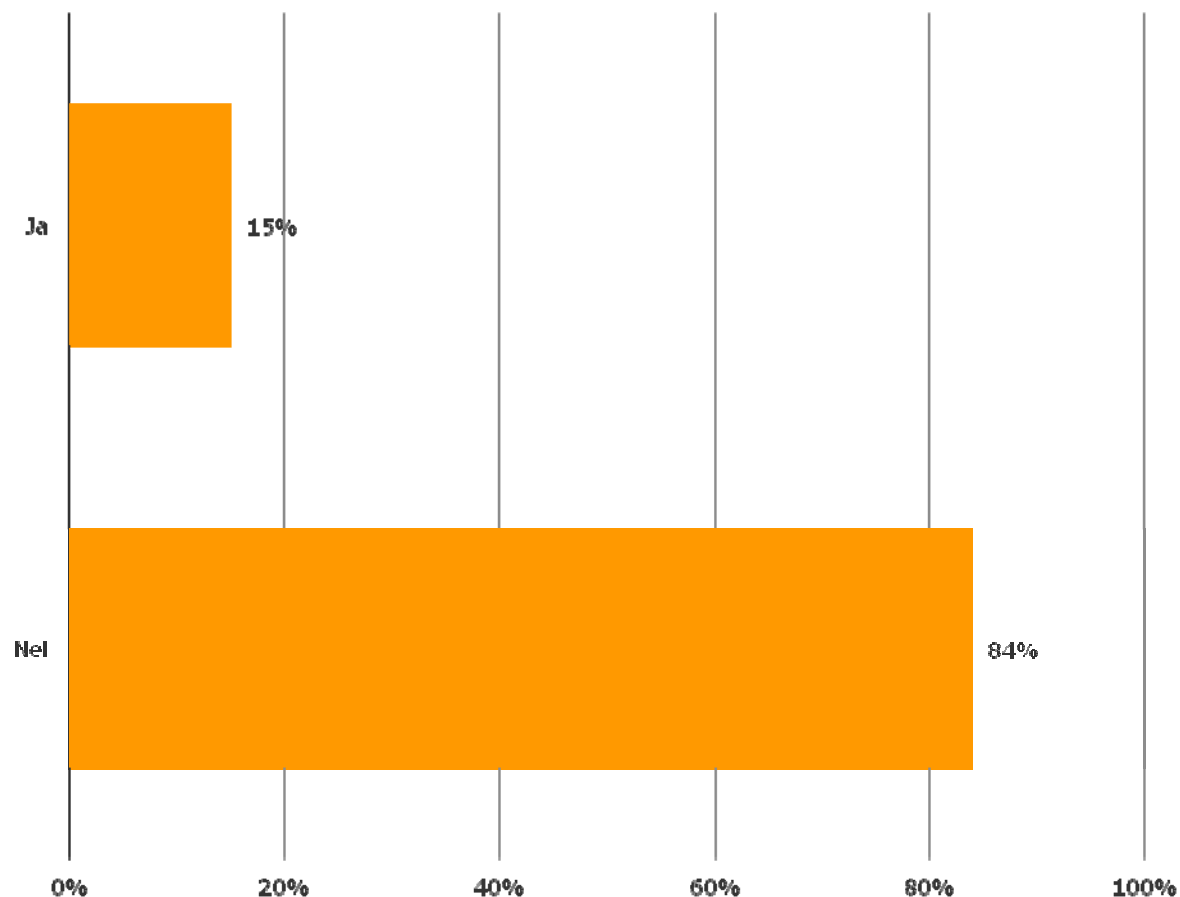
- Klart flere i 2011 enn i 2009 svarer at de foretrekker elektronisk kontakt
- Færre i 2011 enn i 2009 svarer at de foretrekker kontakt per telefon og personlig besøk

Base: Vært i kontakt. Uvektede tall.  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# I underkant av 1 av 6 (15 %) sier de har møtt opp personlig på skattekontoret i løpet av de siste 2 årene



Q5: Har du besøkt skattekontoret ditt i løpet av de siste 2 årene? (personlig oppmøte)



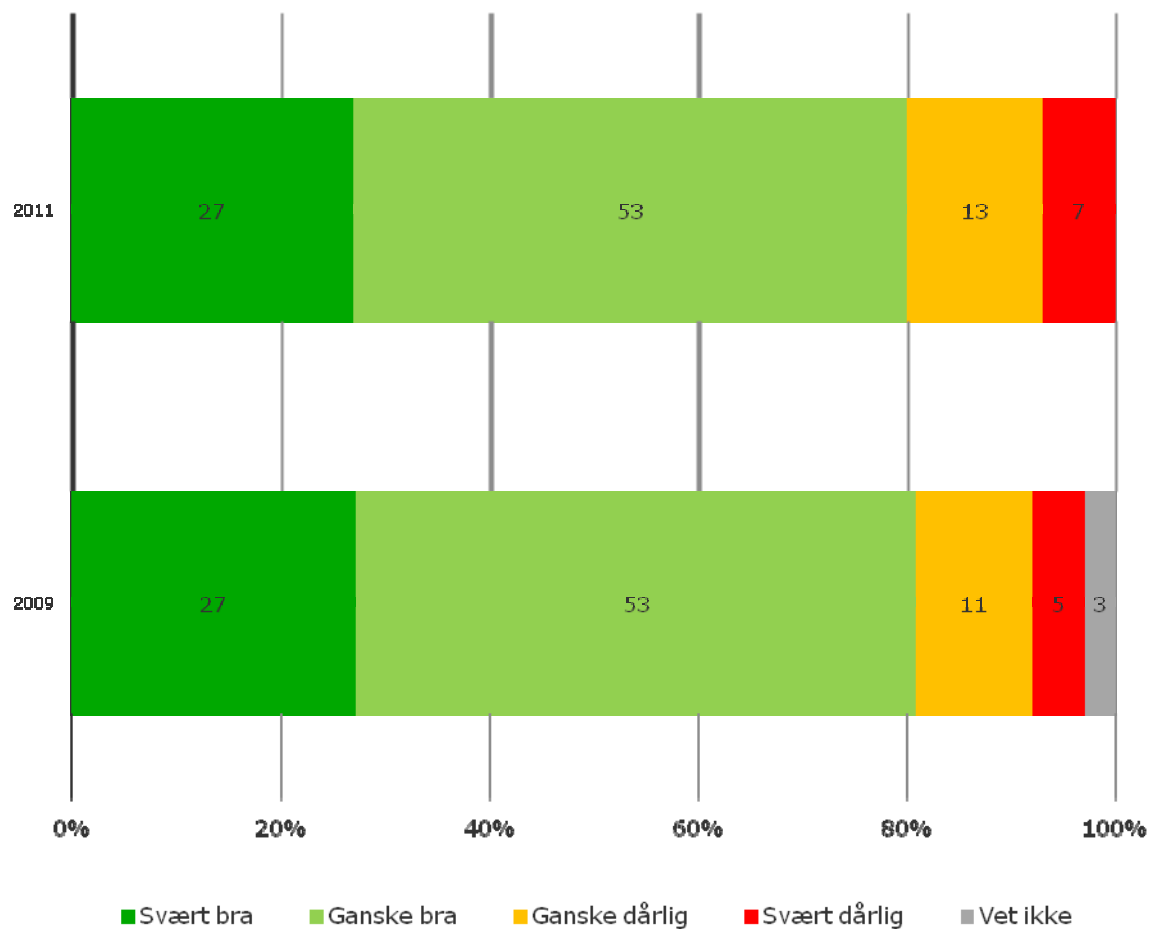
- Bedrifter med 0-2 ansatte oppgir i større grad enn bedrifter med over 50 ansatte at de har besøkt skattekontoret siste 2 år
- 2009: 16% oppgir å ha besøkt skattekontoret det siste året (etter 1. januar 2008)

Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# 8 av 10 av de besøkende synes servicen på Skattekontoret er bra



Q6: Hvordan opplevde du servicen på Skattekontoret?



- 1 av 3 sier servicen er "svært bra"
- Ingen endring siden 2009

Base: Besøkt skattekontoret (n=176). Vektete tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup



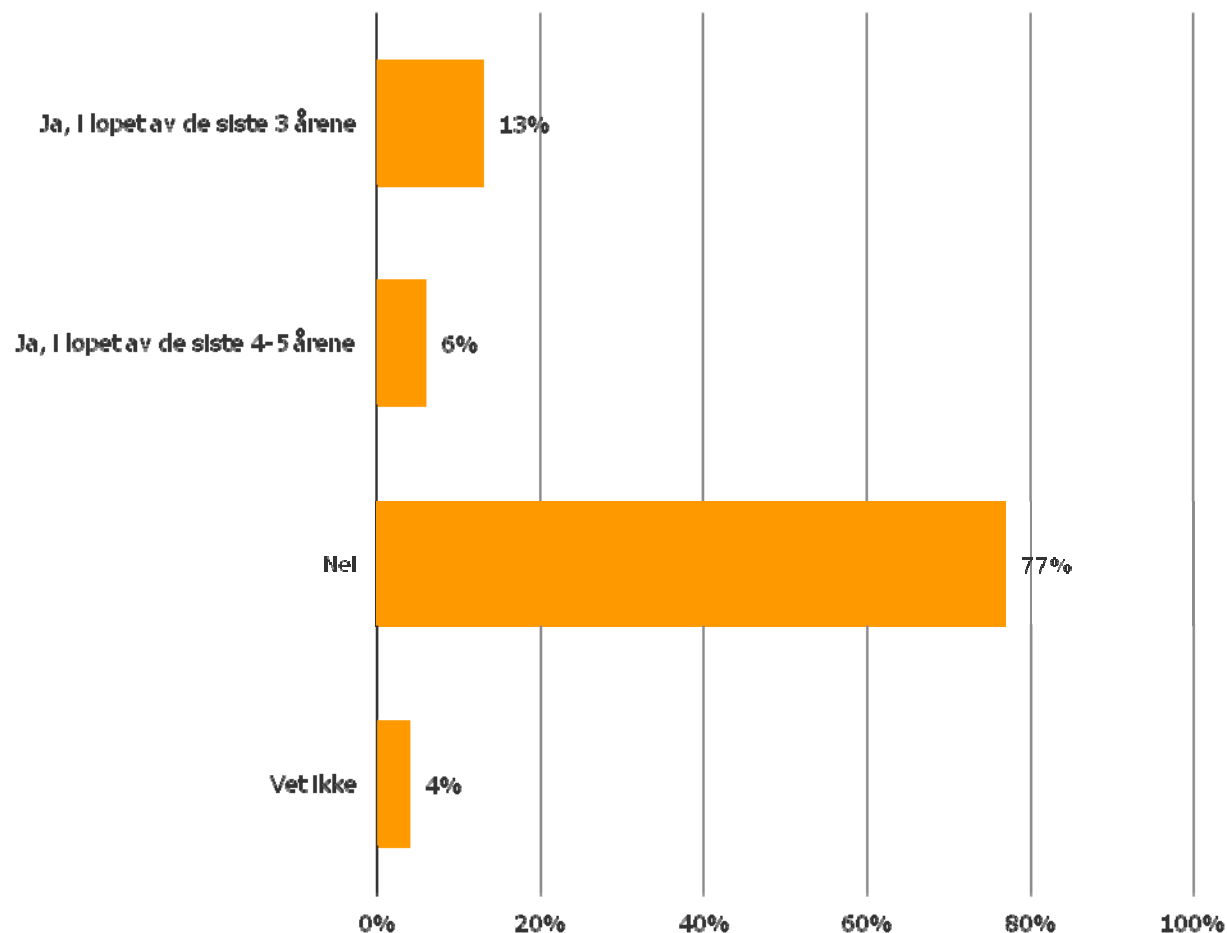
A large, thick grey shape starts as a horizontal bar on the left, curves 90 degrees downwards on the right, and then continues as a vertical bar. A smaller, similar grey shape is located in the bottom right corner of the page.

Kontrollvirksomhet

## 2 av 10 oppgir at Skatteetaten har hatt stedlig kontroll i bedriften de siste 5 årene



Q4: Har Skatteetaten vært på stedlig kontroll i bedriften din de siste 5 årene, og var det i så fall i løpet av de siste 3 årene eller de siste 4-5 årene?

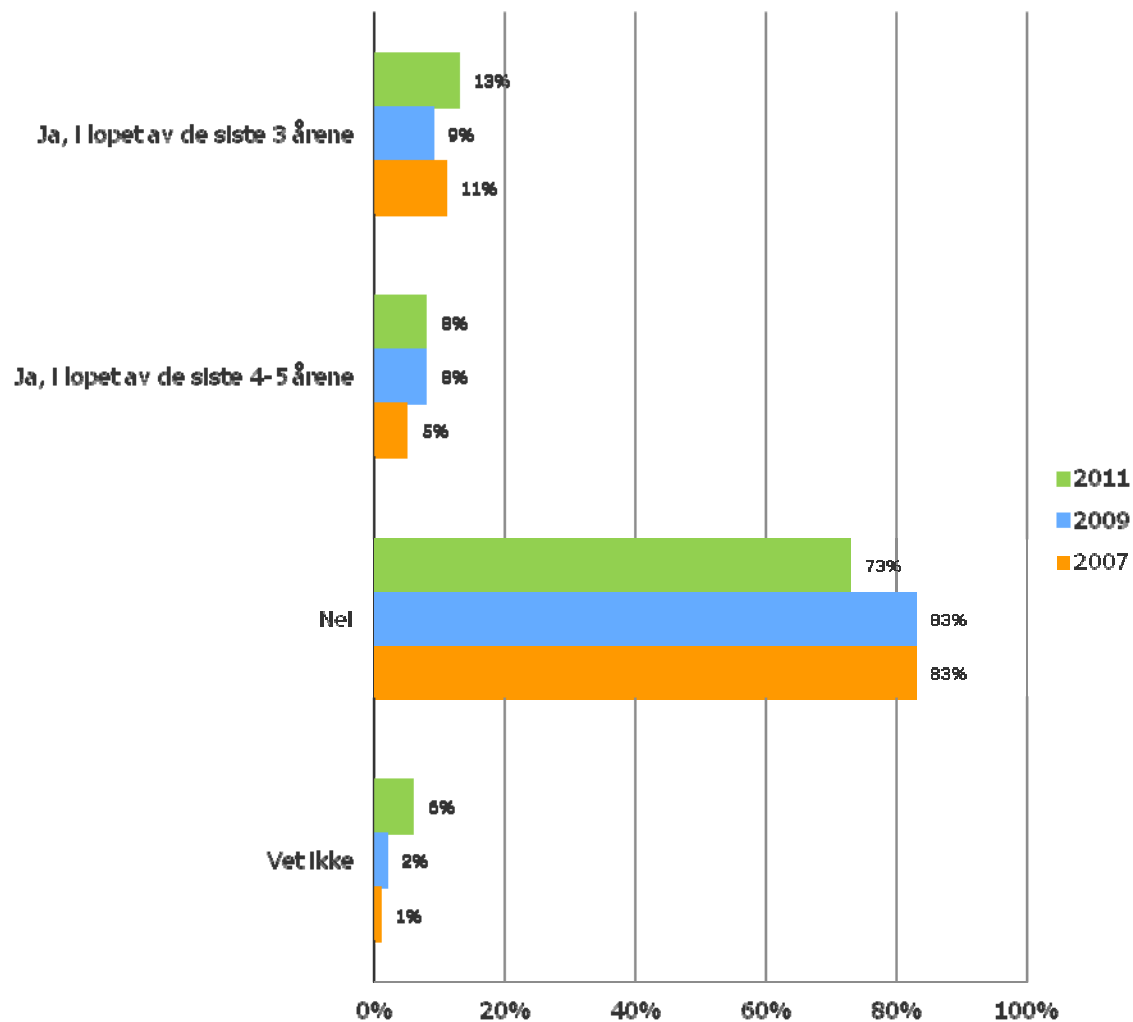


- Bedrifter med 0-2 ansatte og de med omsetning under 5 mill. oppgir i større grad enn større bedrifter at de ikke har hatt stedlig kontroll
- Bedrifter med selskapsform AS og 'annen selskapsform' svarer i større grad enn de med selskapsform ANS at de har hatt stedlig kontroll siste 3 år

Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Økning i andelen som svarer at de har hatt stedlig kontroll siden 2009

Q4: Har Skatteetaten vært på stedlig kontroll i bedriften din de siste 5 årene, og var det i så fall i løpet av de siste 3 årene eller de siste 4-5 årene?



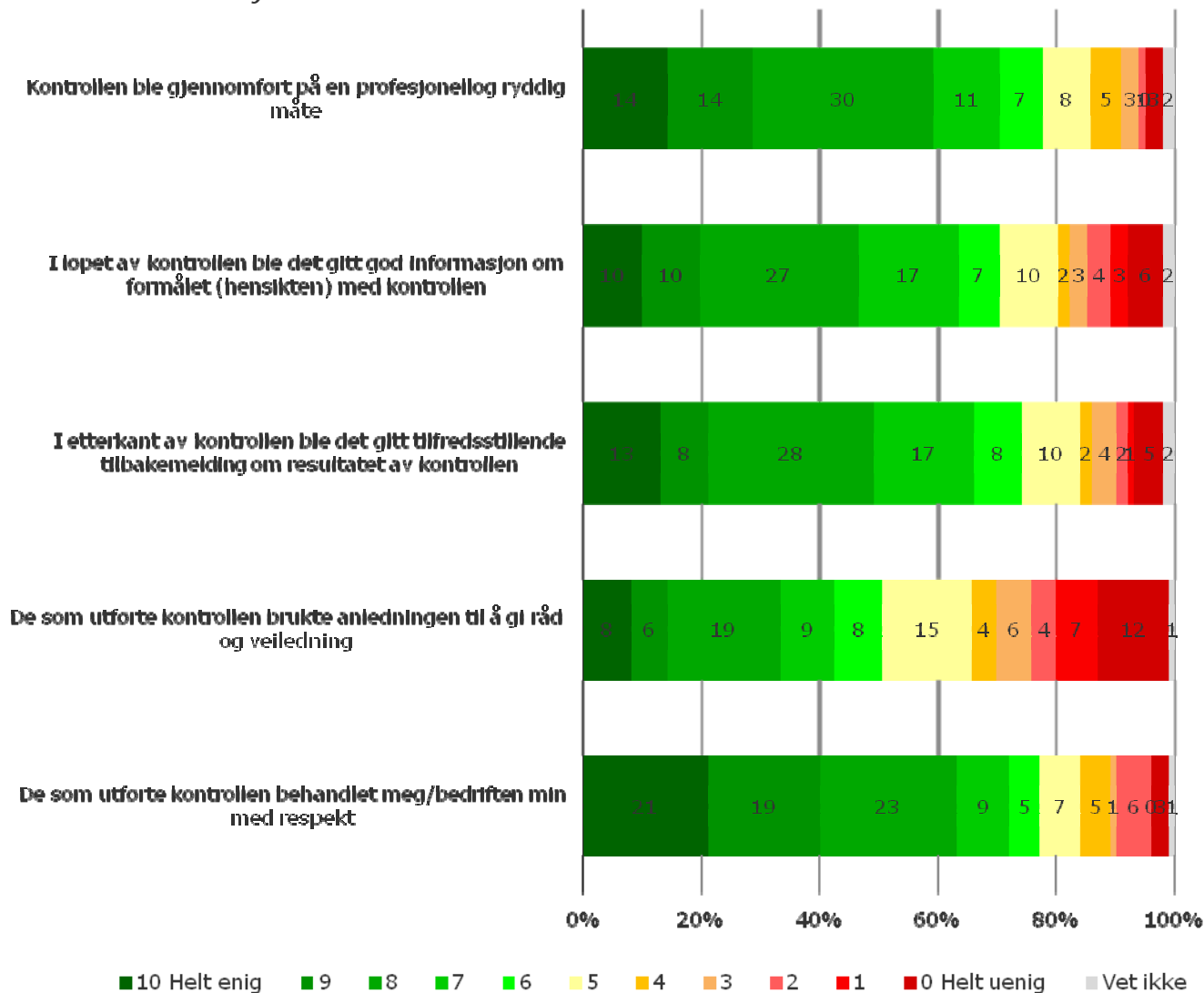
- Flere i 2011 enn 2009 svarer at de har hatt stedlig kontroll siste 3 årene
- Færre i 2011 enn 2009 svarer at de ikke har hatt stedlig kontroll
- Høyere "vet ikke"-andel i 2011

Base: Alle. Uvektede tall.  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Høy grad av tilfredshet med kontrollvirksomheten



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet.



- Relativt høy grad av enighet i de fleste utsagnene om kontrollvirksomheten; bedriftene mener gjennomgående at kontrollene ble utført på en profesjonell og ryddig måte, det ble gitt god informasjon om formålet, tilfredsstillende tilbakemelding og respektfull behandling
- Tilbakemeldingen er likevel at det i mer begrenset grad ble gitt råd og veiledning: færre er enig i utsagnet om at de som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning enn i andre utsagn
- Ingen signifikante forskjeller på bakgrunnsvariabler

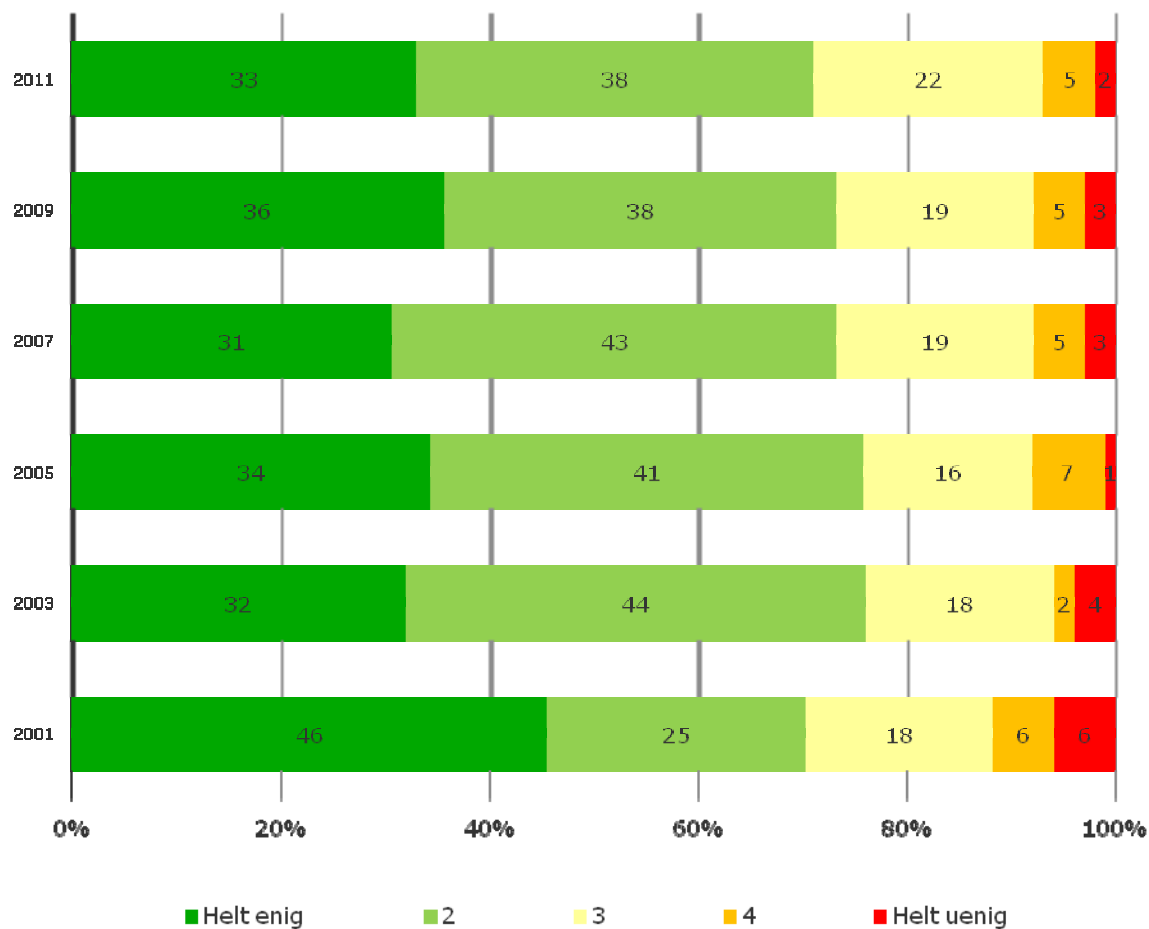
Base: Hatt stedlig kontroll (n=215). Vektete tall

# Stabil utvikling i vurderingen om kontrollen ble utført på en profesjonell og ryddig måte



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. \*

## Kontrollen ble utført på en profesjonell og ryddig måte



□ Ingen endring fra 2009

Base: Hatt stedlig kontroll. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

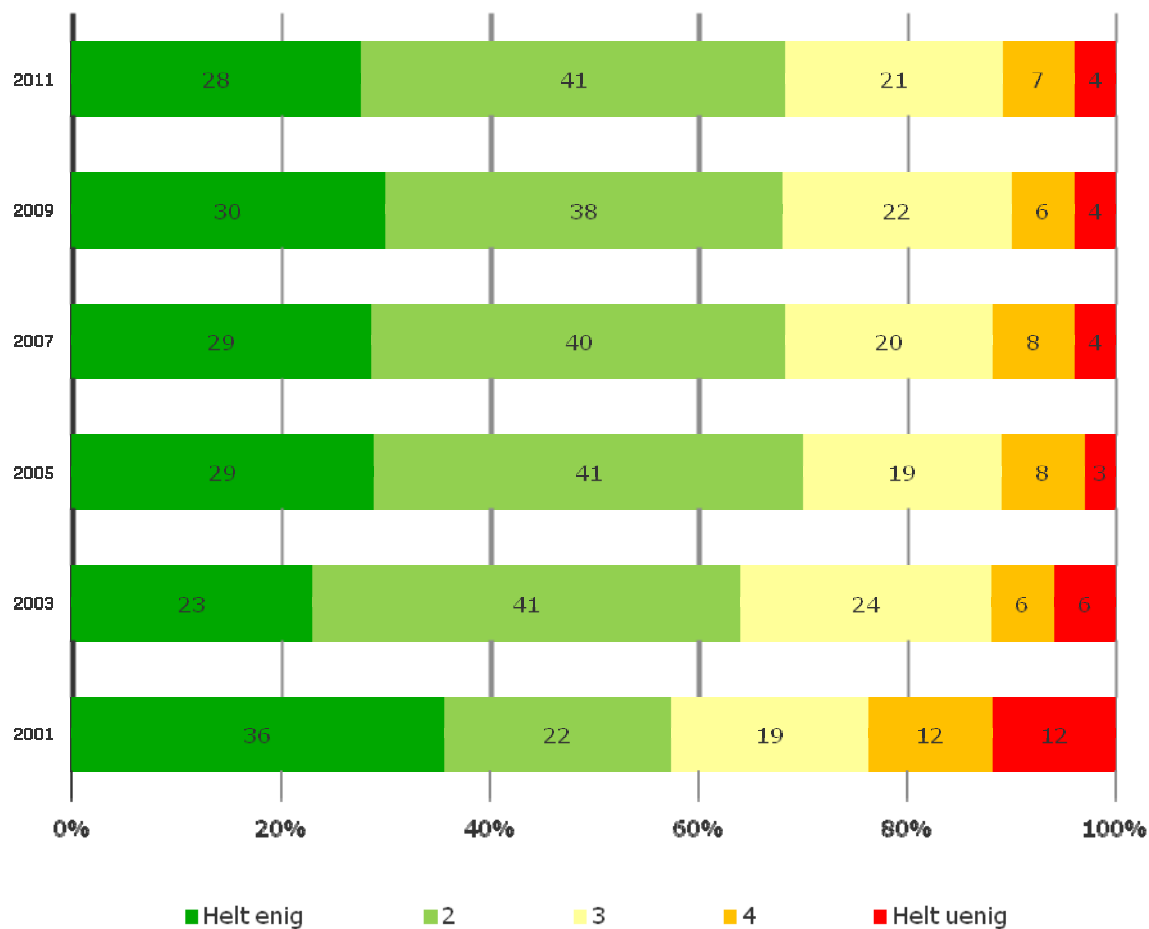
\*Kategoriene er inndelt som følger iht  
svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen om det ble gitt god informasjon om formålet med kontrollen



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. \*

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



□ Ingen endring fra 2009

Base: Hatt stedlig kontroll. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

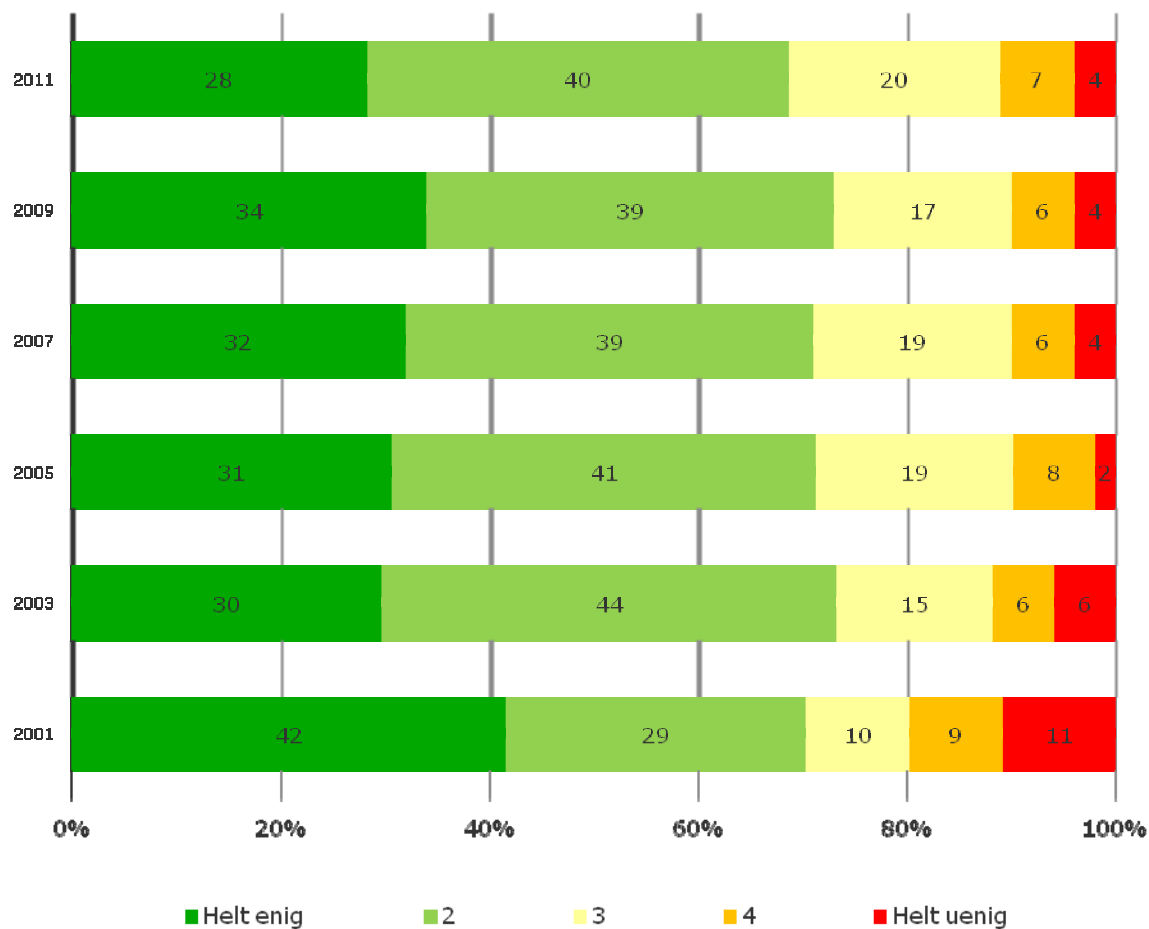
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen av tilbakemeldinger i etterkant av kontrollen



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. \*

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



□ Ingen endring fra 2009

Base: Hatt stedlig kontroll. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskaalen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

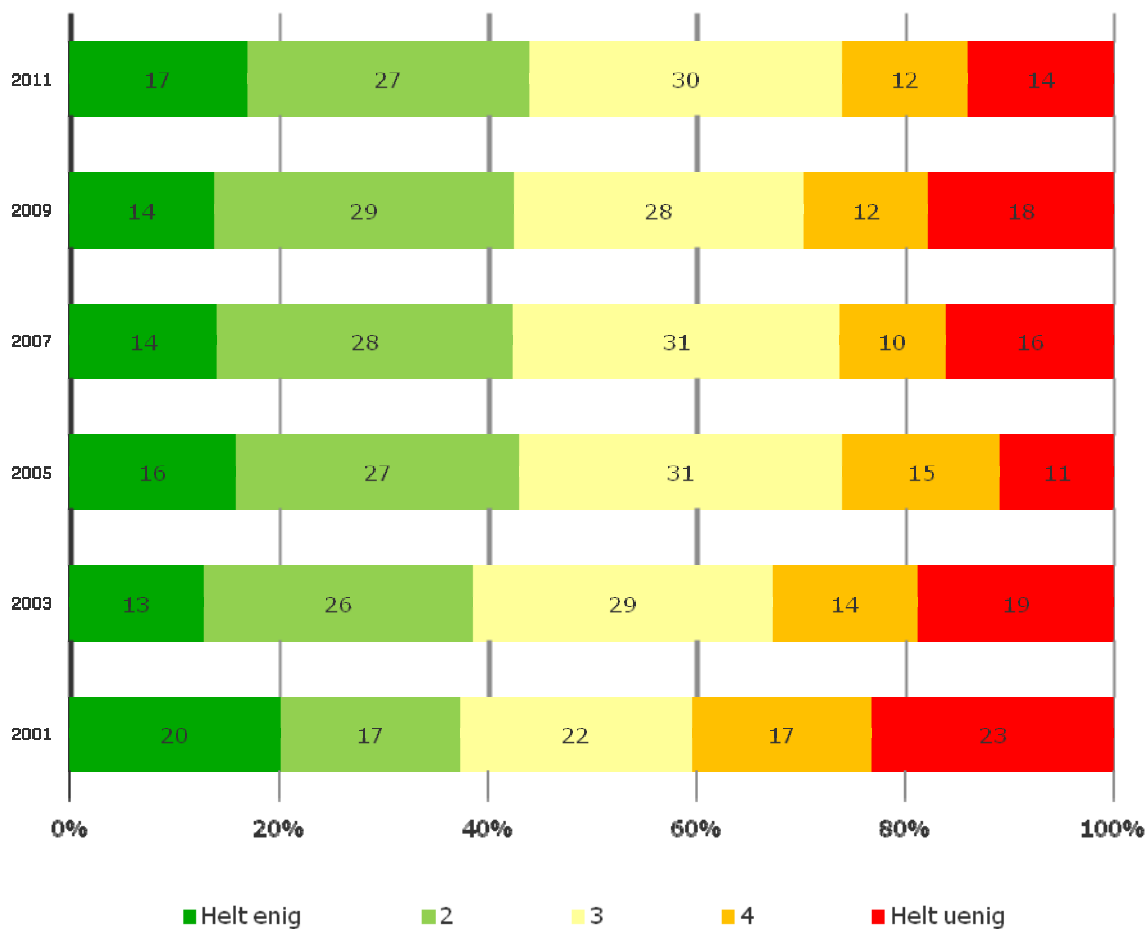
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen om de som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. \*

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



□ Ingen endring fra 2009

Base: Hatt stedlig kontroll. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

"Vet ikke" er utelatt

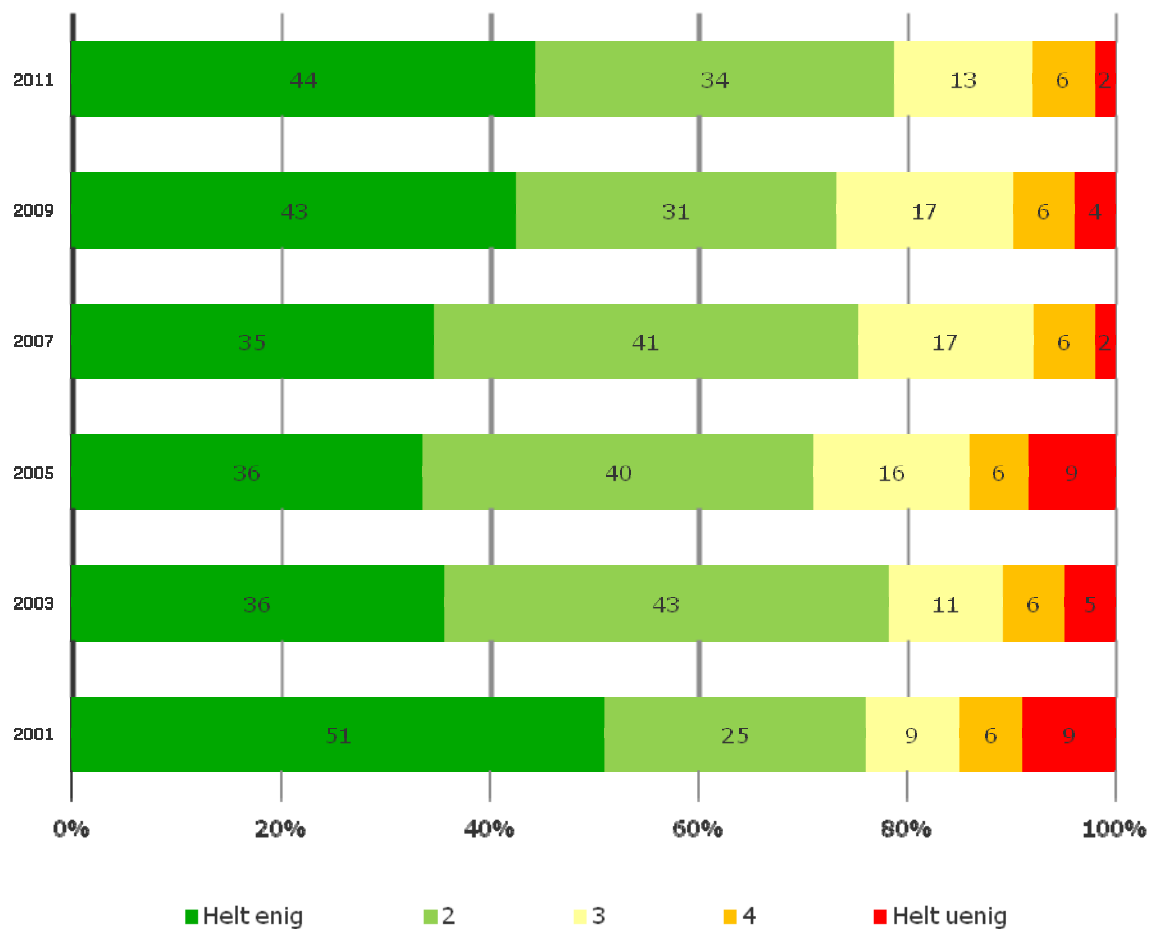


# Stabil utvikling i vurderingen om de som utførte kontrollen behandlet de ansatte/bedriften med respekt



Q11: Påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. \*

*De som utførte kontrollen behandlet meg/bedriften med respekt*



□ Ingen endring fra 2009

Base: Hatt stedlig kontroll. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

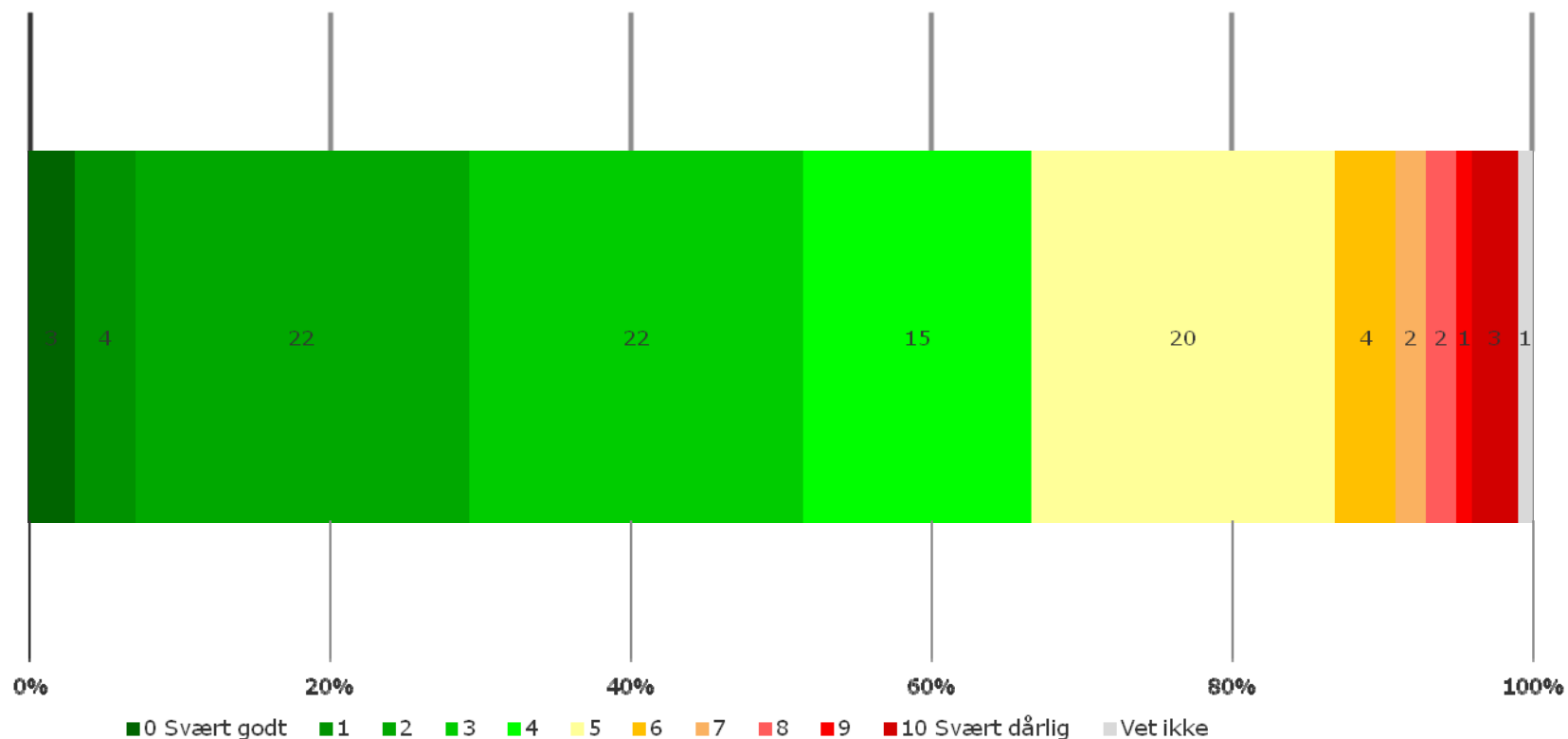
A thick, light grey decorative bar that starts as a horizontal line on the left, curves 90 degrees downwards on the right, and then continues as a vertical line. A smaller version of this bar is located in the bottom right corner.

Generelt inntrykk

# Over halvparten (topp 4: 51%) av bedriftene har et relativt godt inntrykk av Skatteetaten. Få har dårlig inntrykk



Q7: Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt?



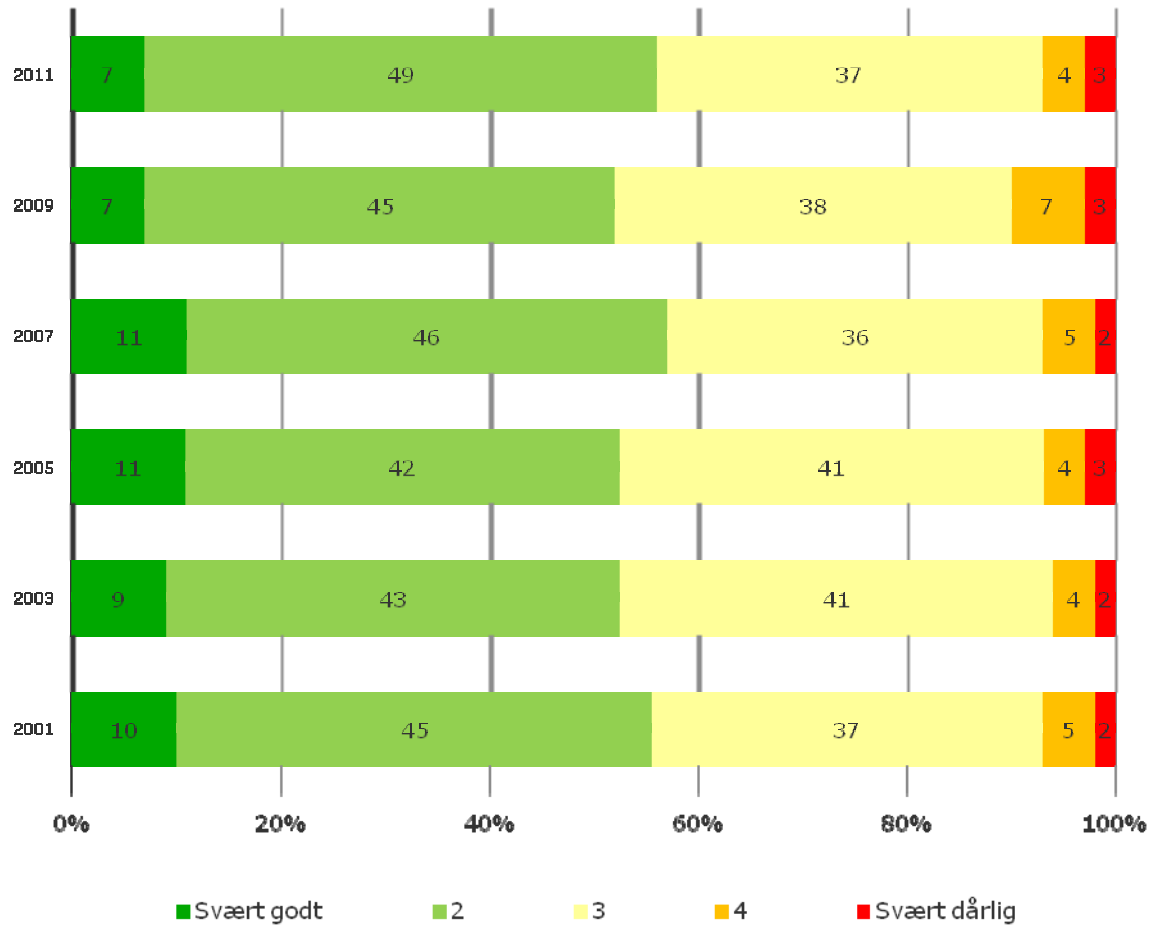
- Bedrifter med 0-2 ansatte har i mindre grad enn større bedrifter et godt inntrykk
- Skatt Vest har i mindre grad enn regionene Skatt Øst, Sør og Nord et godt inntrykk

Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Virksomhetenes generelle inntrykk av skatteetaten er stabilt



Q7: Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt?\*



Virksomhetenes generelle vurdering av Skatteetaten stabil over tid

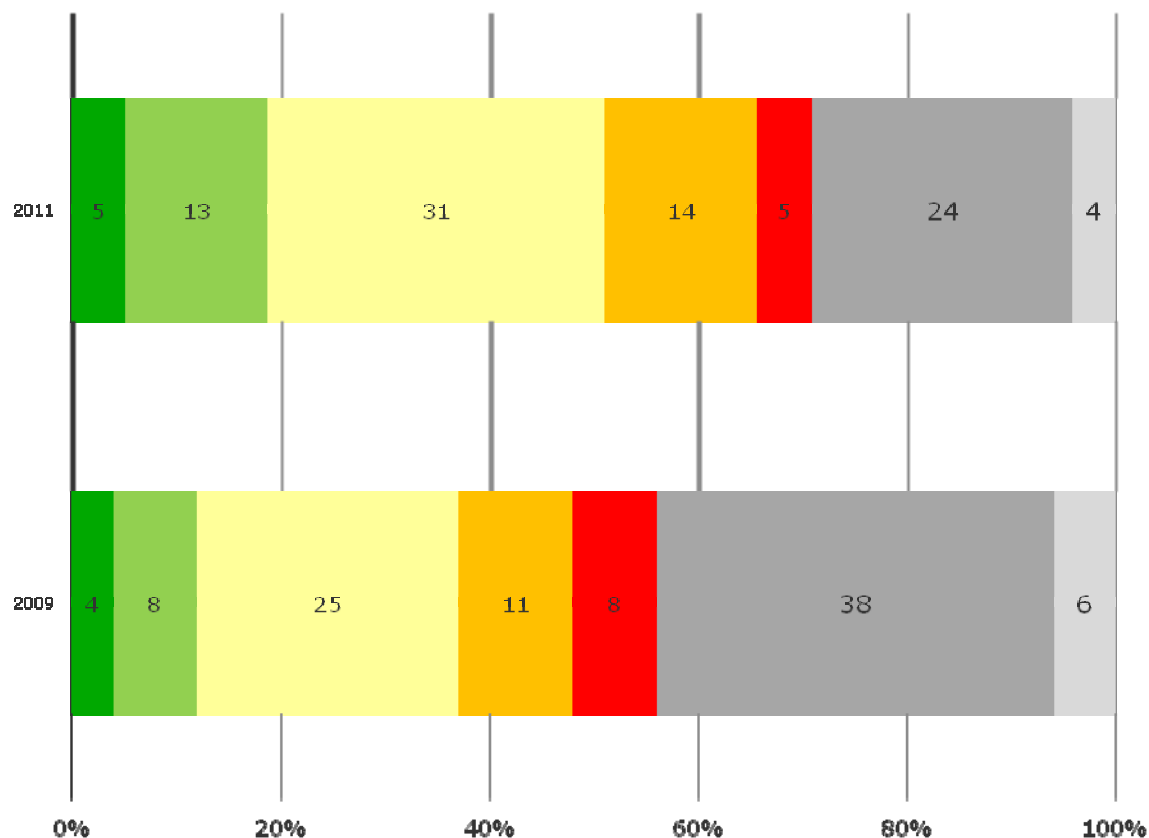
Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Svært dårlig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Svært godt  
"Vet ikke" er utelatt

# Vurderingen av den nye organiseringen av Skatteetaten er varierende



Q8: Hvordan opplever du som næringsdrivende den nye organisasjonen av Skatteetaten etter 1.januar 2008, sammenlignet med den gamle?



■ Mye bedre ■ Noe bedre ■ Omtrent som tidligere ■ Noe dårligere ■ Mye dårligere ■ Har ikke registrert endringen ■ Vet ikke

- 2 av 10 synes den nye organiseringen er bedre. En like stor andel synes den er dårligere
- Over 2 av 10 har ikke registrert endringen
- 3 av 10 synes organiseringen er omtrent som tidligere
- Siden 2009 har andelen som synes organiseringen er bedre og som synes den er omtrent det samme økt, mens andelen som synes den er dårligere er relativt uendret
- Andelen som ikke har registrert endringen har falt siden 2009

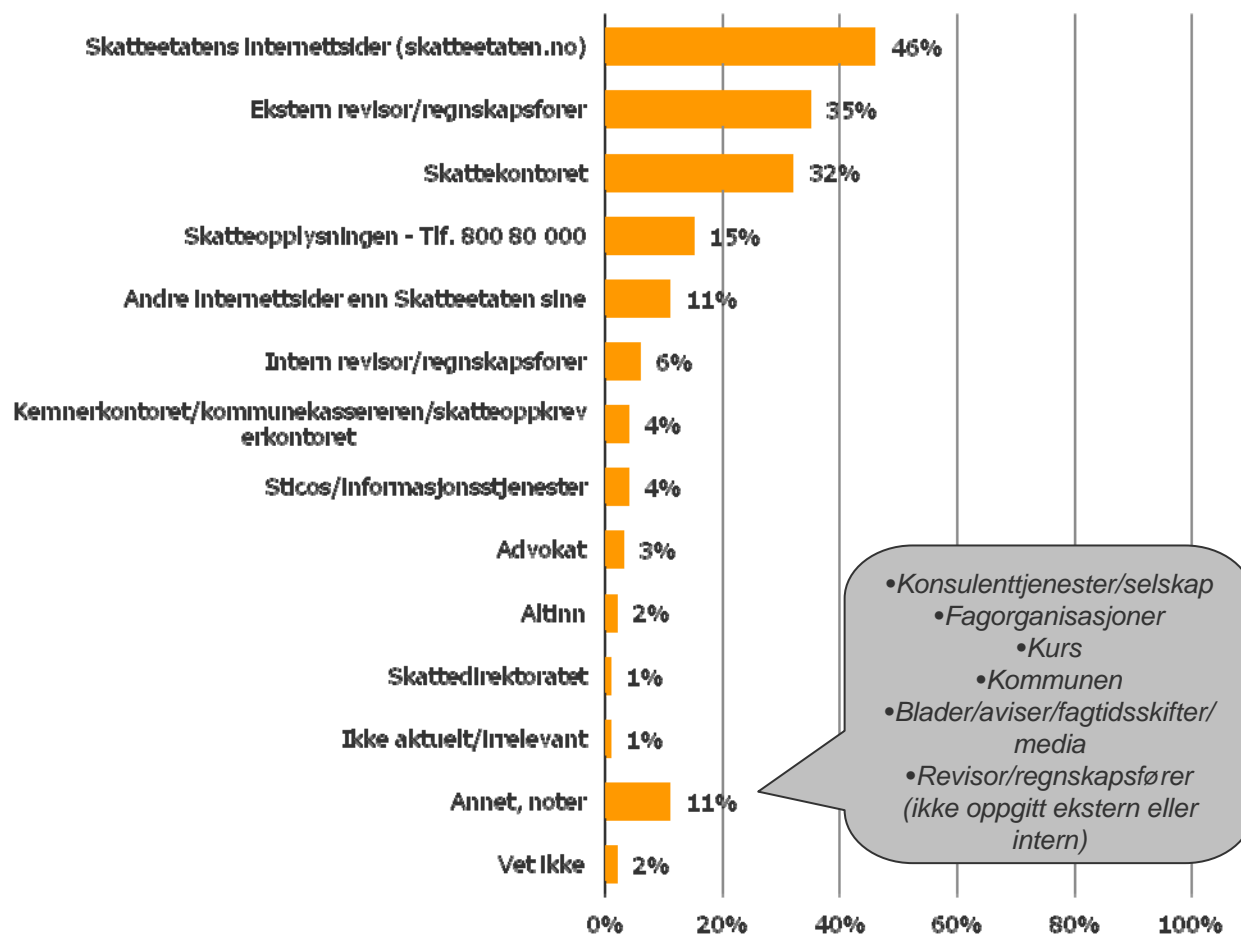
Base: Alle (n=1158). Vektete tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

A large, thick, grey L-shaped graphic element is positioned on the left side of the page, with a rounded corner. A smaller, similar grey L-shaped graphic is located in the bottom right corner.

Informasjonsvirksomhet

# Nær halvparten oppgir å søke informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål på Skatteetatens internettsider. Deretter følger ekstern revisor/regnskapsfører og Skattekontoret som viktigste kontaktpunkt

Q9: Hvor er det mest naturlig for deg /bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?  
Totalt nevnt

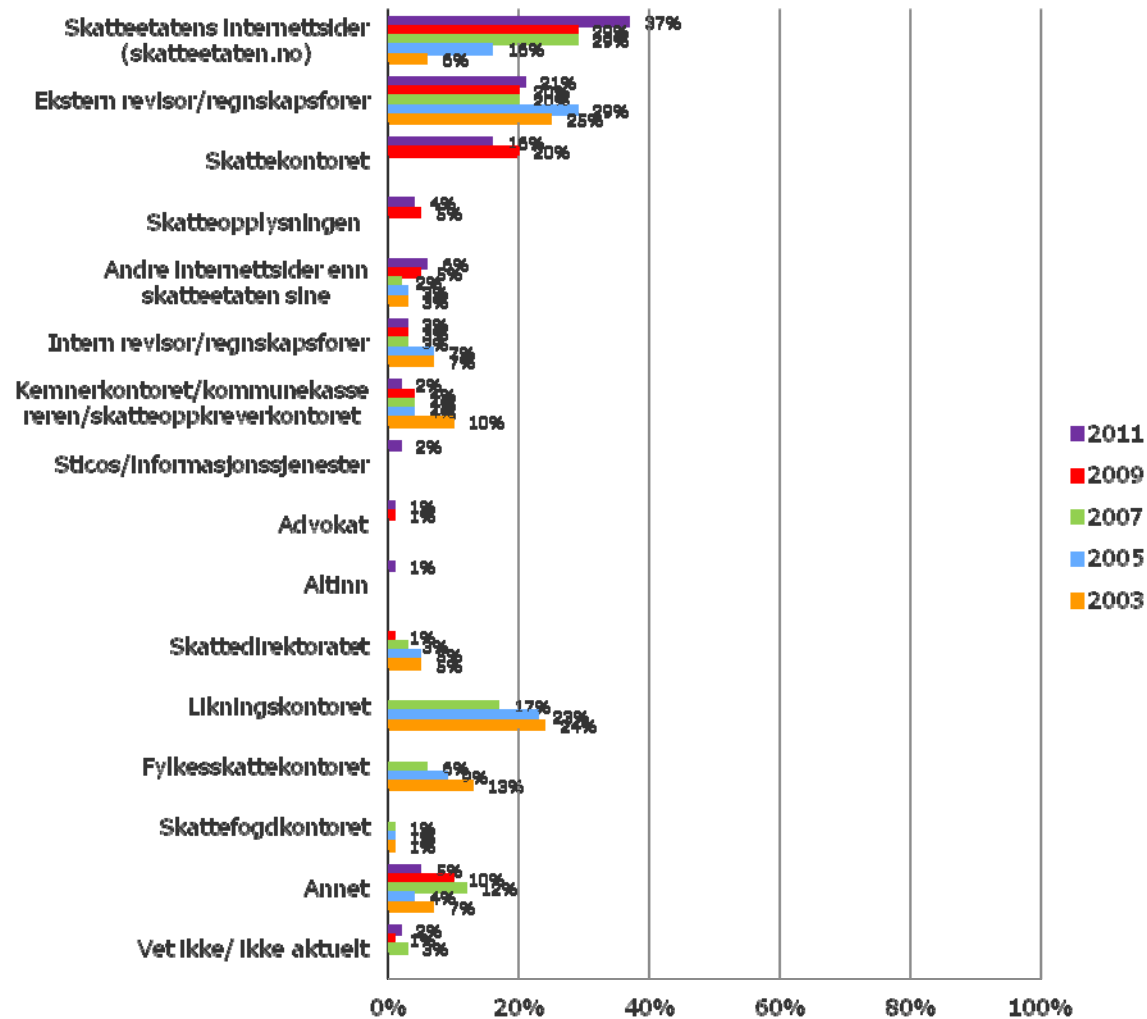


- Bedrifter med 0-2 ansatte sier at de i større grad enn større bedrifter kontakter Skatteopplysningen
- Bedrifter med over 50 ansatte svarer i større grad enn mindre bedrifter at de søker informasjon på skatteetatens internettsider. De samme gjelder bedrifter med omsetning over 50 mill.
- Bedrifter med over 20 ansatte svarer i større grad enn mindre bedrifter at de søker informasjon på andre nettsider enn Skatteetatens sine
- Bedriftene i Skatt Sør oppgir i større grad enn de i Skatt Øst, Vest og Midt at de kontakter Skatteopplysningen

# Elektronisk informasjonsinnhenting øker i omfang

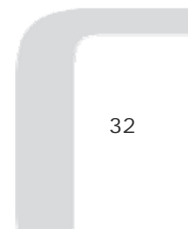


Q9: Hvor er det mest naturlig for deg /bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?  
Først nevnt



- Økning i andel som sier de leter etter informasjon på Skatteetatens nettsider siden 2009
- Færre enn i 2009 sier de søker informasjon på Skattekontoret
- Merk: Først nevnt

Base: Alle. Uvektede tall. Merk: Først nevnt  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

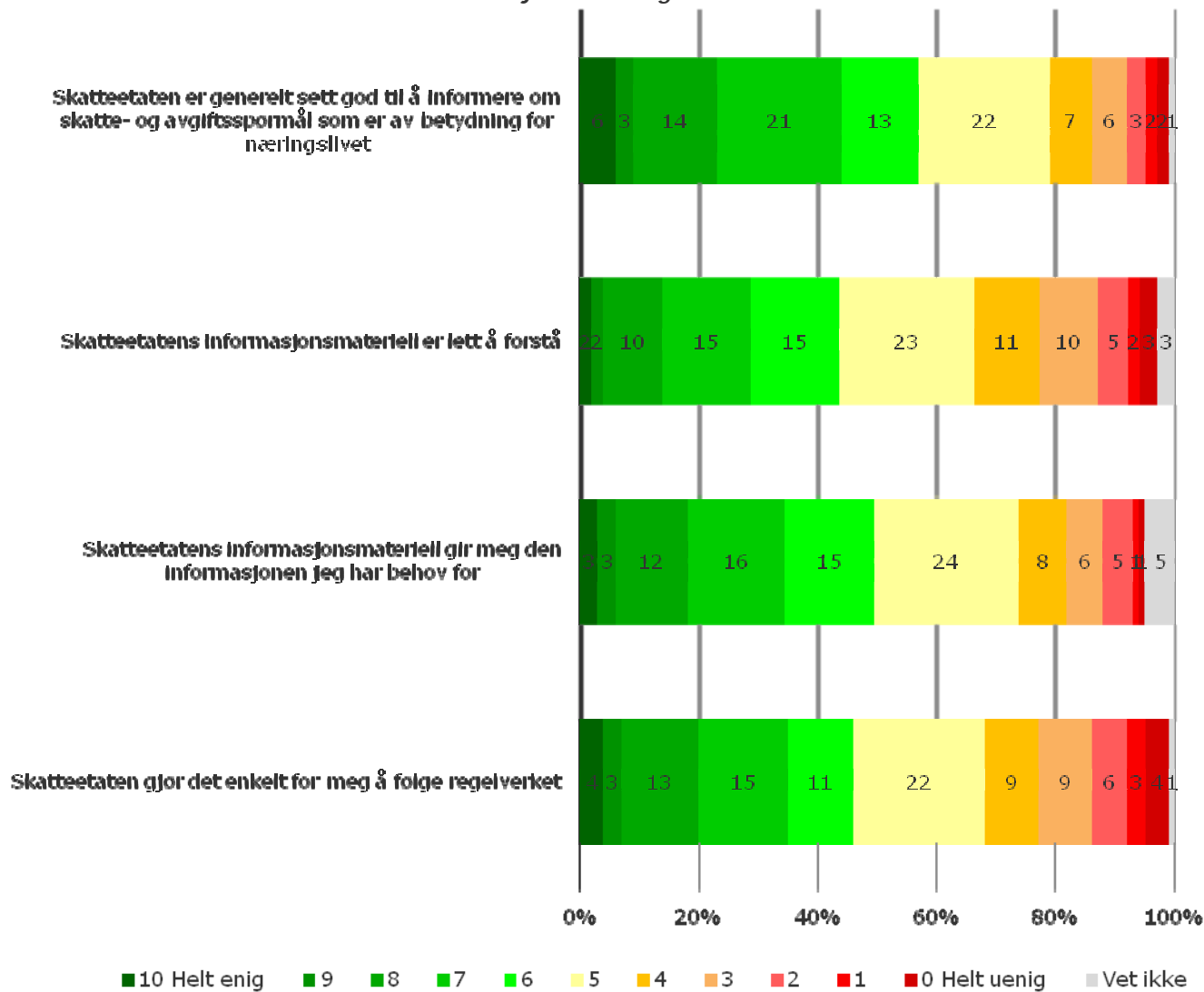




# De fleste er mellomfornøyde med informasjonsvirksomheten



Q10: Påstander om Skatteetatens informasjon til næringsdrivende



□ Ingen signifikante forskjeller på bakgrunnsvariabler

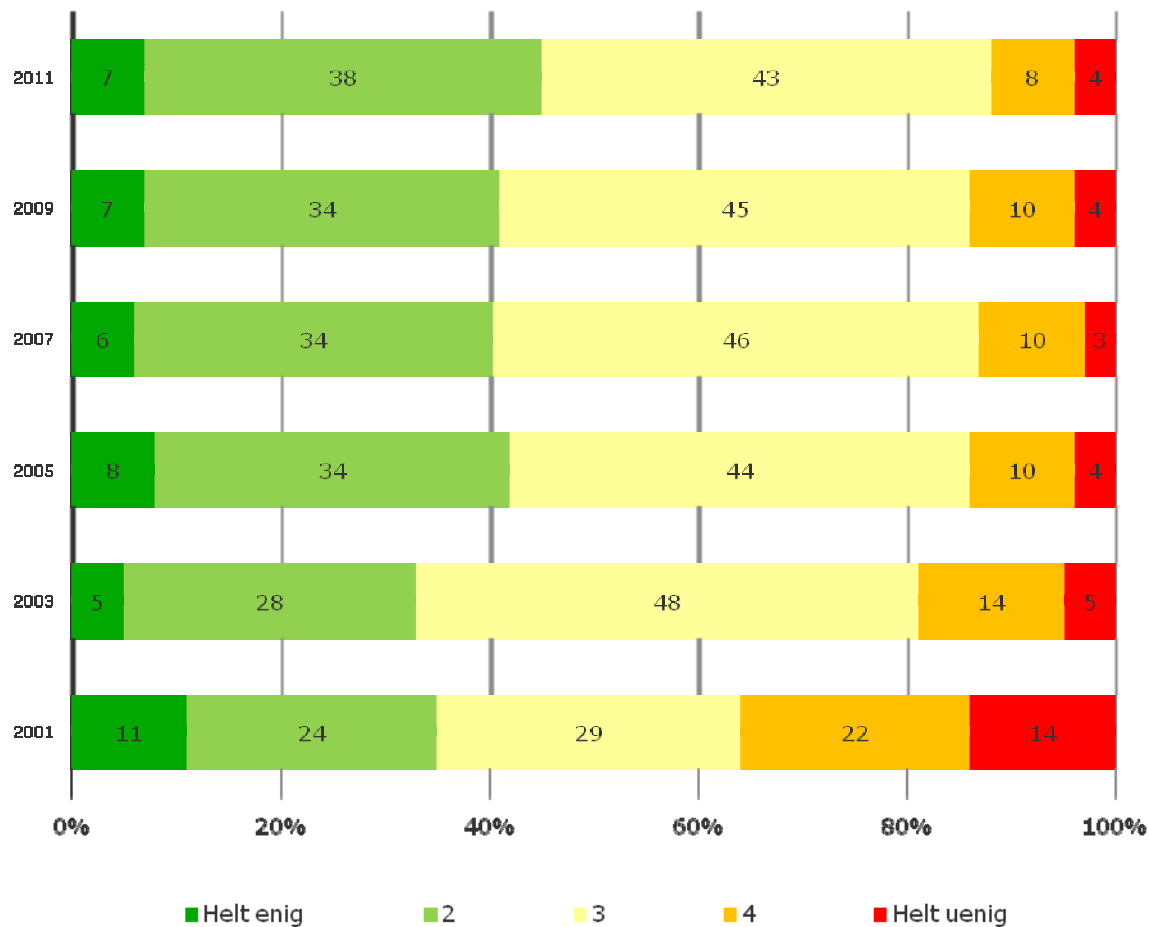
Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Noen flere er enig i at etaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål av betydning



Q10: Påstander om Skatteetatens informasjon til næringslivet. \*

**Skatteetaten er generelt sett flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet**



□ Signifikant økning i andelen som er "2 delvis enig" fra 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

"Vet ikke" er utelatt

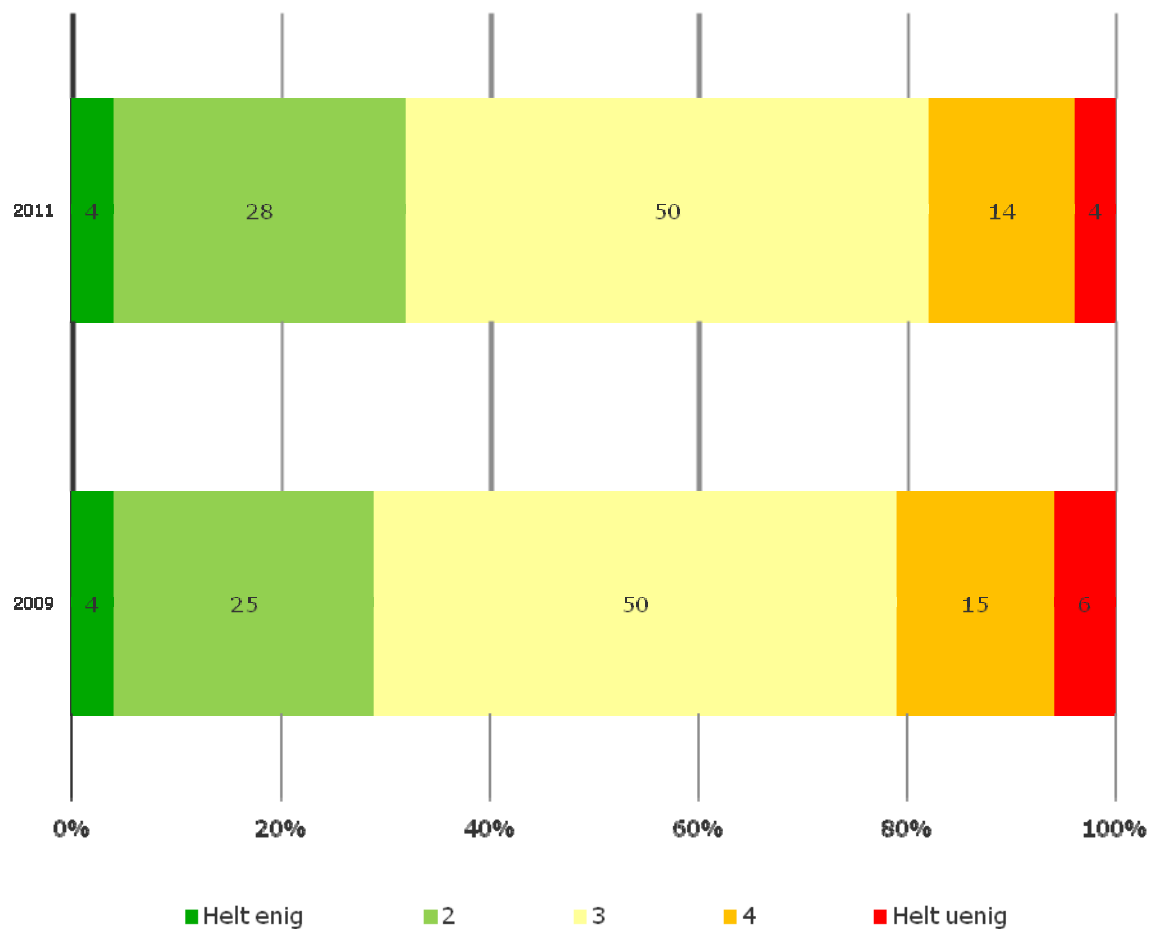
Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Stabil utvikling i vurderingen om etatens informasjonsmaterieill er lett å forstå



Q10: Påstander om Skatteetatens informasjons til næringslivet. \*

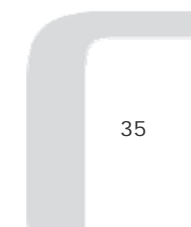
## Skatteetatens informasjonsmaterieill er lett å forstå



□ Ingen signifikant endring fra 2009

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskaalen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

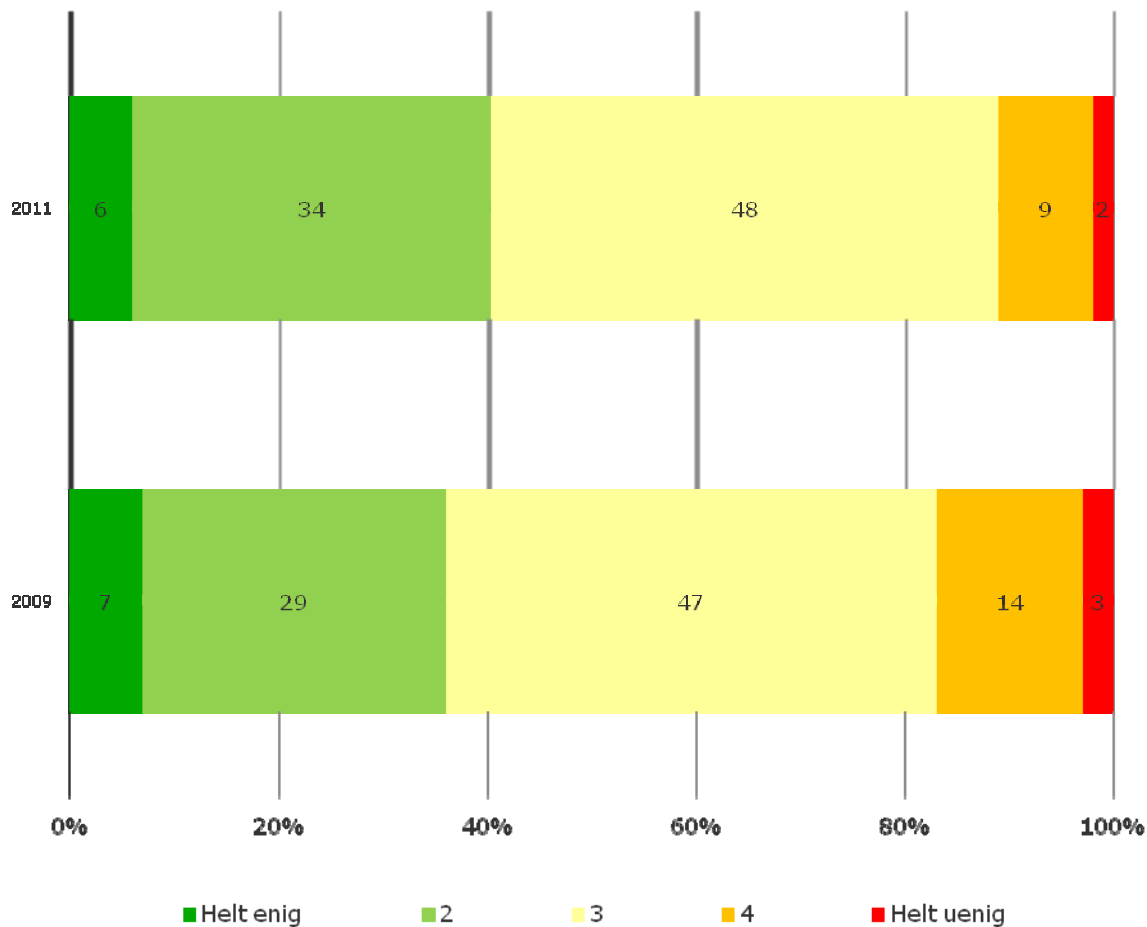


# Noen flere er enig i at informasjonsmateriellet gir den informasjonen man har behov for



Q10: Påstander om Skatteetatens informasjon til næringslivet. \*

## Skatteetatens informasjonsmaterieill gir meg den informasjonen jeg har behov for



□ Andelen som er "2 delvis enig" har økt fra 2009, mens andelen "4 delvis uenig" har falt

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

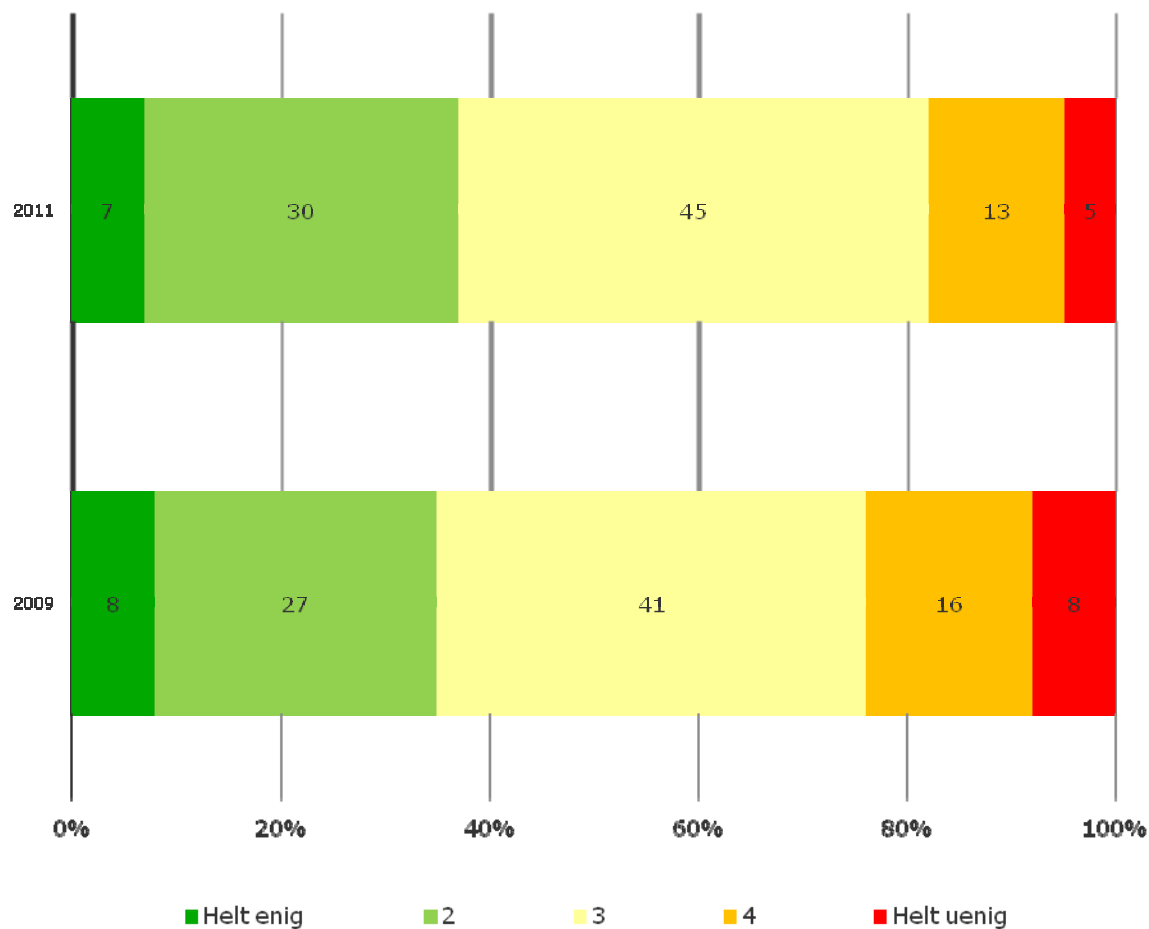
"Vet ikke" er utelatt

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Stabil utvikling i vurderingen om skattetaten gjør det enkelt å følge regelverket

Q10: Påstander om Skatteetatens informasjons til næringslivet. \*

## Skatteetaten gjør det enkelt for meg å følge regelverket



□ Ingen signifikant endring fra 2009

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskaalen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

A large, thick, grey L-shaped graphic that starts as a horizontal bar on the left and curves 90 degrees downwards on the right side.

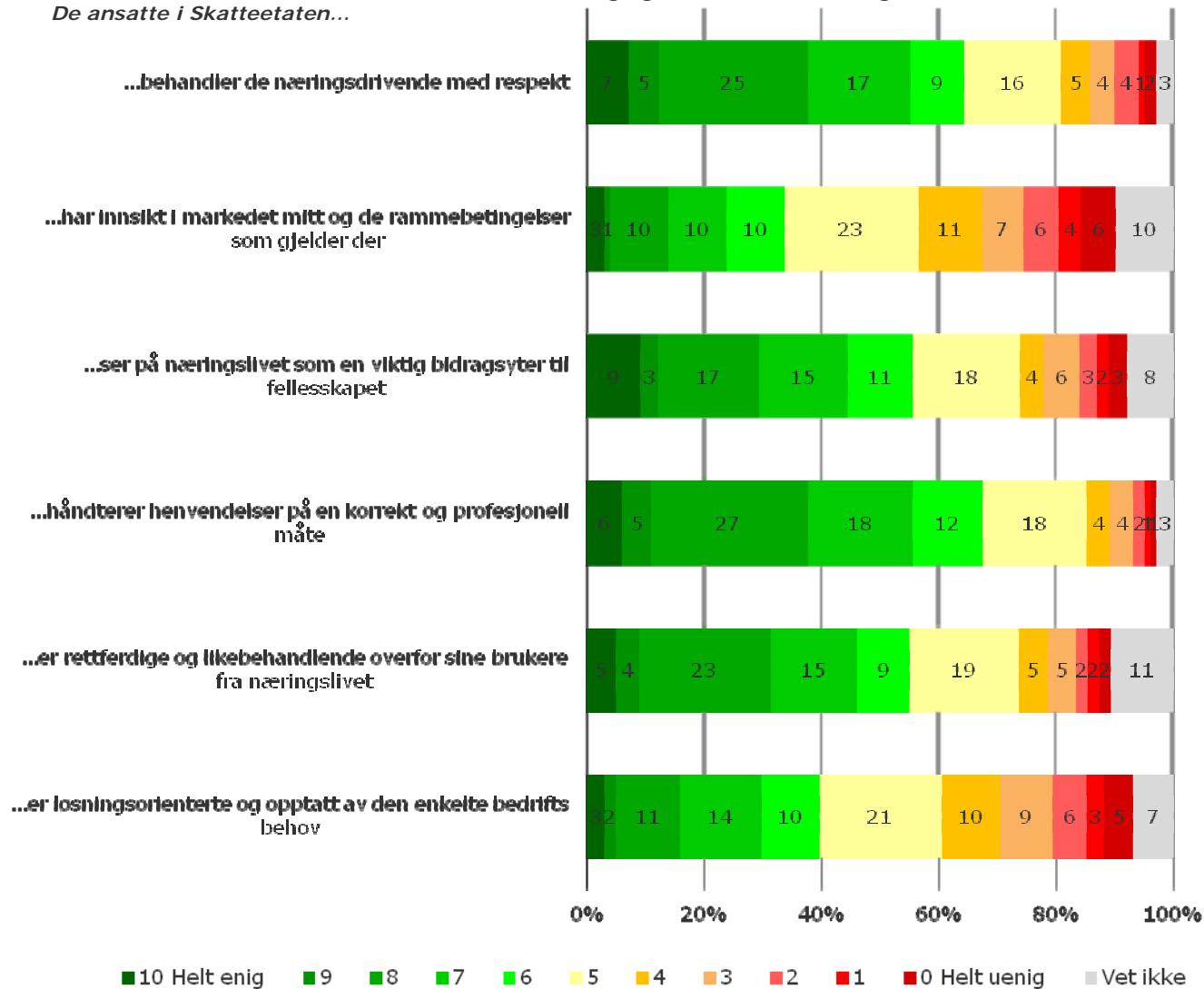
Brukerorientering



# Virksomhetene er gjennomgående ganske godt fornøyde med de ansatte i Skatteetatens brukerbehandling. Lavest tilfredshet med markedsinnsikt og løsningsorientering



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet  
De ansatte i Skatteetaten...



□ Ingen signifikante forskjeller på bakgrunnsvariabler

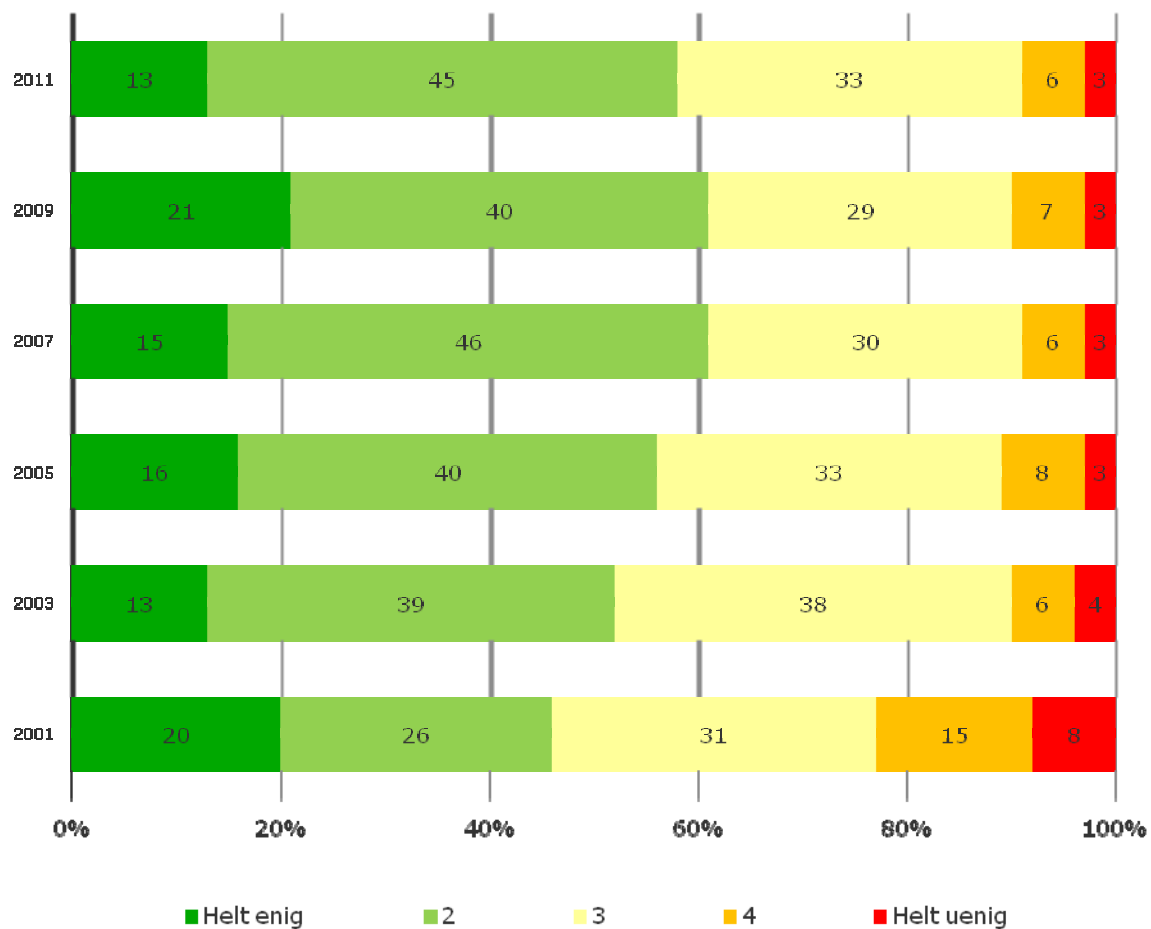
Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Noenlunde stabil utvikling i vurderingen av om de ansatte behandler de næringsdrivende med respekt



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

## De ansatte i Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt



- Signifikant nedgang i andelen som er "1 helt enig" fra 2009
- Signifikant økning i andelen som er "2 delvis enig" fra 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

"Vet ikke" er utelatt

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

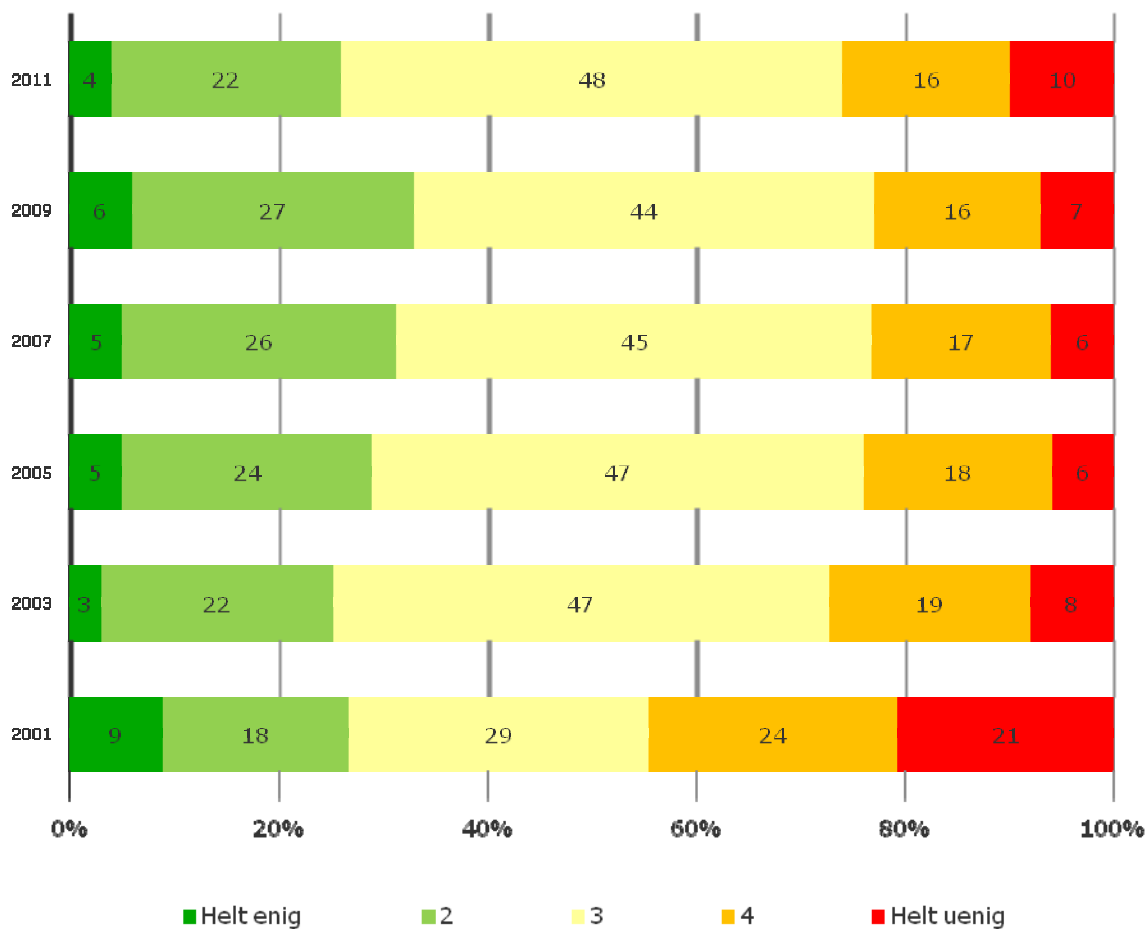


# Færre er enig i at skatteetaten har god innsikt i markedet og de rammebetingelser som gjelder



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

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



- Signifikant nedgang i andelen som er helt enig og ganske enig fra 2009
- Signifikant økning i andelen som er helt uenig fra 2009

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

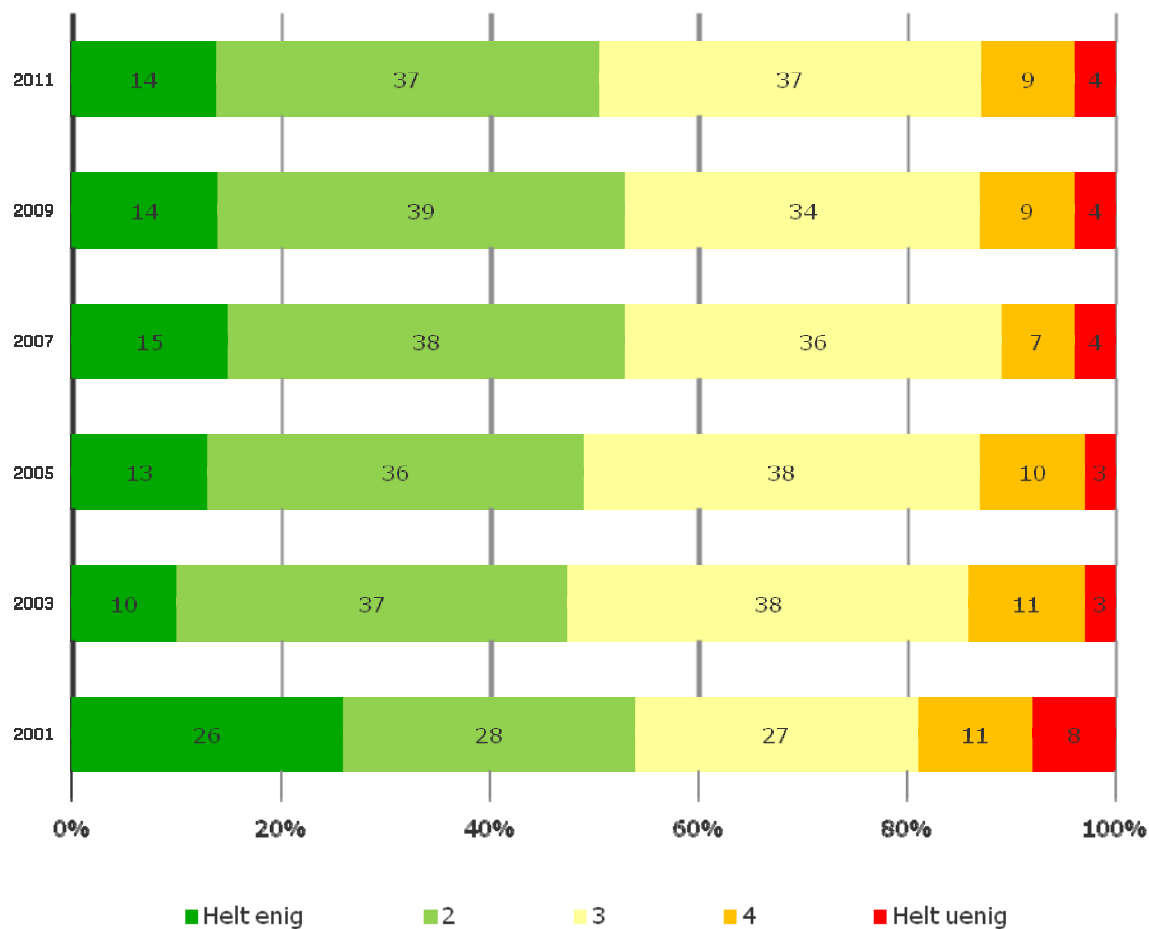
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen om etatens ansatte ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

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



□ Ingen signifikant endring fra 2009

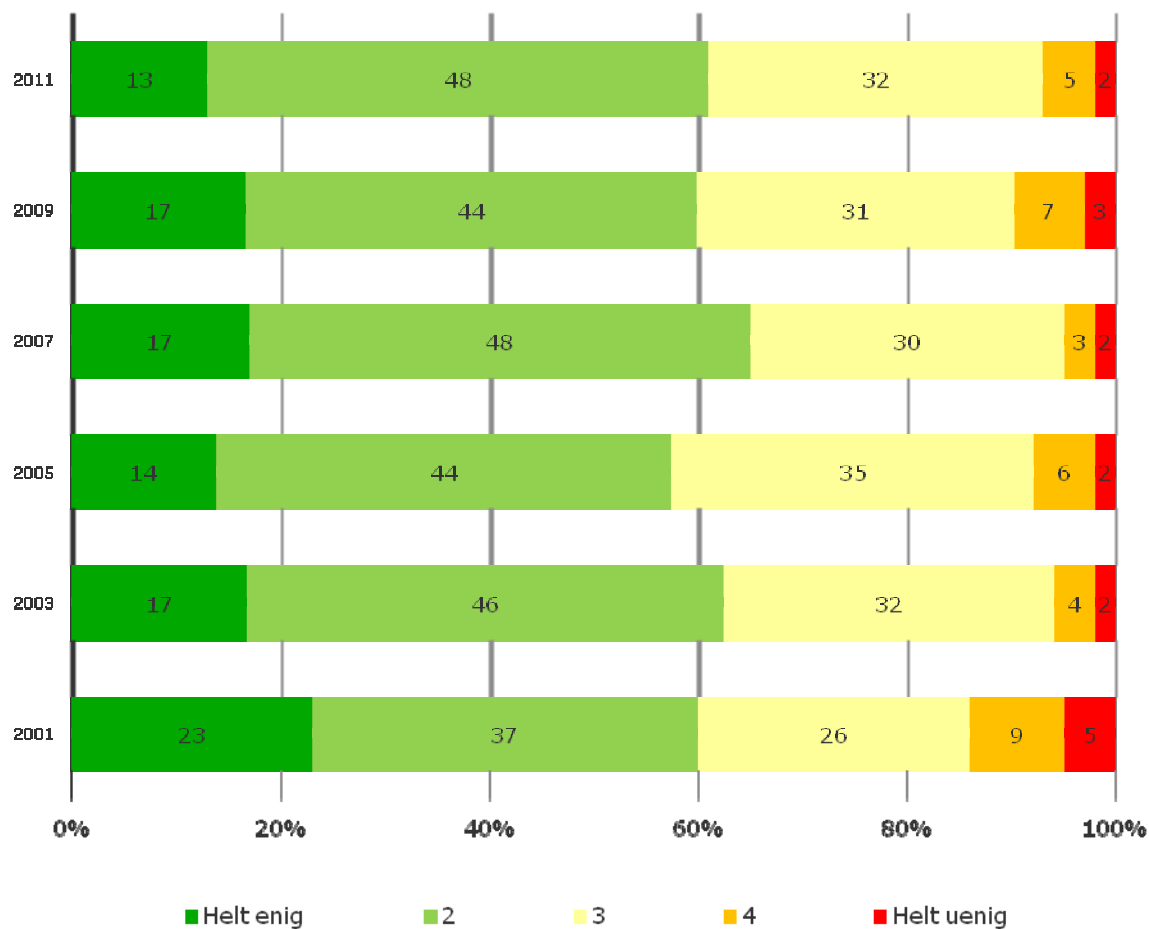
Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen av om de ansatte i etaten håndterer henvendelser korrekt og profesjonelt

Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

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



□ Færre enn i 2009 oppgir å være helt enig

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

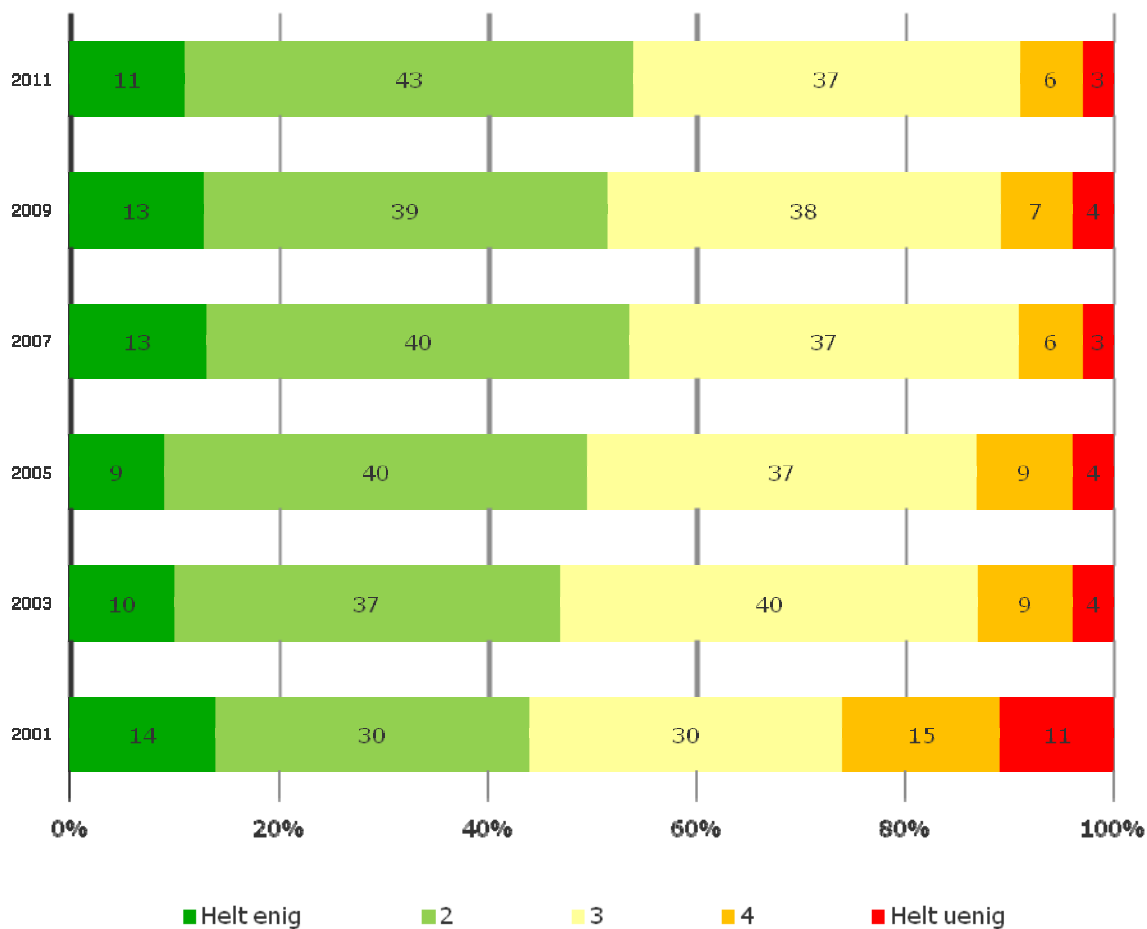
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskaalen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen av om etatens ansatte er rettferdige og likebehandlende overfor næringslivet



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

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



□ Ingen signifikante endringer fra 2009

Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

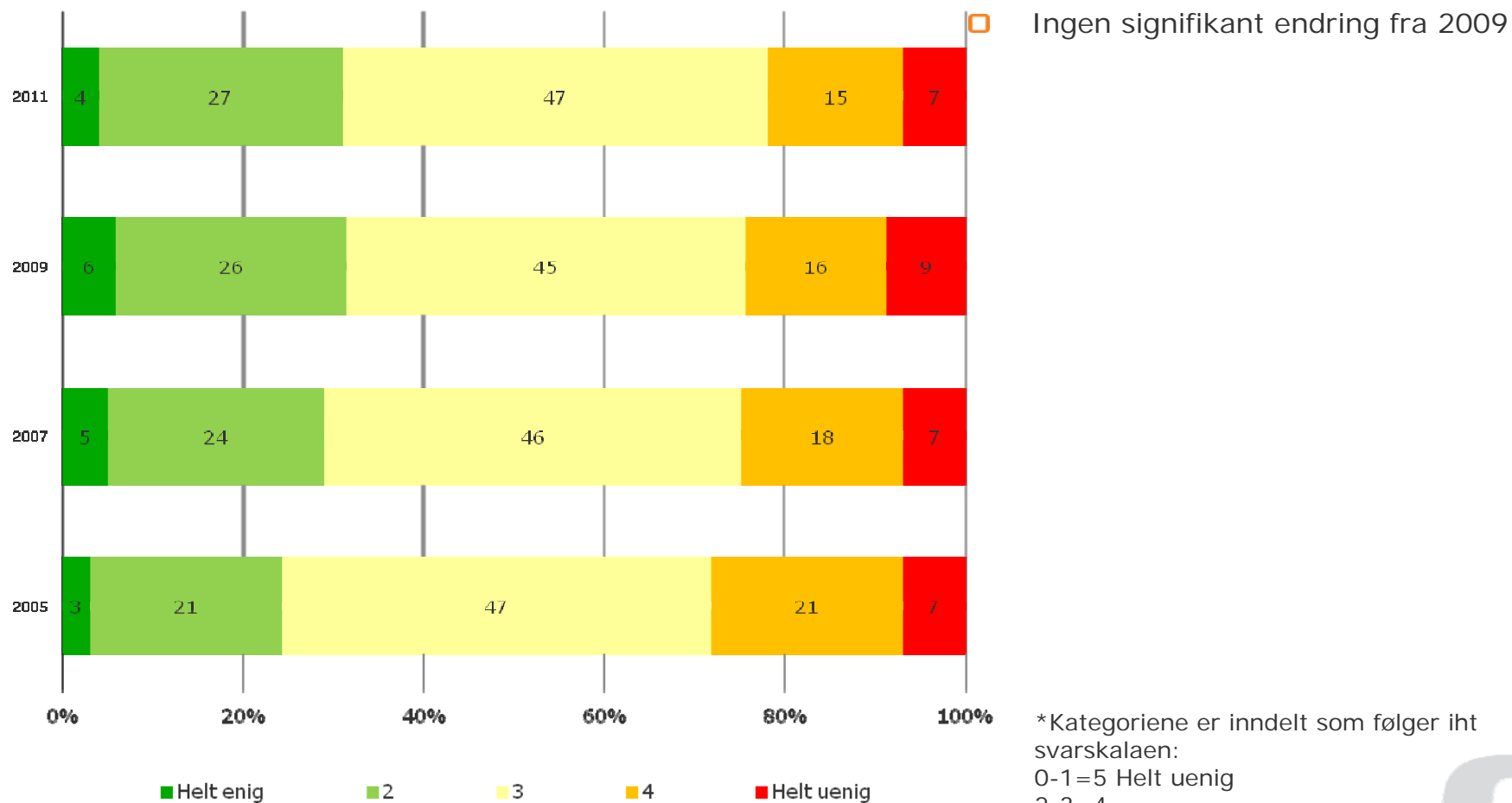
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen av om etatens ansatte er løsningsorienterte



Q12: Påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. \*

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



Base: Alle. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

A large, thick, grey L-shaped graphic that starts as a horizontal bar on the left and curves 90 degrees downwards on the right side.

Saksbehandling

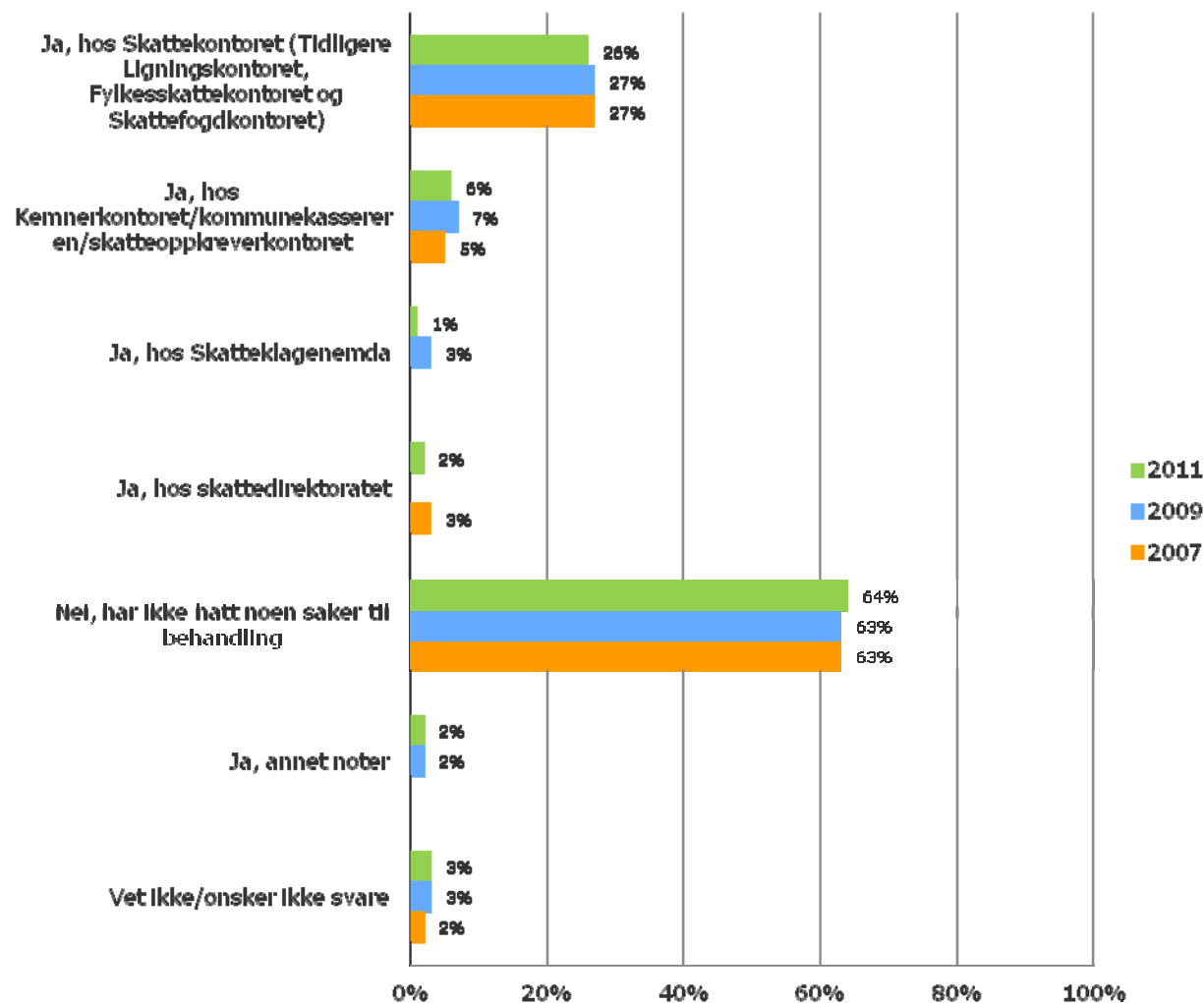


## 4 av 10 (37 %) oppgir å ha hatt saker til behandling – de fleste hos Skattekontoret



Q13: 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 for eksempel selvangivelse, eller forskuddsskatt, men på andre saker som har vært eller er til behandling



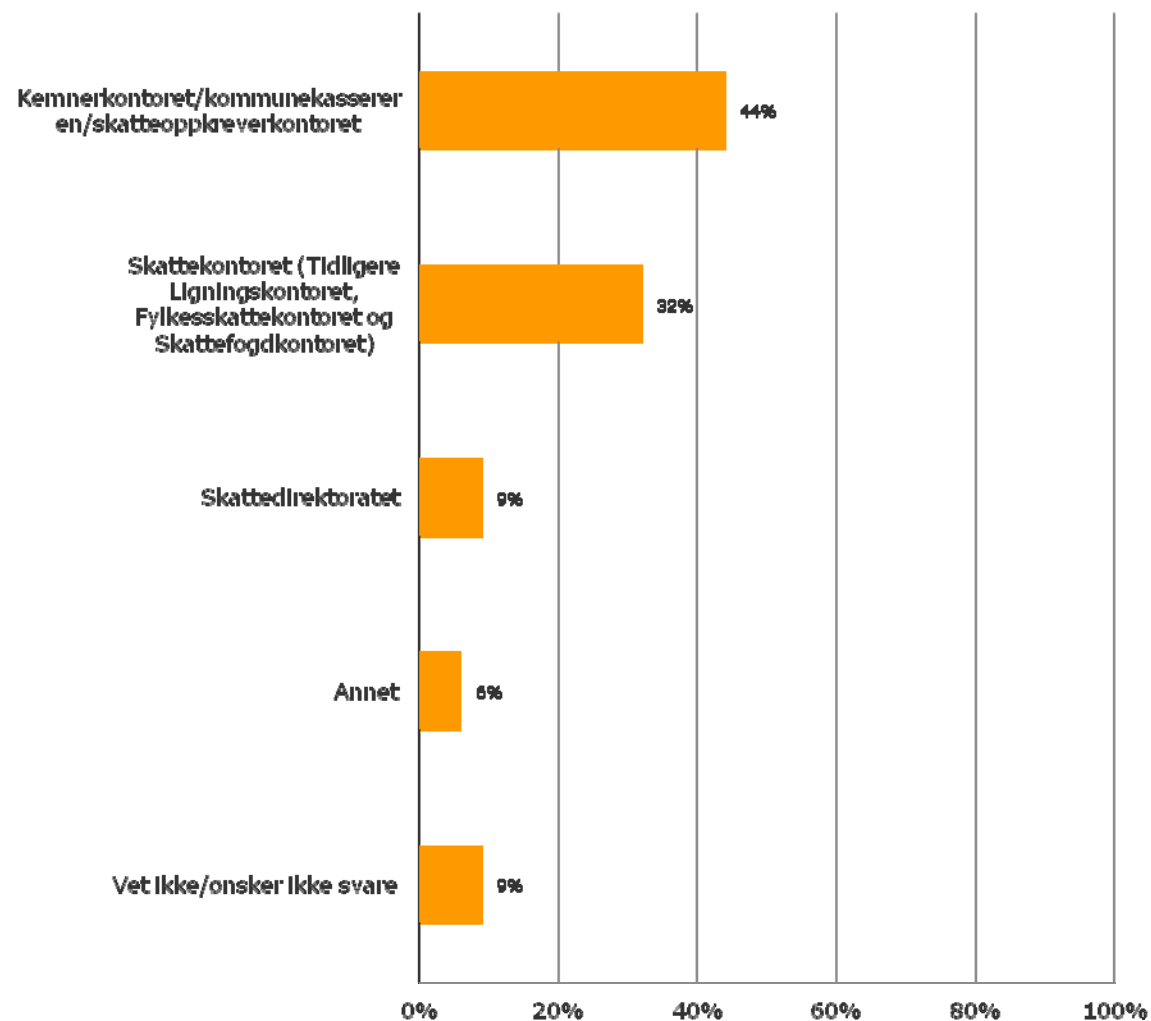
- Bedrifter med 3-50 ansatte svarer i større grad enn mindre og større bedrifter at de ikke har hatt saker til behandling. Det samme gjelder de med omsetning mellom 1-50 mill. i forhold til de med høyere omsetning
- Saksbehandlingsmønsteret er tilsynelatende stabilt over tid

# Av de som hadde saker til behandling flere steder, hadde over 4 av 10 den siste saken til behandling hos kemneren, etterfulgt av Skattekontoret



Q14: Hos hvem av disse hadde du en sak til behandling SIST?

- Ingen signifikante forskjeller på bakgrunnsvariabler.
- Merk: lav base



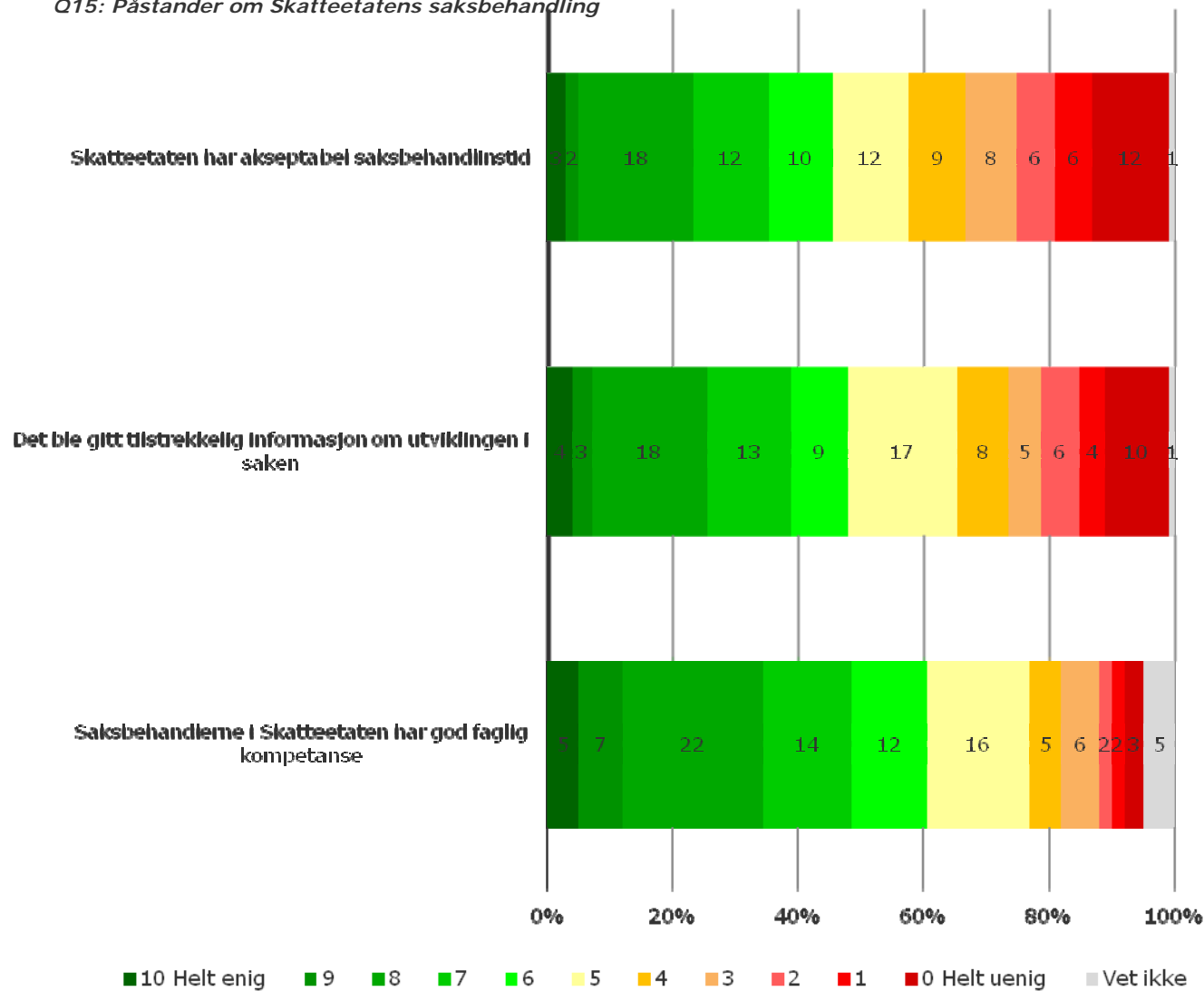
Base: Hatt saker til behandling flere steder (n=27). Vektete tall.



# Stor spredning i tilfredshet med saksbehandlingen. Høyest tilfredshet med den faglige kompetansen



Q15: Påstander om Skatteetatens saksbehandling



Bedrifter i region Skatt Vest oppgir å være mindre fornøyd med saksbehandlingstiden enn det bedrifter i regionene Skatt Øst, Sør og Nord er

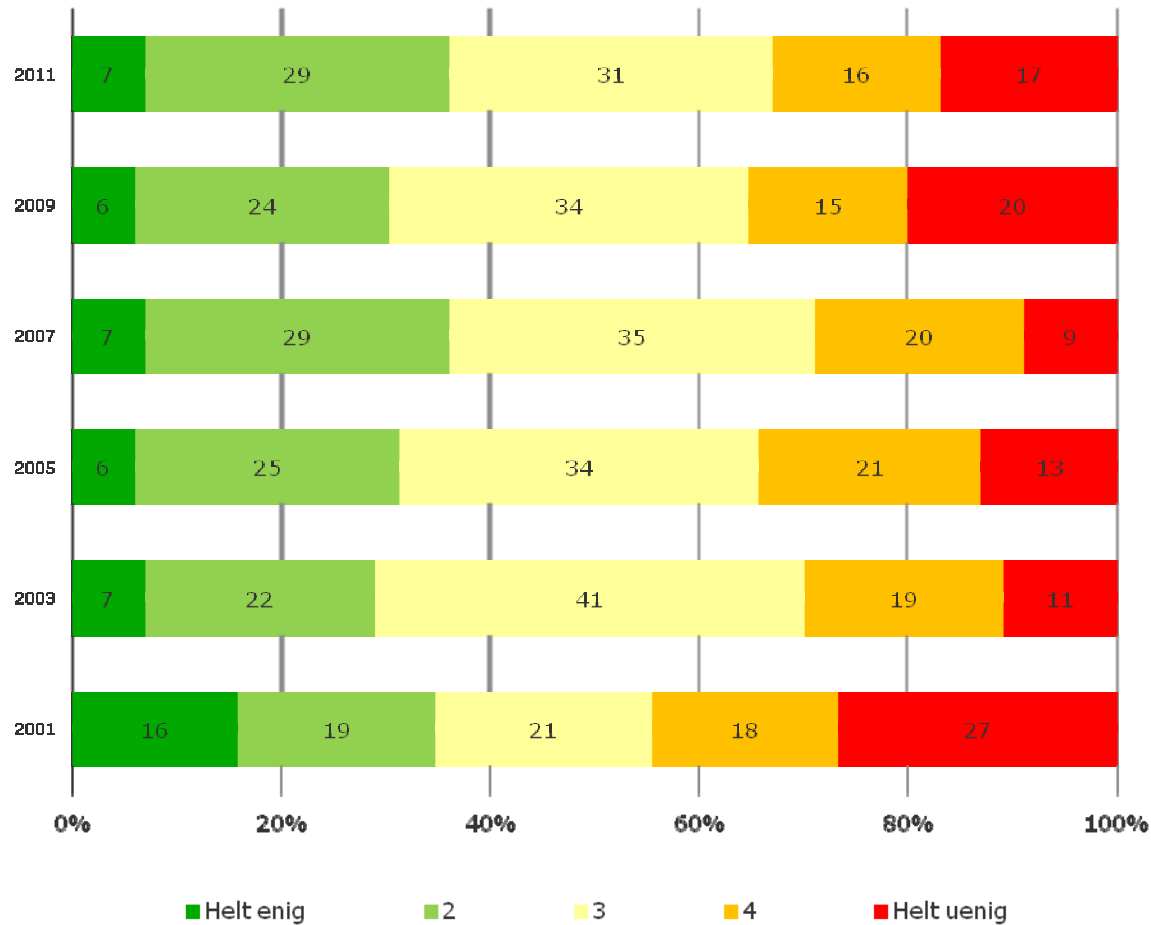
Base: Hatt sak til behandling (n=365). Vektete tall

# Stabil utvikling i vurderingen av saksbehandlingstid



Q15: Påstander om Skatteetatens saksbehandling. \*

## Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid



□ Ingen signifikant endring fra 2009

Base: Hatt sak til behandling. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

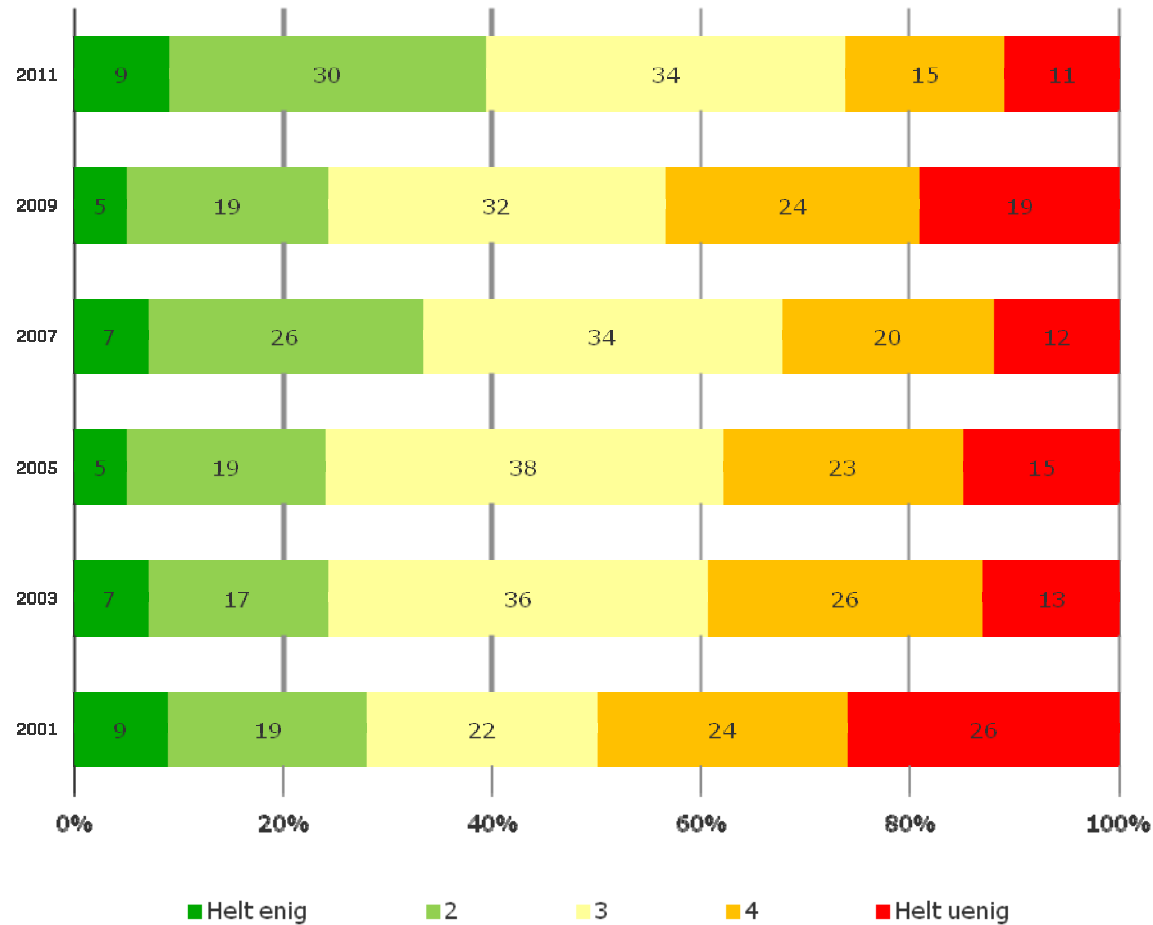
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Flere er fornøyd med informasjonen om utviklingen i saken



Q15: Påstander om Skatteetatens saksbehandling. \*

**Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken**



Signifikant flere enn i 2009 er enig i utsagnet, færre er uenig i utsagnet

Base: Hatt sak til behandling. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

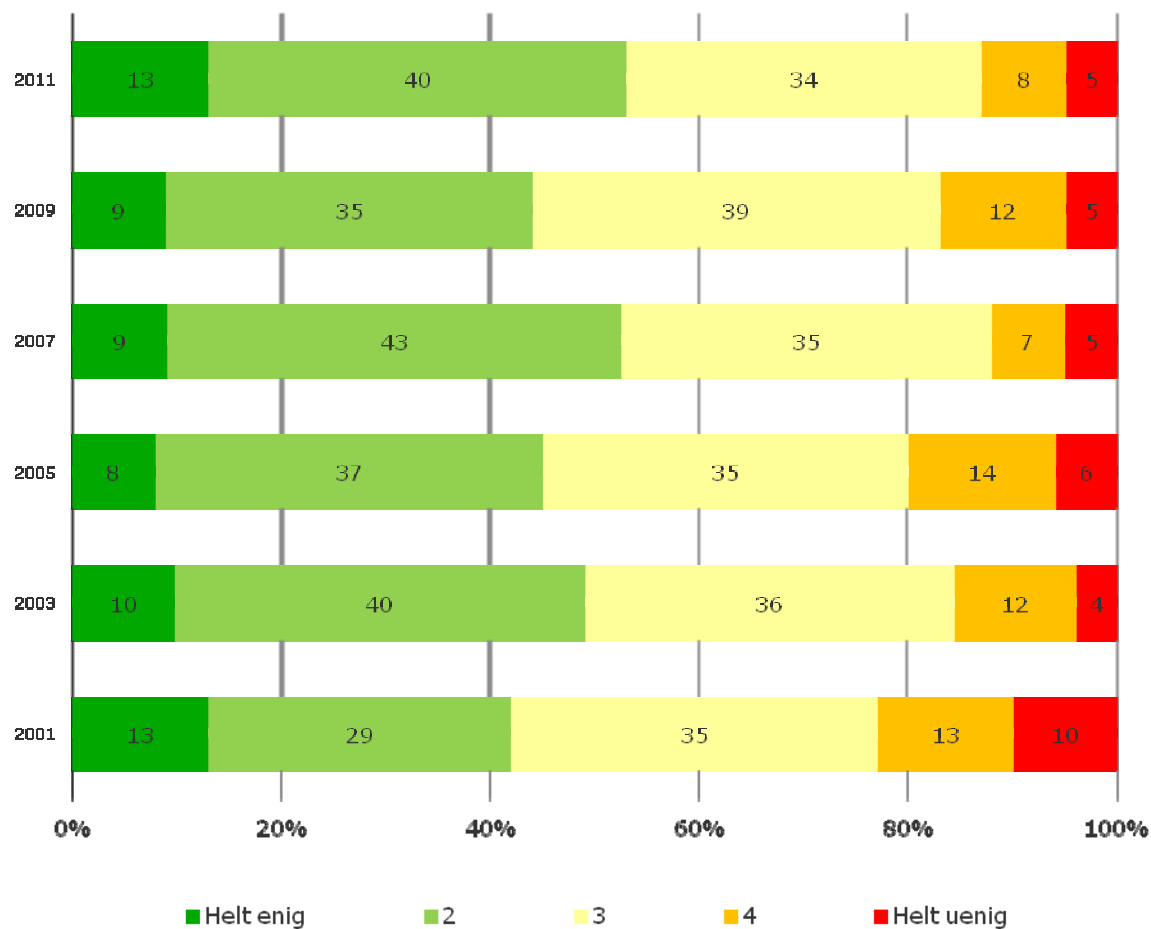
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

# Stabil utvikling i vurderingen av saksbehandlerne faglige kompetanse



Q15: Påstander om Skatteetatens saksbehandling. \*

## Saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse



□ Ingen signifikant endring fra 2009

Base: Hatt sak til behandling. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:

0-1=5 Helt uenig

2-3=4

4-6=3

7-8=2

9-10=1 Helt enig

"Vet ikke" er utelatt

A large, thick, grey L-shaped graphic that starts as a horizontal bar on the left and curves 90 degrees downwards on the right side.

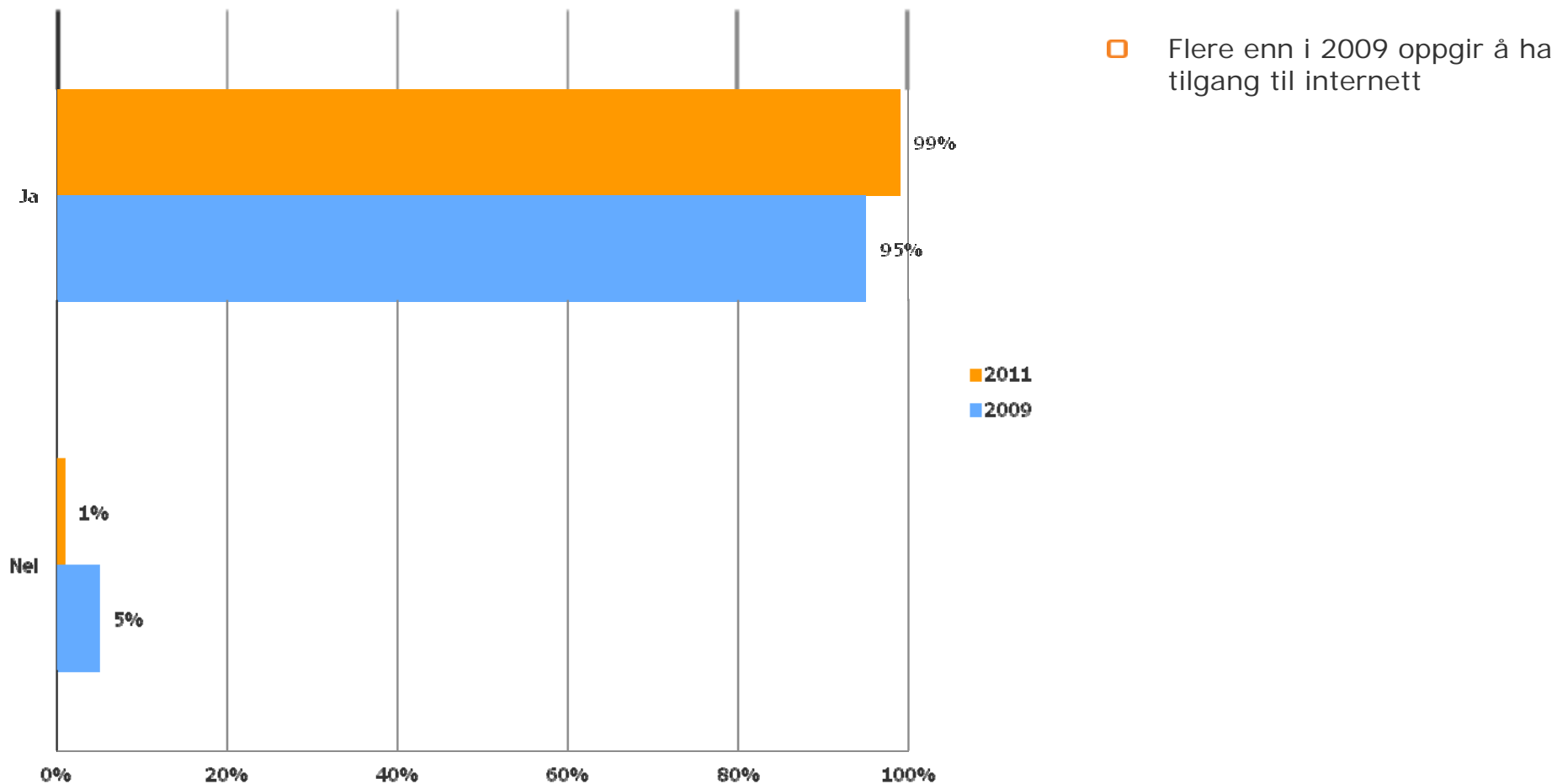
Internett



# Nær sagt alle (99%) virksomhetene oppgir å ha tilgang til internett



Q17: Har du tilgang til internett?

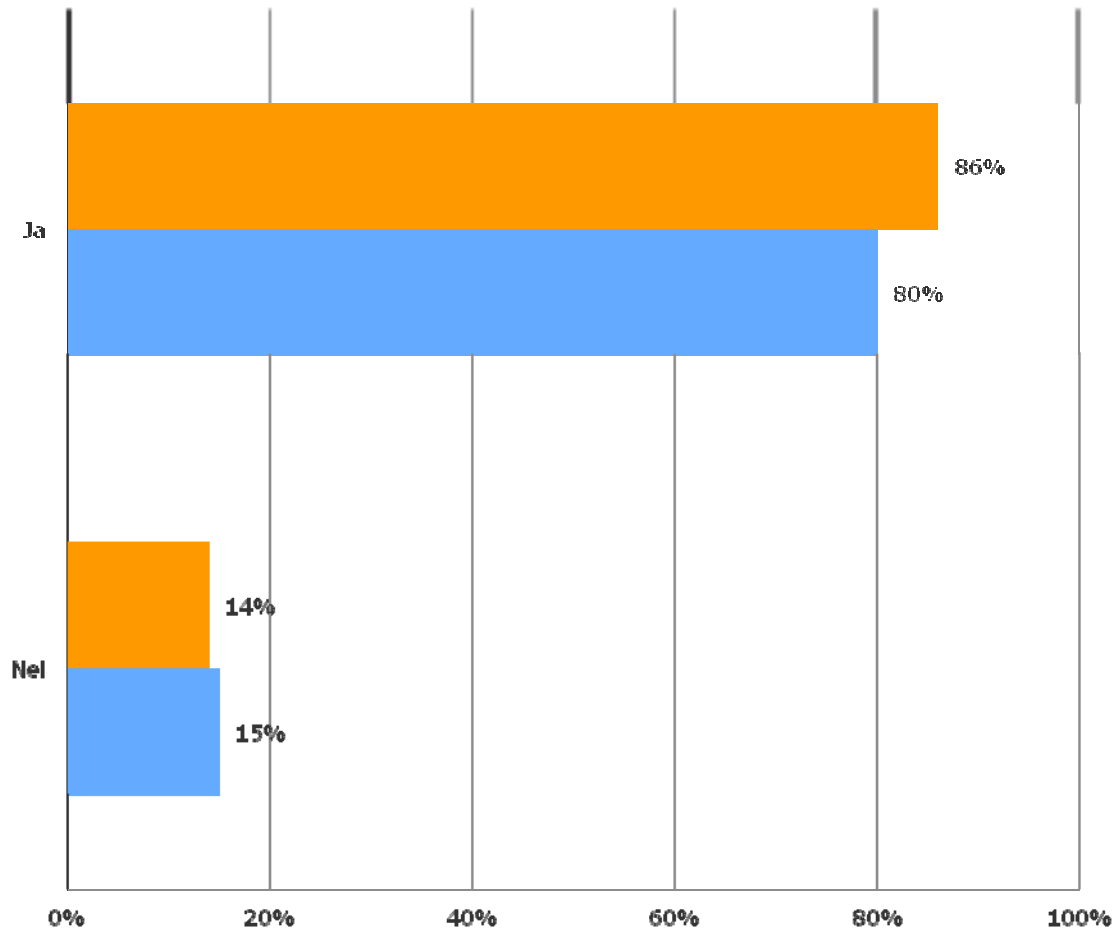


Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Nær 9 av 10 sier de har besøkt Skatteetatens internettsider



Q18: Har du noen gang besøkt Skatteetatens internettsider?



- Flere enn i 2009 oppgir å ha besøkt Skatteetatens internettsider
- Bedrifter med over 20 ansatte oppgir i større grad enn mindre bedrifter at de har besøkt Skatteetatens internettsider. Det samme gjelder de med omsetning over 50 mill.

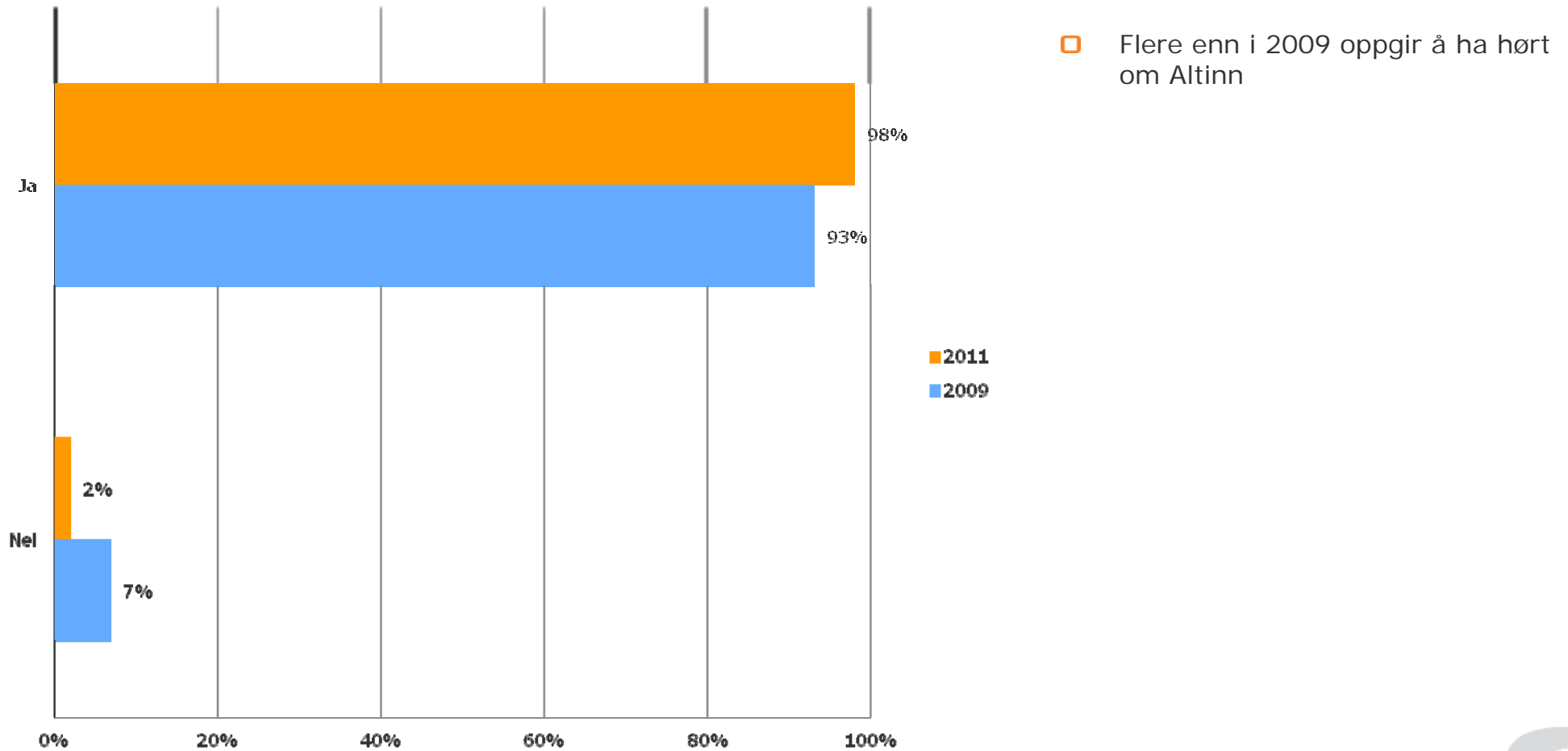
2011  
2009

Base: Har tilgang til internett (n=1146). Vektete tall

# De aller fleste virksomheter (98%) sier de har hørt om Altinn



Q19: Kjenner du til, eller har du noen gang hørt om "Altinn"?



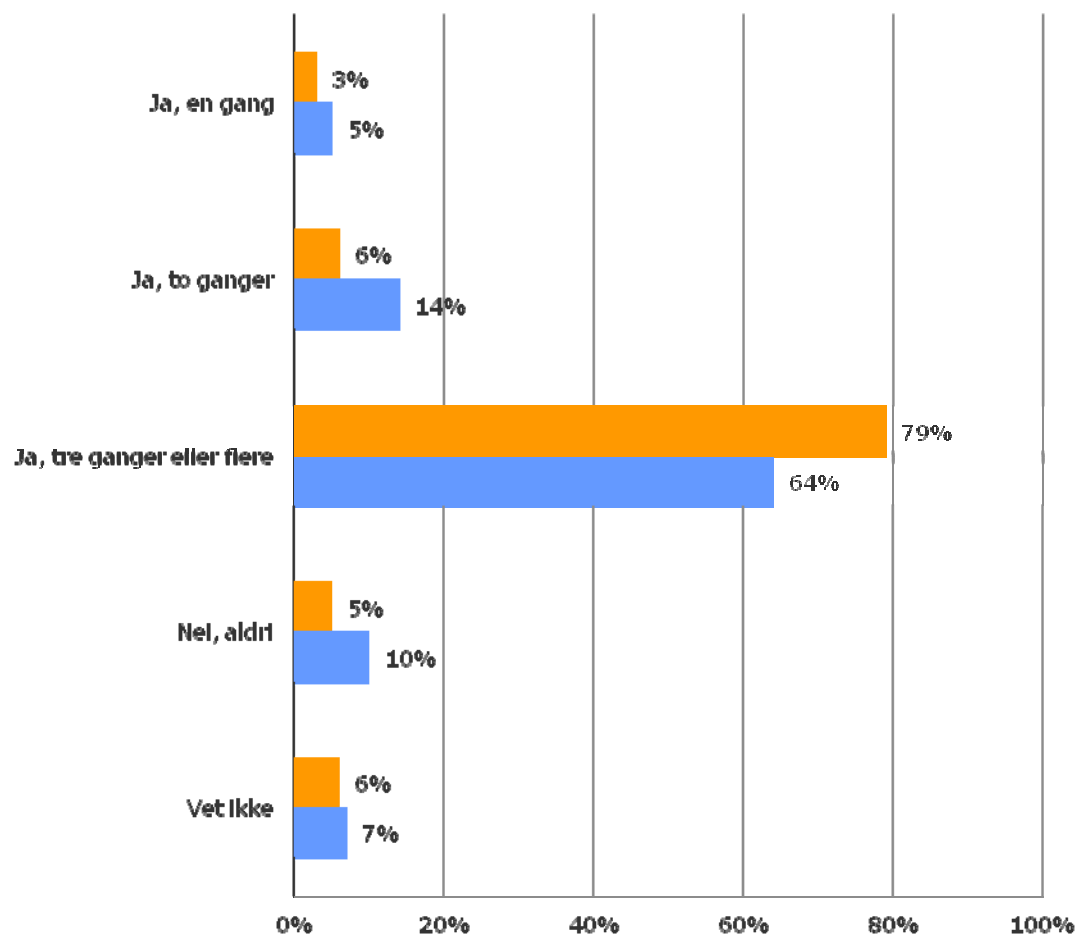
Base: Alle (n=1158). Vektete tall



Nær 9 av 10 (88 %) oppgir å ha levert selvangivelsen via internett minst en gang. 8 av 10 har levert tre ganger eller flere. Økning fra 2009



Q20: Kjenner du til om bedriften noen gang har levert SELVANGIVELSEN via internett og i så fall hvor mange ganger?



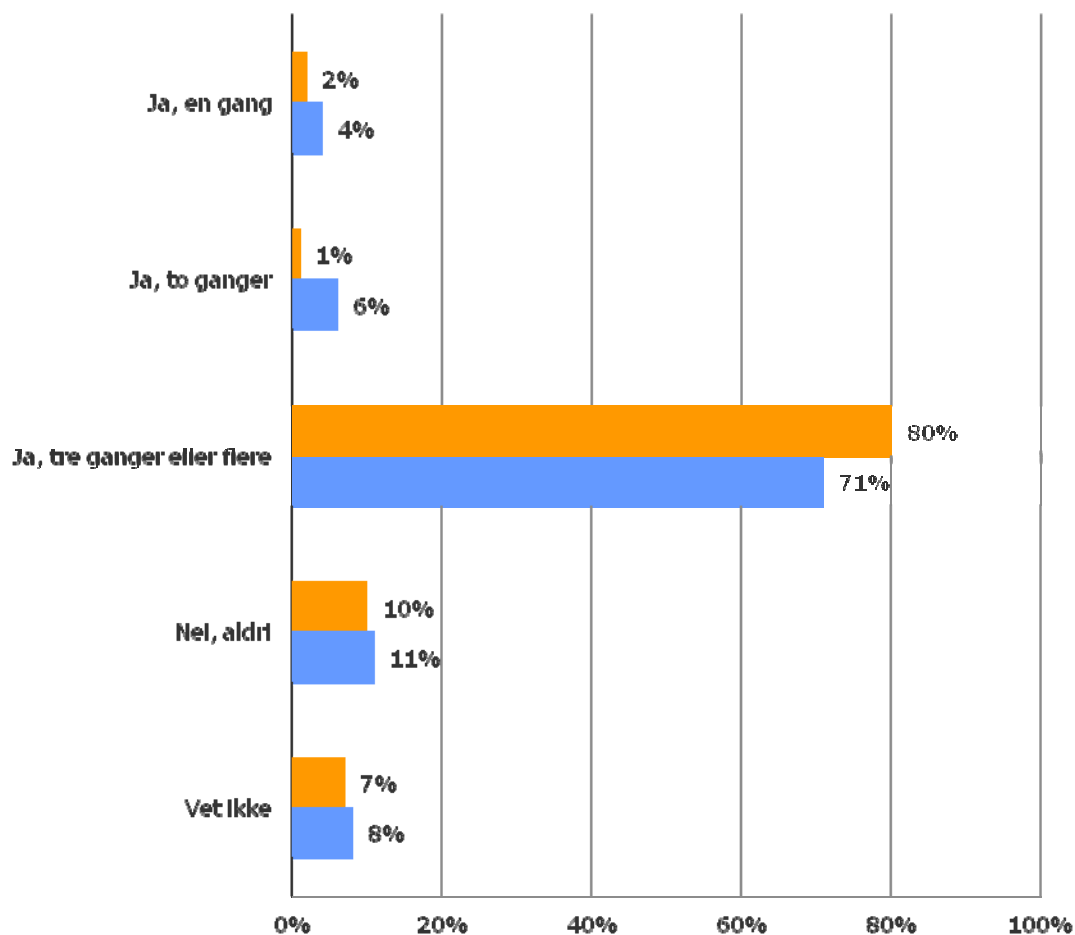
- Bedrifter med mer enn 50 mill. i omsetning svarer i større grad enn de med lavere omsetning at de har levert selvangivelsen via internett tre ganger eller mer
- Flere enn i 2009 svarer at de har levert selvangivelsen via internett tre ganger eller mer, mens færre svarer at de har levert en eller to ganger
- Færre enn i 2009 svarer at de aldri har levert selvangivelsen via internett

Base: Alle (n=1158). Vektete tall  
Tall for 2009 er fra TNS Gallup og Sentio

Over 8 av 10 (83 %) oppgir å ha levert momsoppgaven via internett minst en gang. 8 av 10 har levert tre ganger eller flere. Økning fra 2009



Q21: Kjenner du til om bedriften noen gang har levert MOMSOPPGAVEN via internett og i så fall hvor mange ganger?



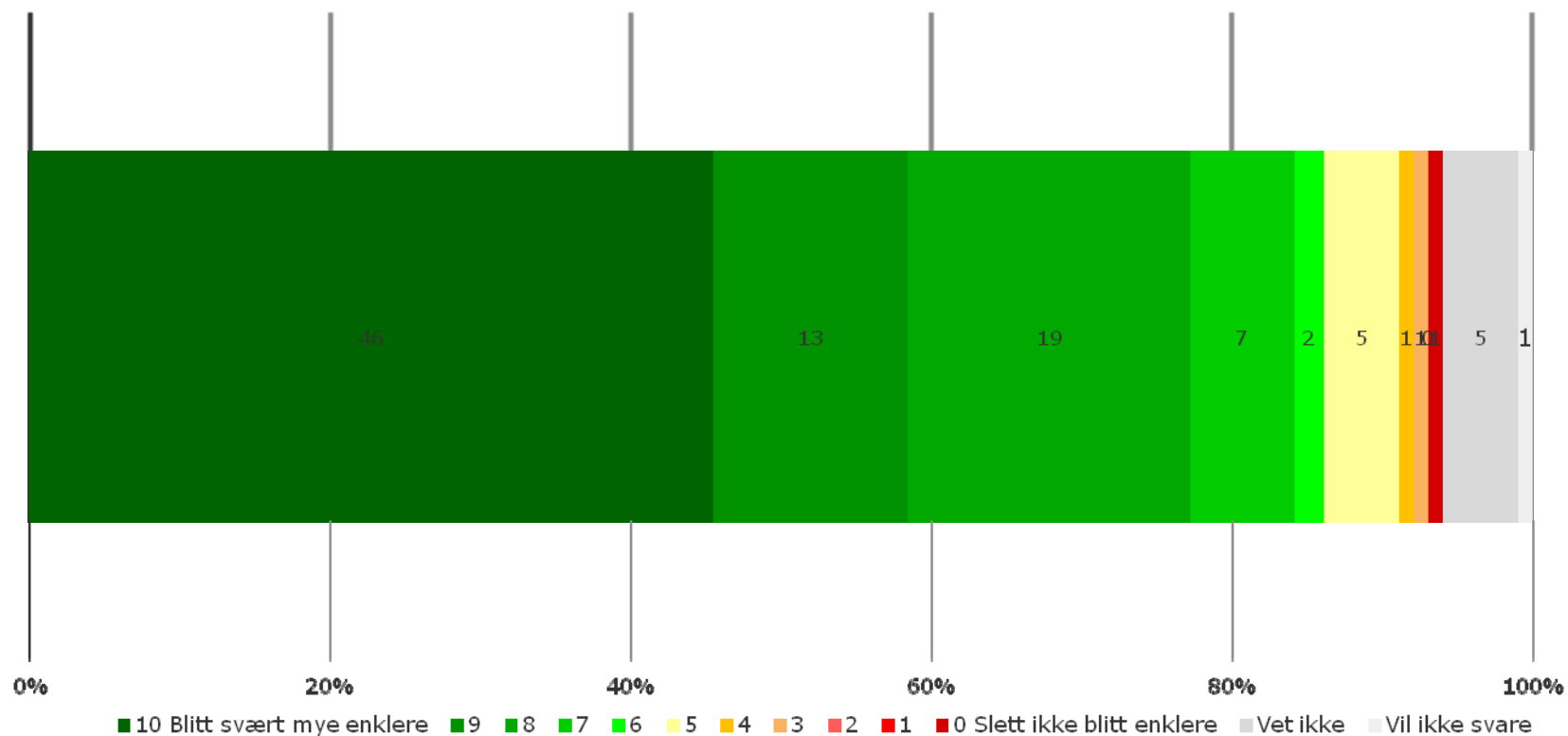
- Bedrifter med under 3 ansatte svarer i større grad enn større bedrifter at de aldri har levert momsoppgaven via internett
- Bedrifter med mer enn 50 mill. i omsetning svarer i mindre grad enn de med lavere omsetning at de aldri har levert momsoppgaven via internett
- Bedrifter med under 1 mill i omsetning svarer i mindre grad enn de med høyere omsetning at de har levert tre ganger eller flere
- Flere enn i 2009 svarer at de har levert momsoppgaven via internett tre ganger eller flere. Samtidig svarer færre at de har levert den to ganger eller mindre.

Base: Alle (n=1158). Vektete tall  
Tall for 2009 er fra TNS Gallup og Sentio

# Nær 9 av 10 (topp 4: 85 %) opplever det å levere selvangivelsen/momsoppgaven på nett som en betydelig forenkling



Q22: I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på internett som en forenkling for bedriften i forhold til tidligere?



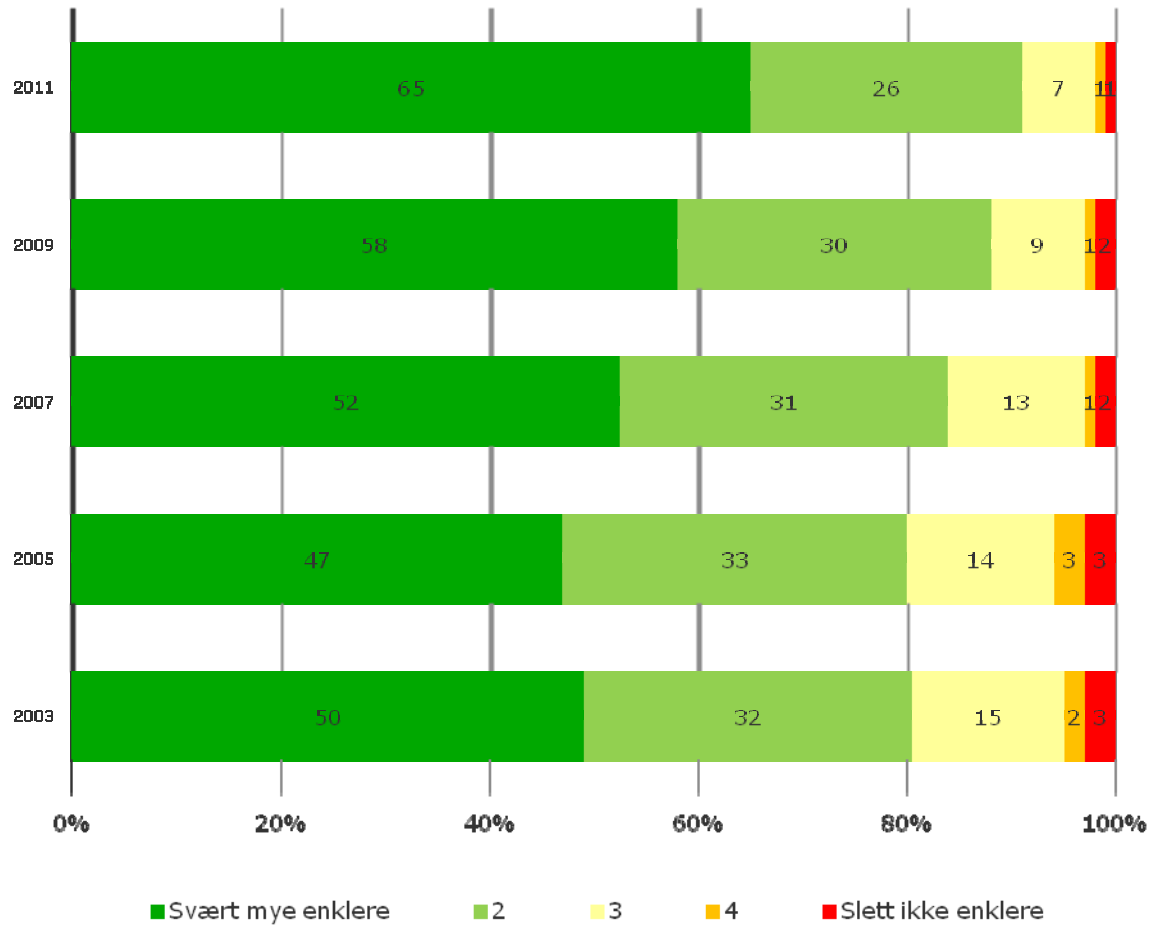
- Bedrifter med 21-50 ansatte synes i større grad enn bedrifter med 0-2 ansatte at det har blitt enklere
- Bedrifter med omsetning over 5 mill synes i større grad enn de med omsetning 1-5 mill at det er blitt enklere

Base: Levert selvangivelse og/eller momsoppgave via internett (n=1081). Vektete tall

# Stadig flere opplever netttinnlevering som en forenkling



Q22: I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på internett som en forenkling for bedriften i forhold til tidligere?



Signifikant høyere andel anser netttinnlevering som svært mye enklere enn i 2009

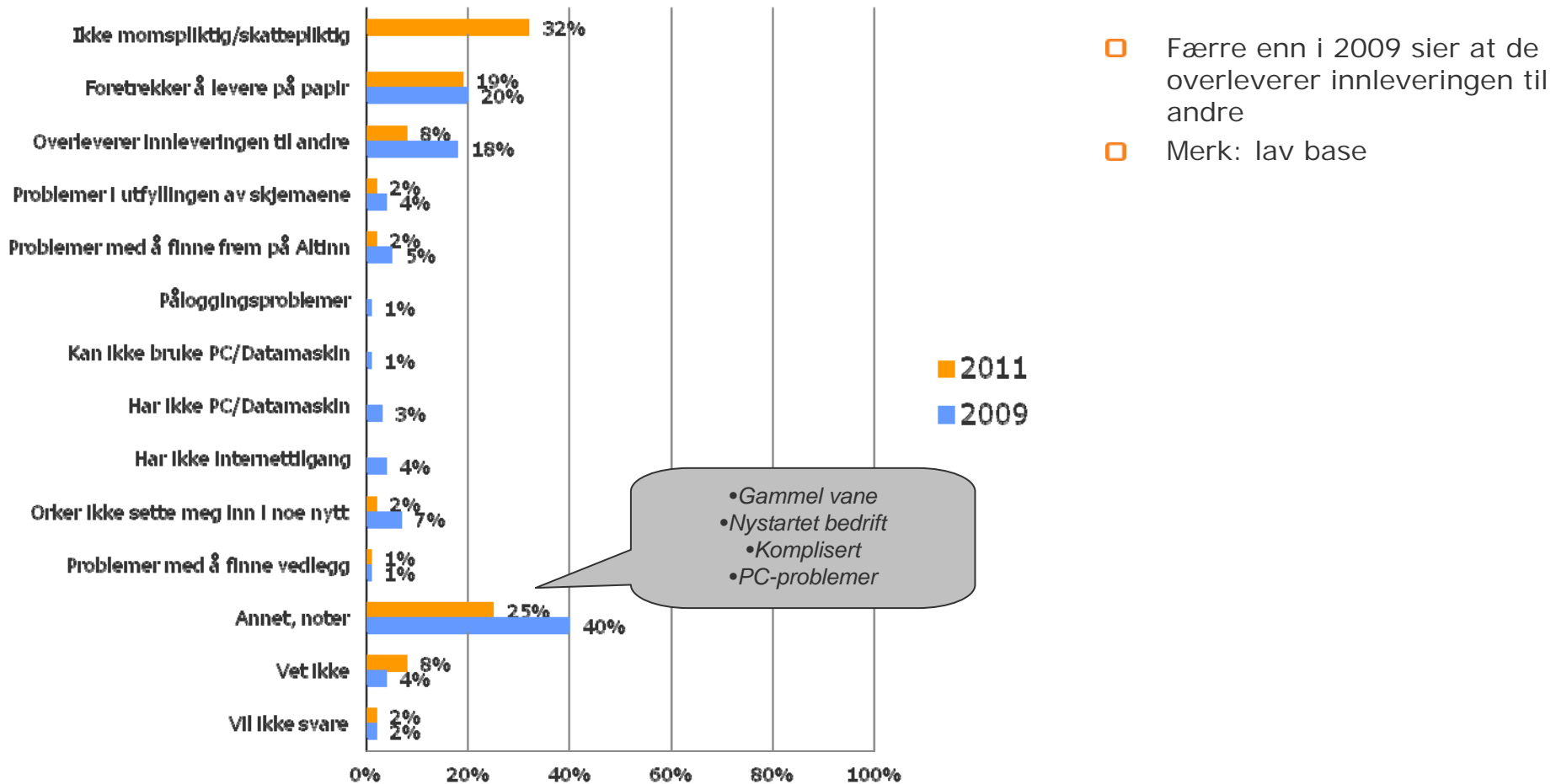
\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
9-10=5 Slett ikke enklere  
7-8=4  
4-6=3  
2-3=2  
0-1=1 Svært mye enklere  
"Vet ikke" er utelatt

Base: Levert selvangivelse og/eller momsoppgave via internett. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Grunner til å ikke levere via nettet er i hovedsak at bedriften ikke er momspliktig og at mange foretrekker papir



Q23: Hva er de viktigste årsakene til at du ikke har levert selvangivelse og/eller momsoppgave på internett?

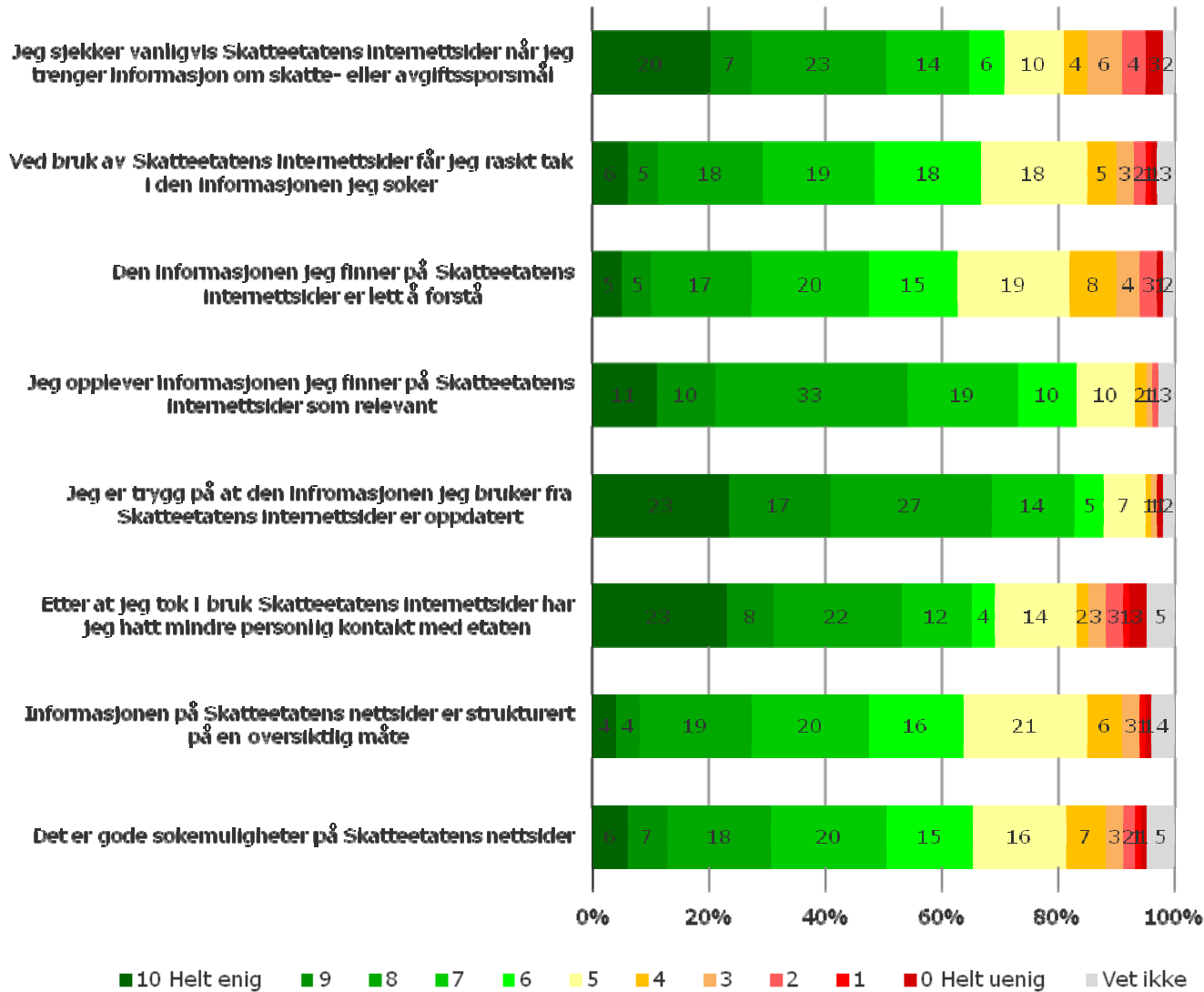


Base: Ikke levert selvangivelse og/eller momsoppgave på nett (n=139). Vektete tall  
 Tall for 2009 er fra TBNS Gallup

# Bedriftene er relativt fornøyd til mellomfornøyde med Skatteetatens internettsider. Få er misfornøyd

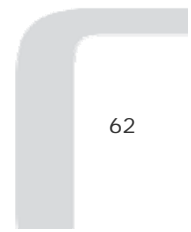


Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider



- Klart høyest grad av enighet i utsagnet om at man føler seg trygg på at informasjonen er oppdatert
- Deretter følger opplevelsen av at informasjonen er relevant
- Lavest grad av enighet i utsagnene som går på hvor raskt det tar å finne informasjonen man søker, hvor forståelig informasjonen er, oversiktlighet og søkemuligheter

Base: Besøkt Skatteetatens internettsider (n=982). Vektete tall





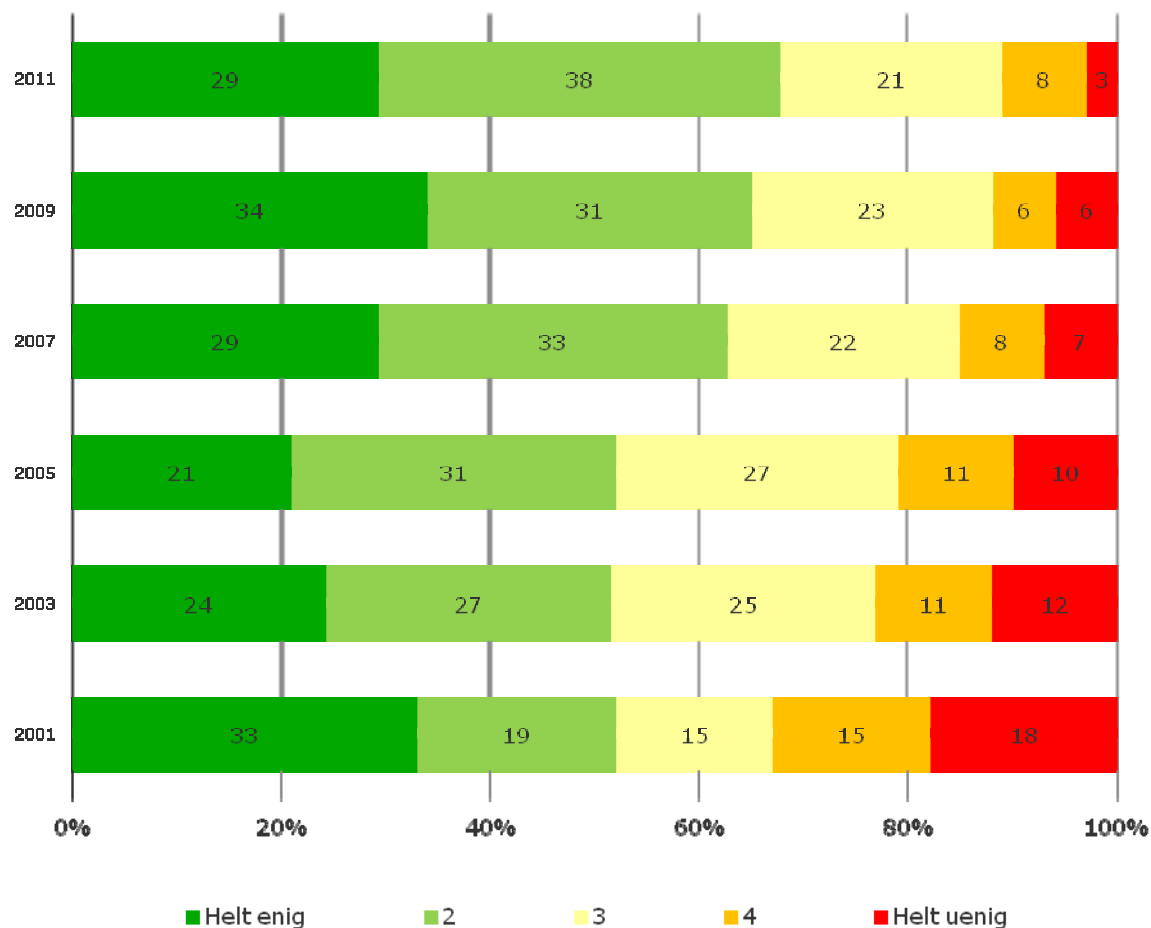
## Signifikante funn – påstander om Skatteetatens internettsider

- ❑ Bedrifter med mellom 0-2 ansatte er i mindre grad enig enn det større bedrifter er i utsagnet om at man raskt får tak i informasjonen man søker, at informasjonen er lett å forstå og at informasjonen på nettsidene er oppdatert
- ❑ Bedrifter med omsetning over 50 mill. er i større grad enn bedrifter med lavere omsetning enig i at de er trygge på at informasjonen på nettsidene er oppdatert
- ❑ Bedrifter i region Skatt Nord er i større grad enn bedrifter i region Skatt Øst, Vest og Midt enig i at etter at de tok i bruk nettsidene har de hatt i mindre personlig kontakt med etaten

# Noenlunde stabil, dog svakt positiv utvikling i andelen som er enig i at de sjekker Skatteetatens nettsider for informasjon

Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

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



- Andelen "1 helt enig" har falt fra 2009, mens andelen "2 delvis enig" har steget
- Andelen "5 helt uenig" har falt fra 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

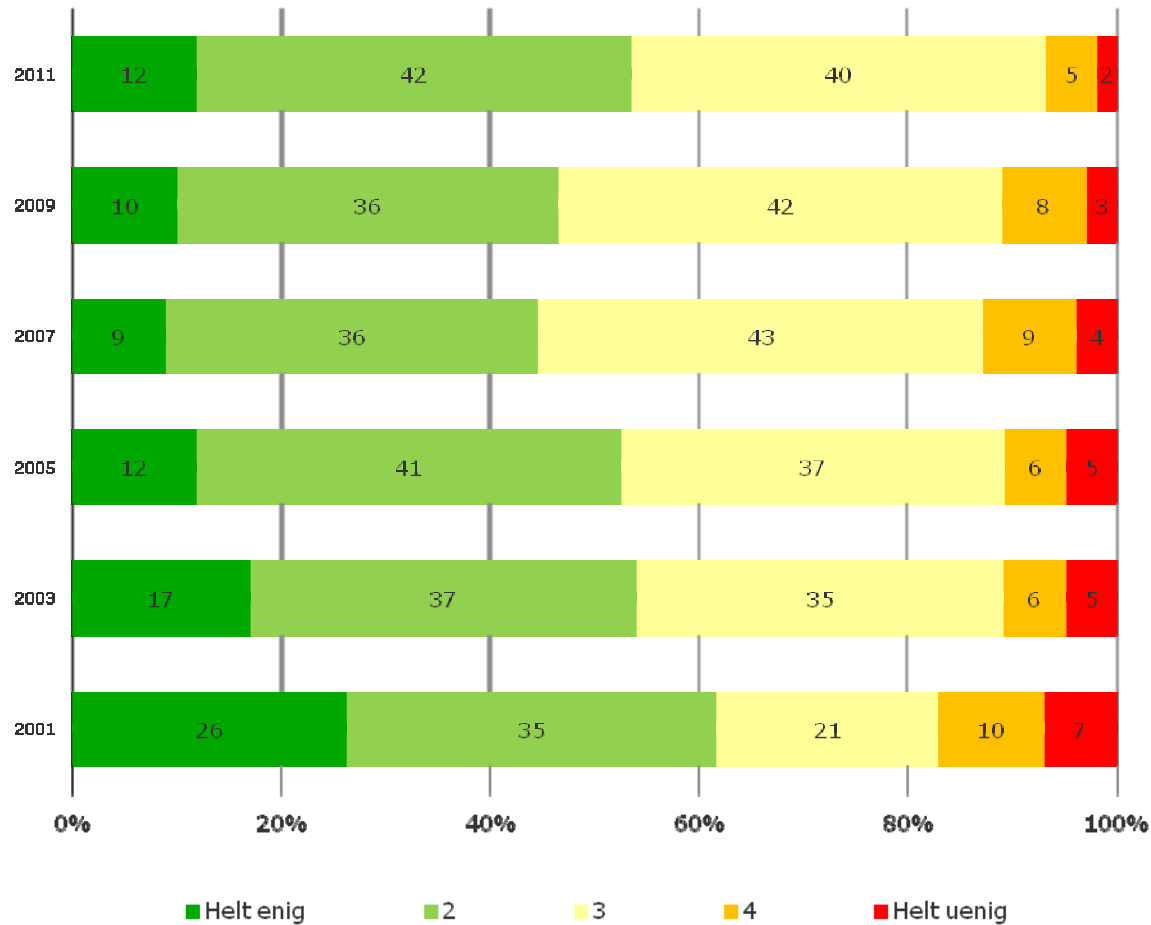


# Noen flere er enig i at på nettsidene får man raskt tak i informasjon enn det var i 2009



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

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



- Andelen "2 delvis enig" har steget fra 2009
- Andelen "4 delvis uenig" har falt fra 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger iht svarskalaen:  
 0-1=5 Helt uenig  
 2-3=4  
 4-6=3  
 7-8=2  
 9-10=1 Helt enig  
 "Vet ikke" er utelatt

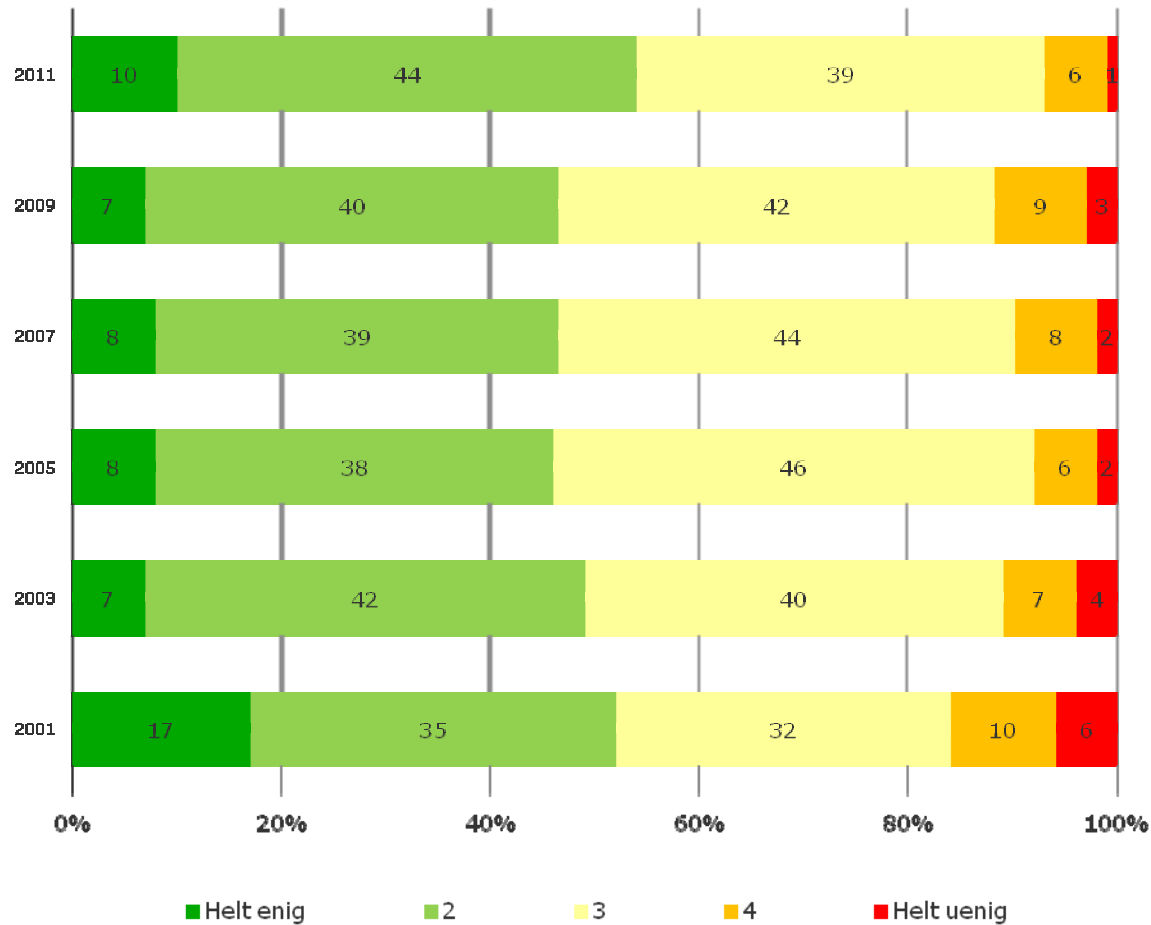
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
 Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Flere er enig i at informasjonen er lett å forstå



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå



Andelen "1 helt enig" har steget fra 2009, og færre er uenig

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskaalen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

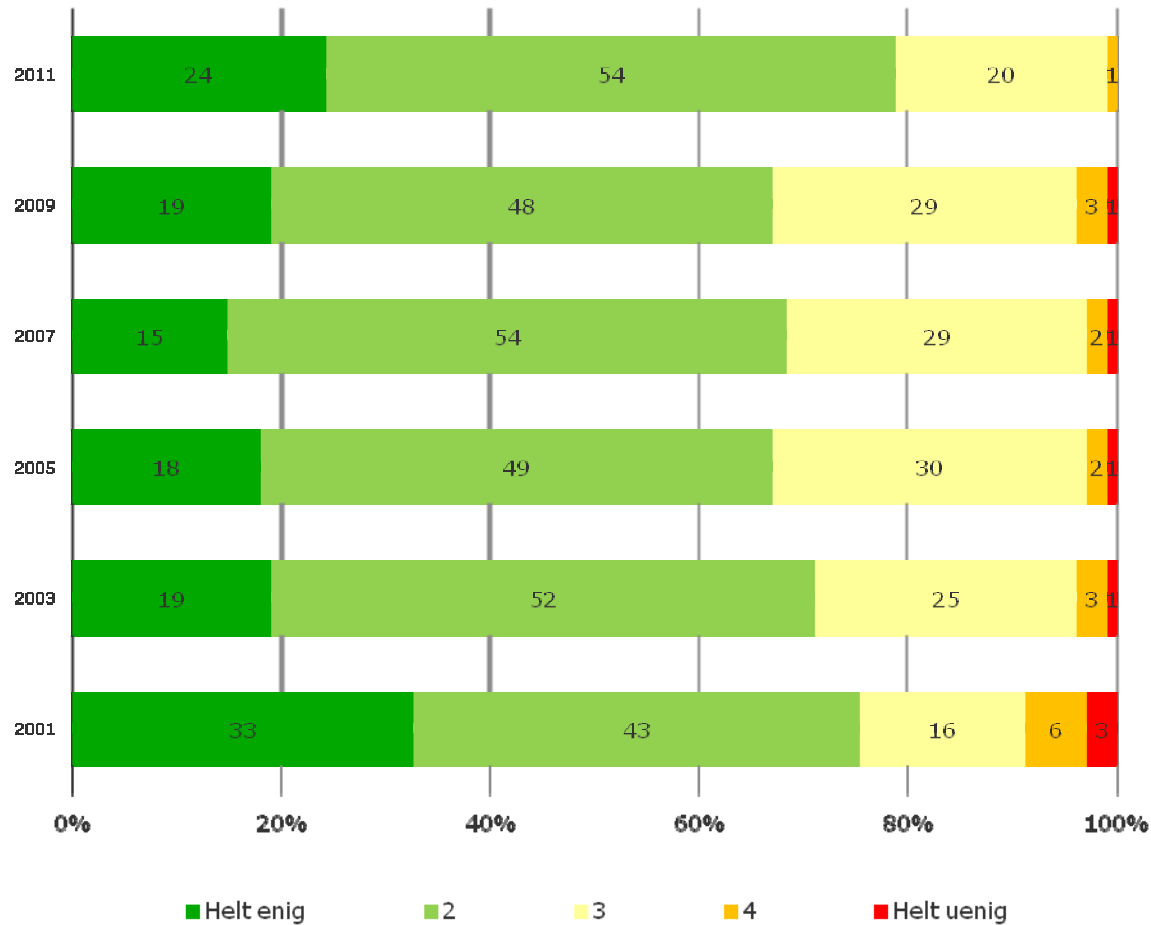
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Flere er enig i at informasjonen de finner er relevant



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

*Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant*



□ Klart flere er enig i dette utsagnet enn i 2009; andelen "1 helt enig" og "2 delvis enig" har steget fra 2009, andelen "3 verken eller" har falt

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

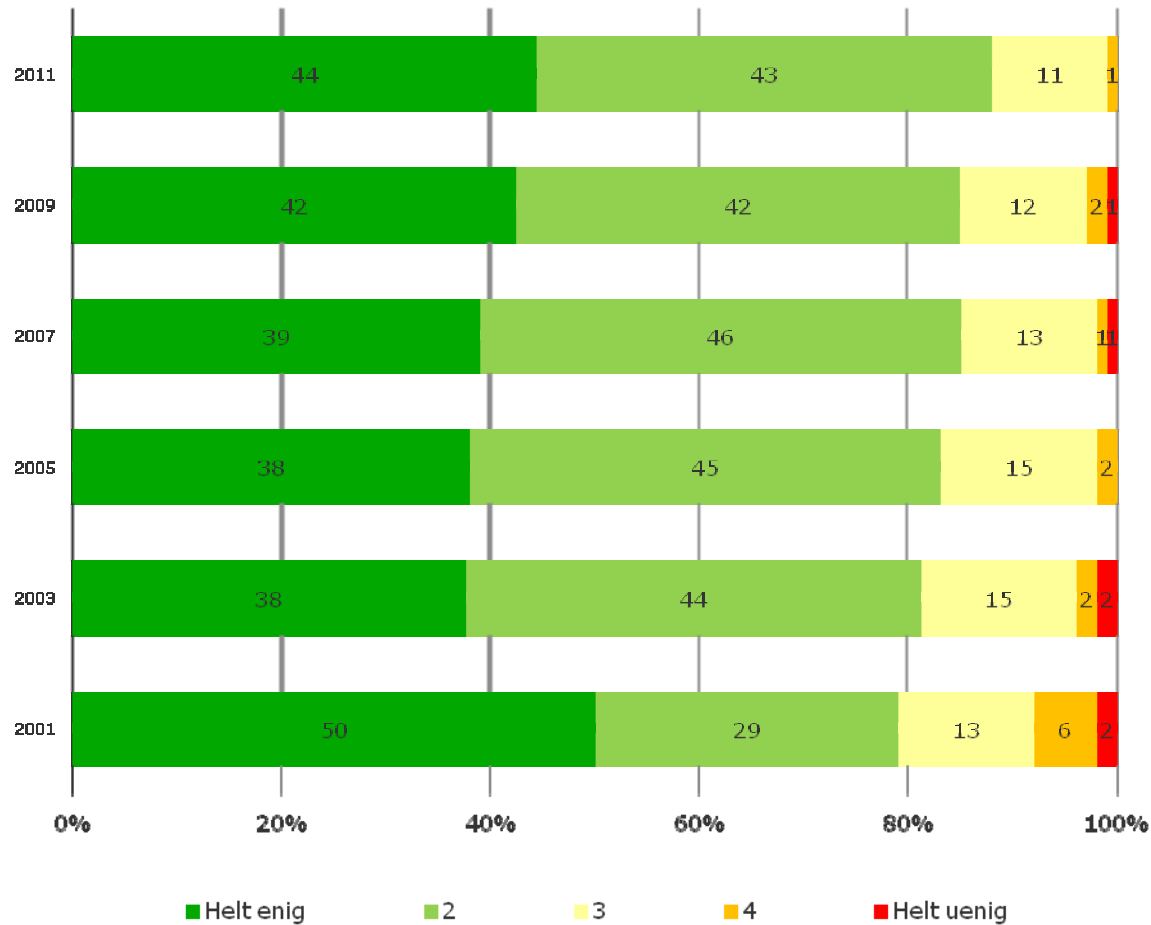
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Stabil utvikling i vurderingen av om informasjonen er oppdatert



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

*Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens internettsider er oppdatert*



□ Ingen signifikante endringer fra 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskalaen:  
 0-1=5 Helt uenig  
 2-3=4  
 4-6=3  
 7-8=2  
 9-10=1 Helt enig  
 "Vet ikke" er utelatt

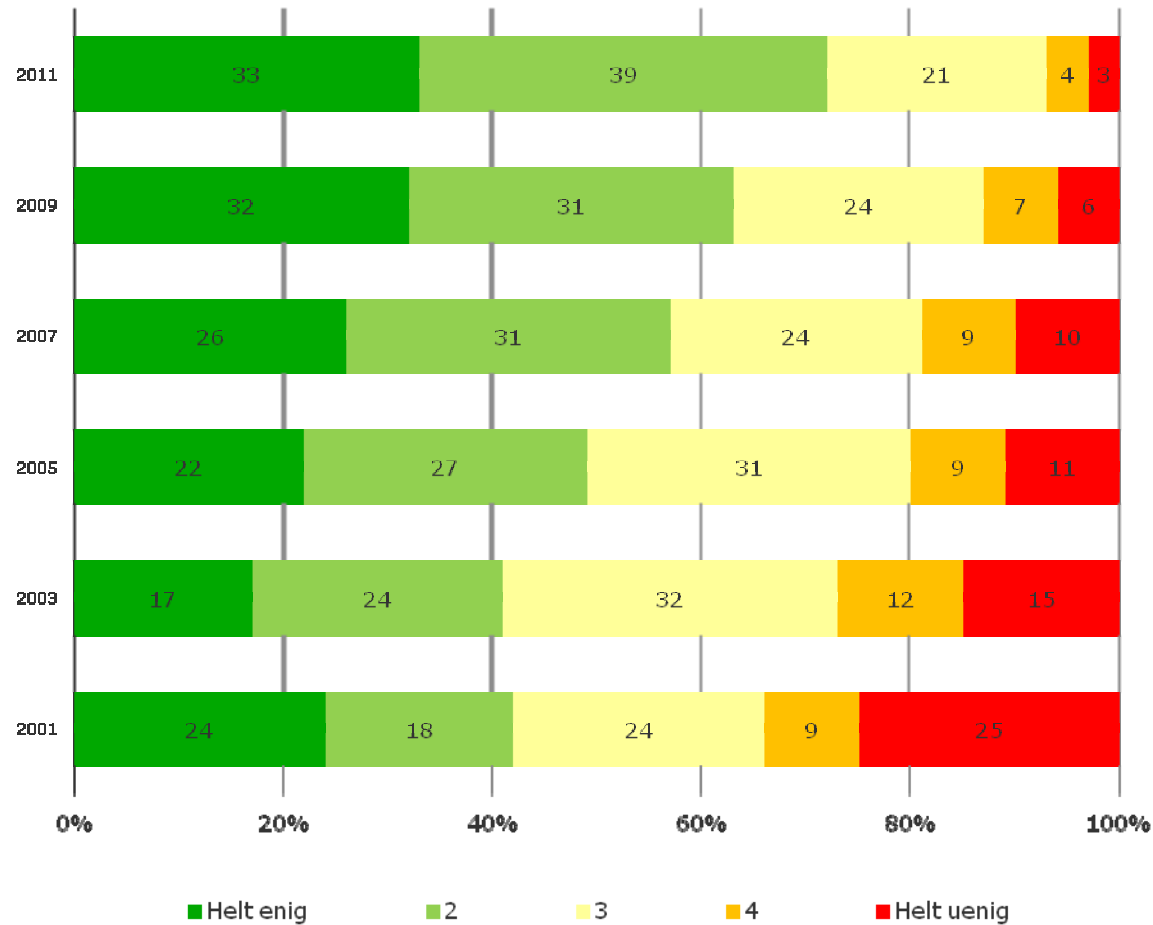
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
 Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Flere er enig i at de har mindre personlig kontakt med etaten



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

*Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med etaten*



Andelen som er "2 delvis enig" har økt fra 2009, samtidig som andelen uenig har falt

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

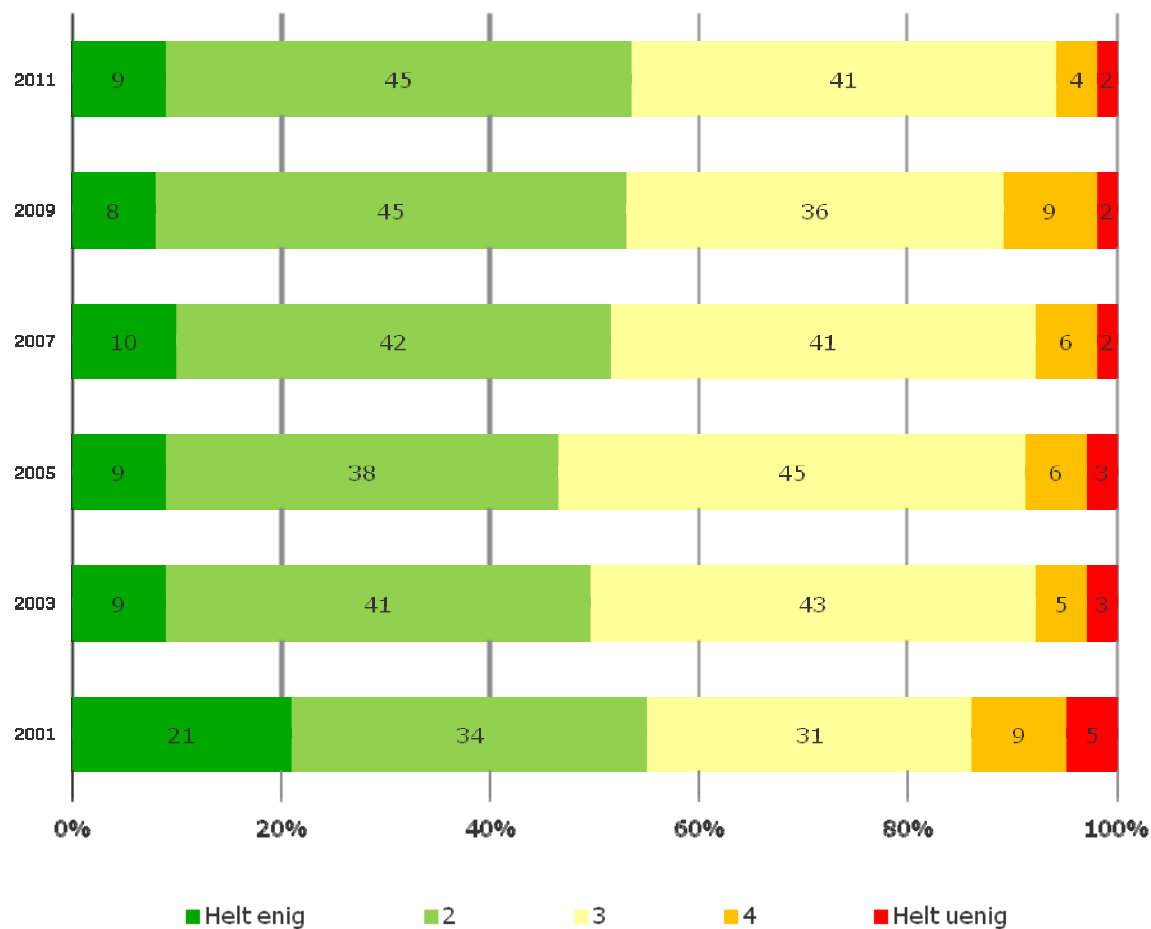
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Stabil utvikling i vurderingen om nettsidene er oversiktlig strukturert



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

**Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte**



□ Andelen "3 verken eller" steg fra 2009, mens andelen "4 delvis uenig" falt

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskalaen:  
 0-1=5 Helt uenig  
 2-3=4  
 4-6=3  
 7-8=2  
 9-10=1 Helt enig  
 "Vet ikke" er utelatt

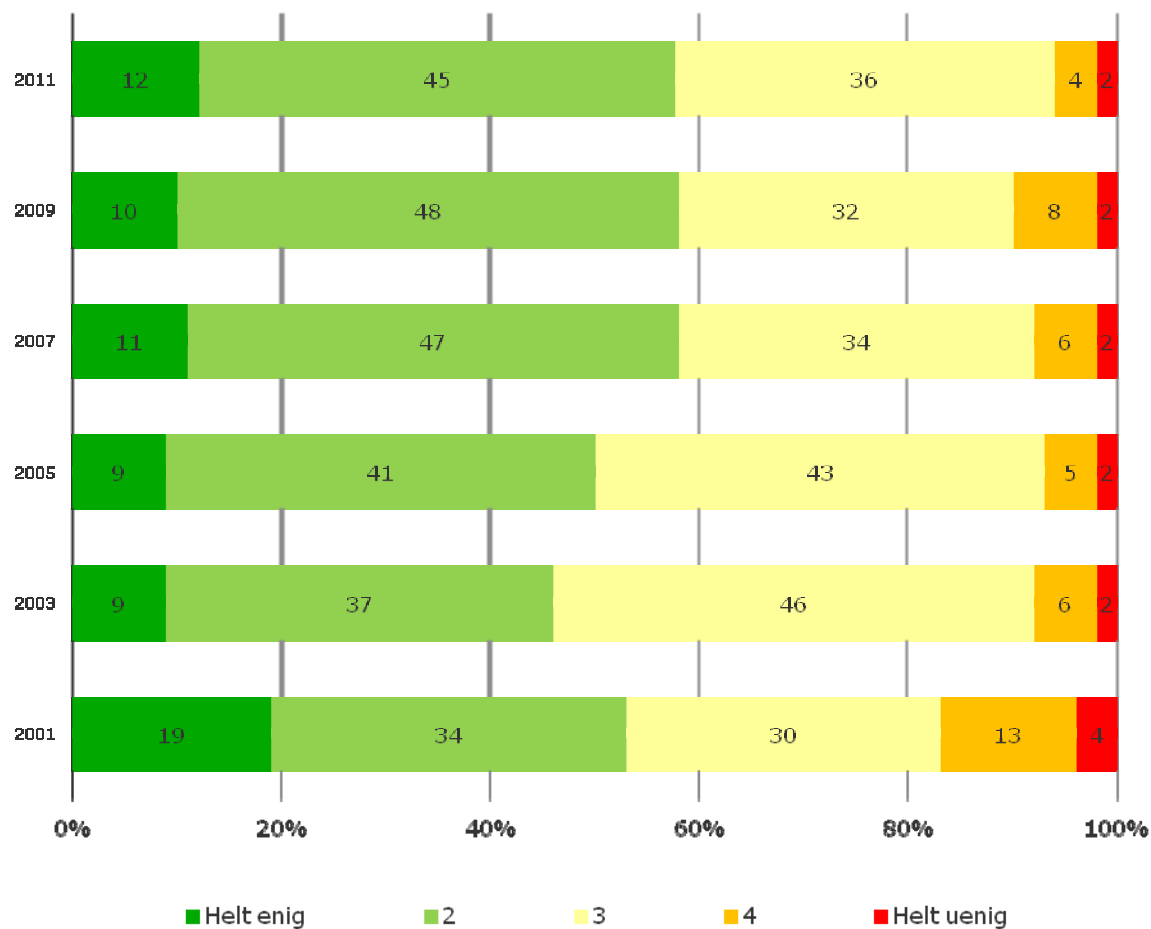
Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
 Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

# Stabil utvikling i vurderingen av om nettsidene har gode søkemuligheter



Q24: Påstander om Skatteetatens internettsider. \*

*Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider*



□ Andelen "4 delvis uenig" har falt siden 2009

\*Kategoriene er inndelt som følger ihht svarskalaen:  
0-1=5 Helt uenig  
2-3=4  
4-6=3  
7-8=2  
9-10=1 Helt enig  
"Vet ikke" er utelatt

Base: Besøkt Skatteetatens internettsider. Uvektede tall  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio

A large, thick, grey L-shaped graphic element is positioned on the left side of the page, with a horizontal bar extending across the top and a vertical bar extending downwards. A smaller, similar L-shaped graphic is located in the bottom right corner.

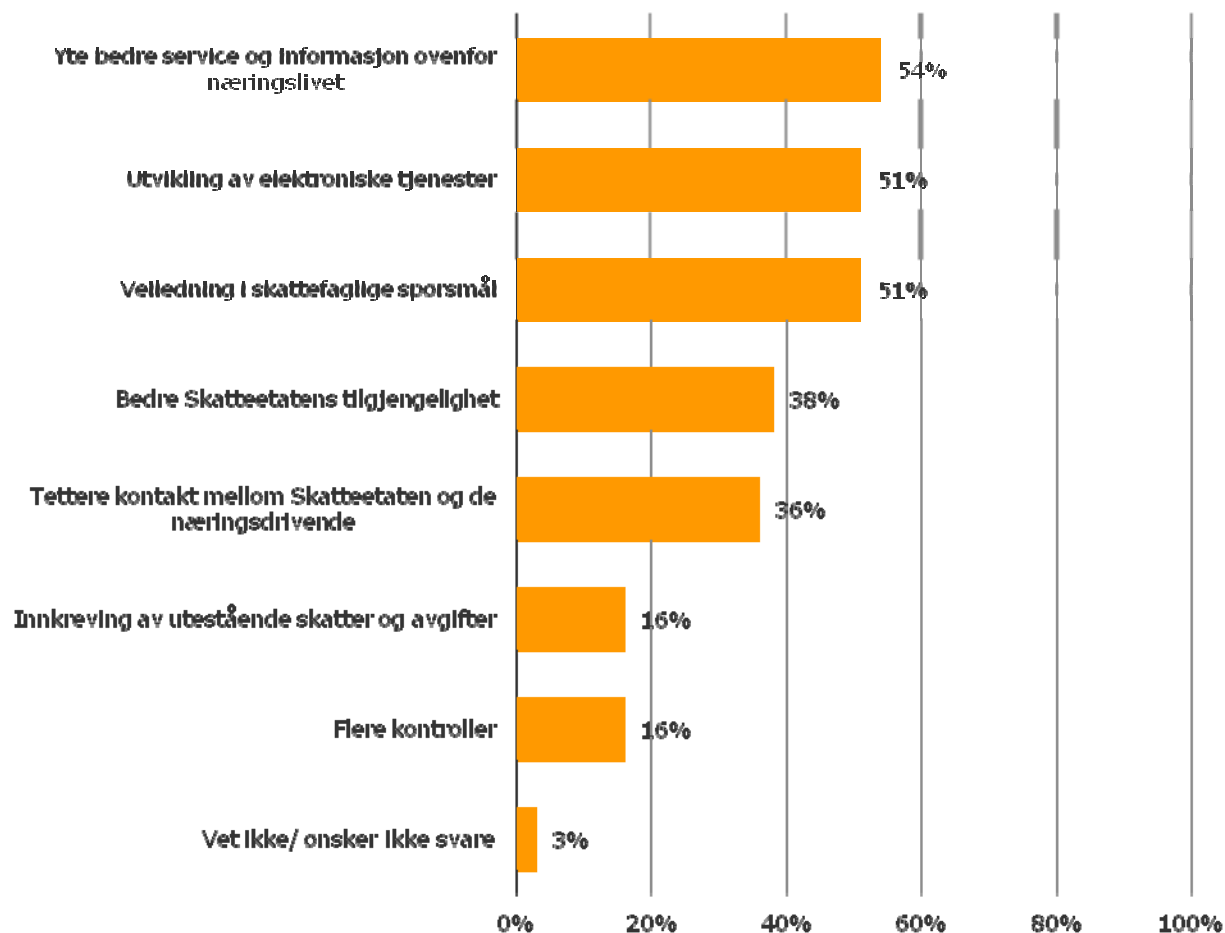
Prioriteringer



## Virksomhetene synes først og fremst at Skatteetaten bør prioritere å yte bedre service og informasjon, veiledning og utvikling av elektroniske tjenester



Q16: 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. Totalt nevnt



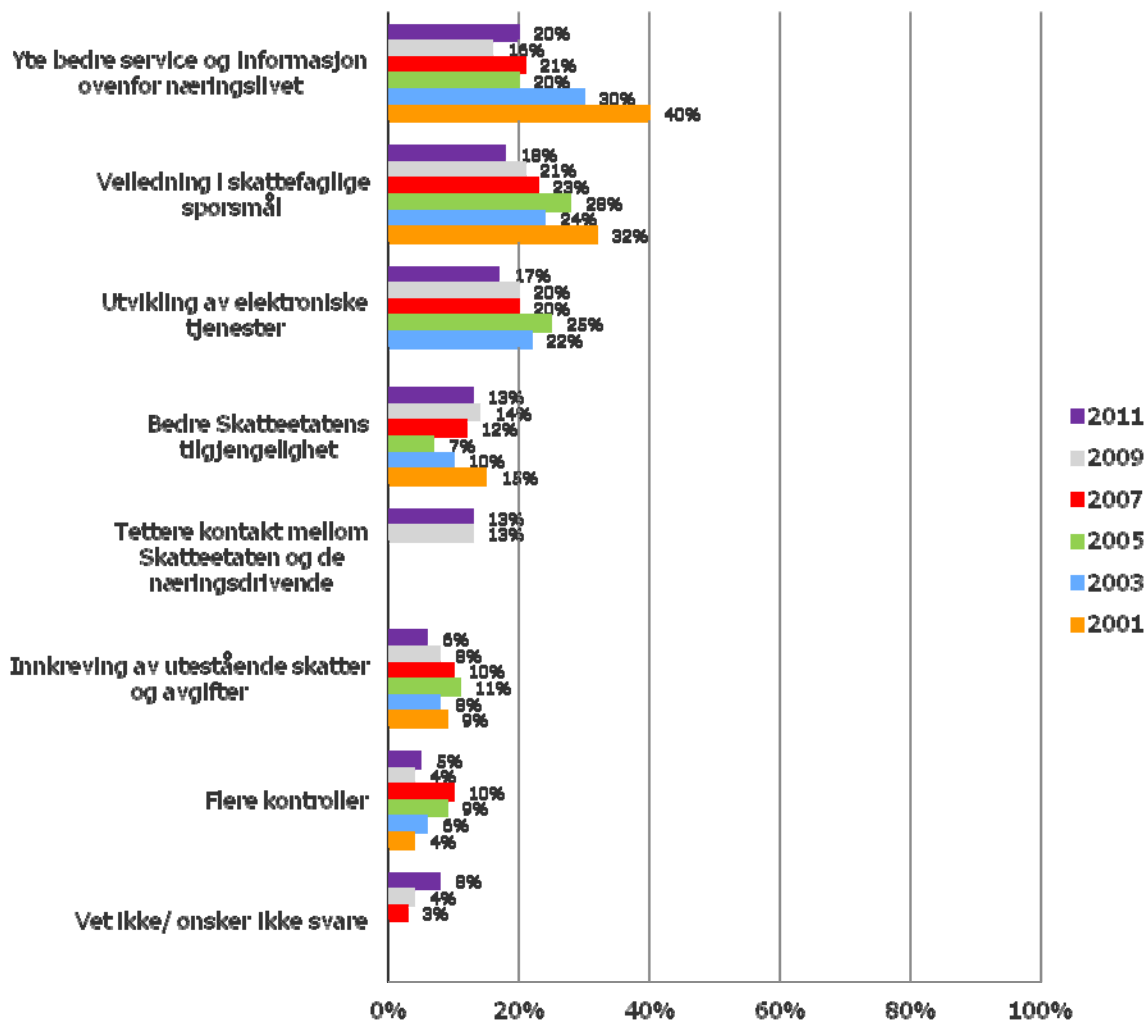
- Bedrifter med selskapsform AS og 'annen selskapsform' svarer i større grad enn de med selskapsform ANS at de synes Skatteetaten skal prioritere tettere kontakt mellom Skatteetaten og de næringsdrivende
- Virksomheter i region Skatt Nord svarer i større grad enn de i Skatt Øst, Sør og Midt at de synes Skatteetaten bør prioritere veiledning i skattefaglige spørsmål

Base: Alle (n=1158). Vektete tall

# Stabilitet i de næringsdrivendes preferanser når det gjelder Skatteetatens prioriteringer (først nevnt)

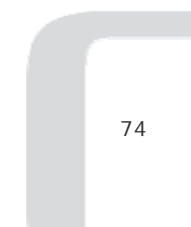


Q16: Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke av disse sakene du synes Skatteetaten bør prioritere sterkere i tiden fremover. Først nevnt



- Noen flere enn i 2009 mener Skatteetaten bør prioritere å yte bedre service og informasjon
- Merk: Først nevnt

Base: Alle. Uvektede tall. Først nevnt  
Tall før 2011 er fra TNS Gallup og Sentio





## Skatteetatens prioriteringer – åpne svar

*Q25: Hvis du kort skulle nevne en ting Skatteetaten nå bør forberede, hva er det?  
Utdrag fra svar. For alle svarene, se eget vedlegg i excel*

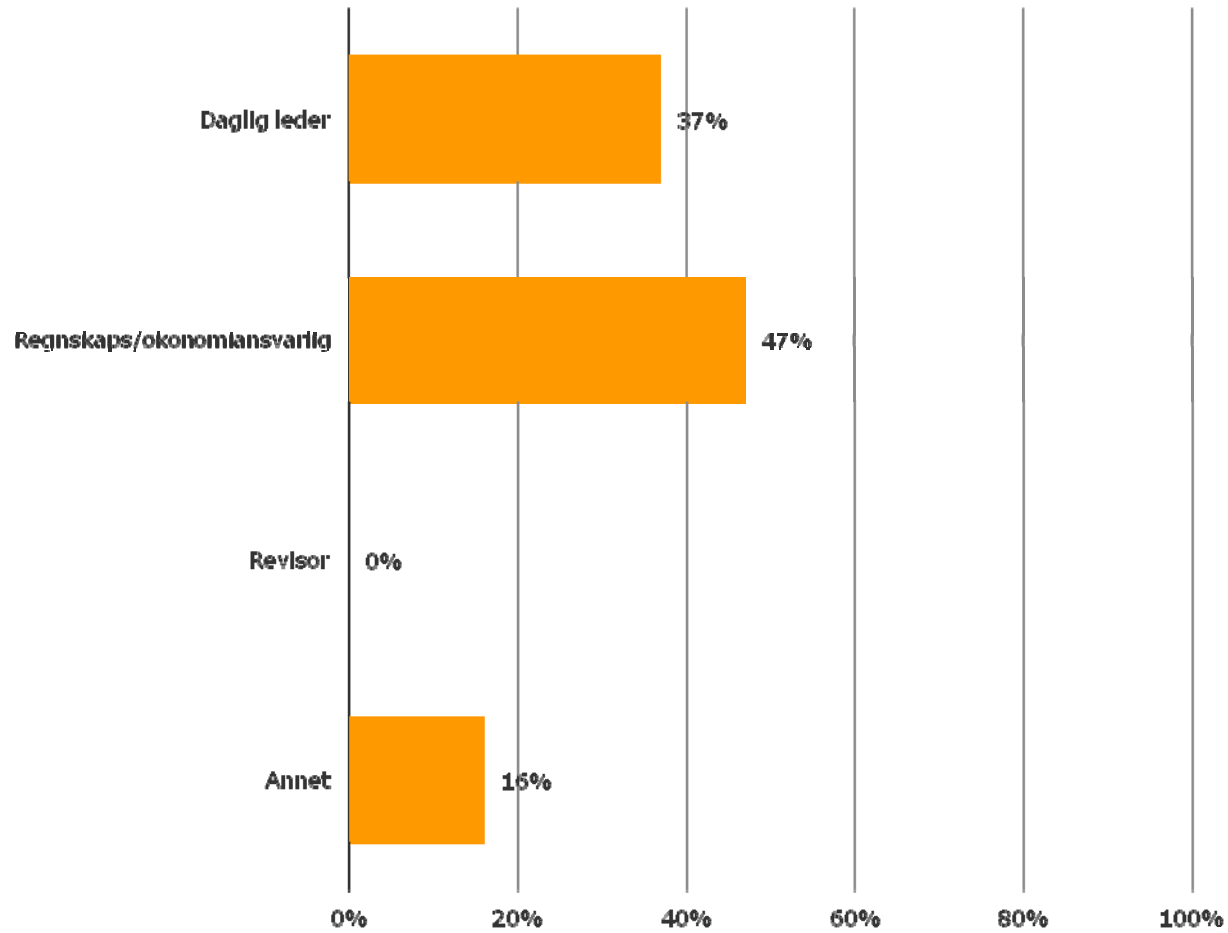
- Tilgjengelighet
  - Telefon
  - Kjørdning/ventetid
  - Personlig kontakt/tettere kontakt/muntlig svar/fast kontaktperson
  - Åpne og imøtekommende, service
  
- Veiledning og informasjon
  
- Enklere, mer forståelig språk
  
- Forenkling av regelverk, skjema
  
- Saksbehandlingstid
  
- Forbedre og forenkle elektroniske tjenester/ nettsiden/ Altinn
  - Søkemulighet/søkemotor
  - Struktur
  - Stabilitet/nedetid/innlogging Altinn – gjøre Altinn lettere å bruke

A large, thick, grey L-shaped graphic that starts as a horizontal bar on the left and curves 90 degrees downwards on the right side.

Bakgrunnsvariable

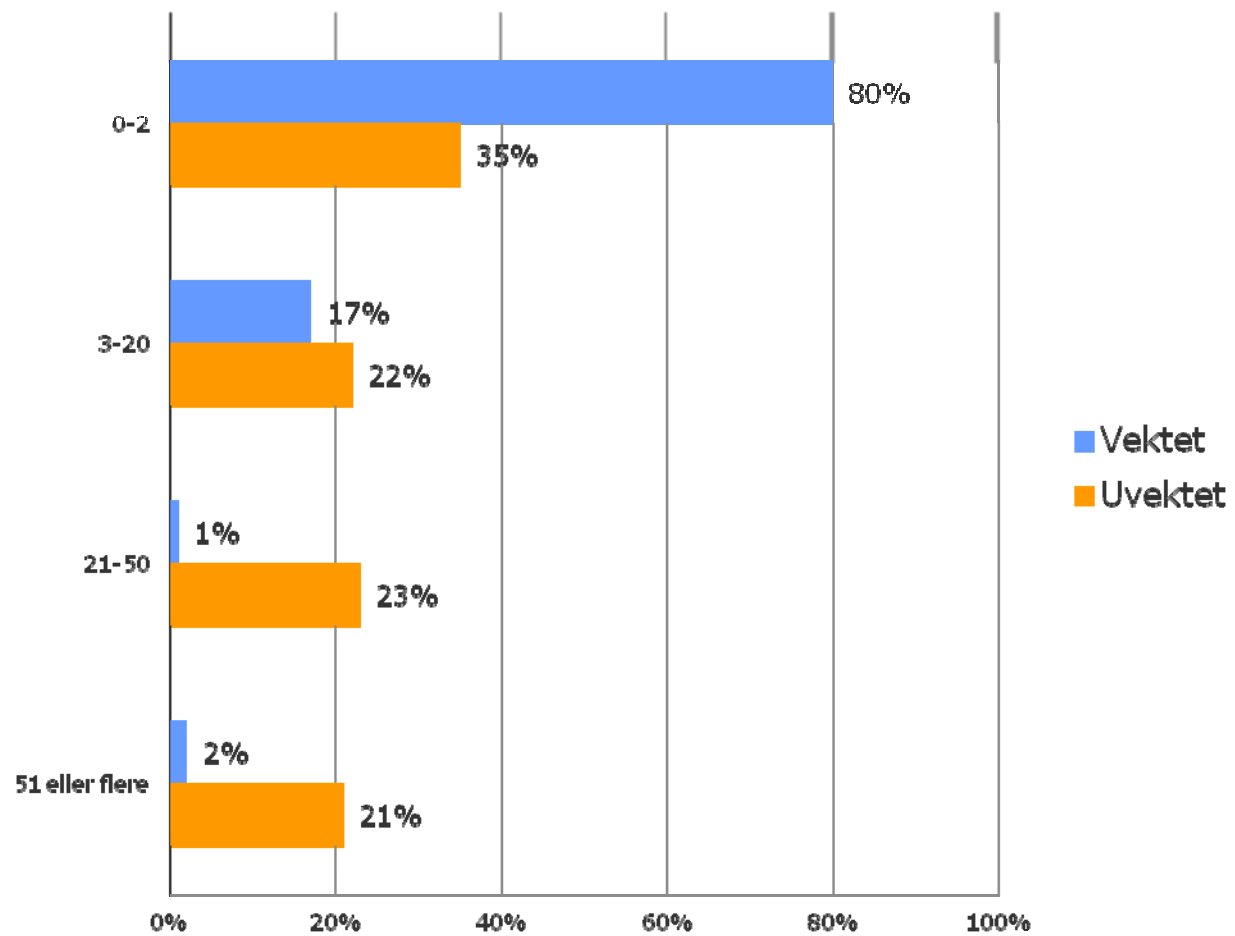


## Stilling



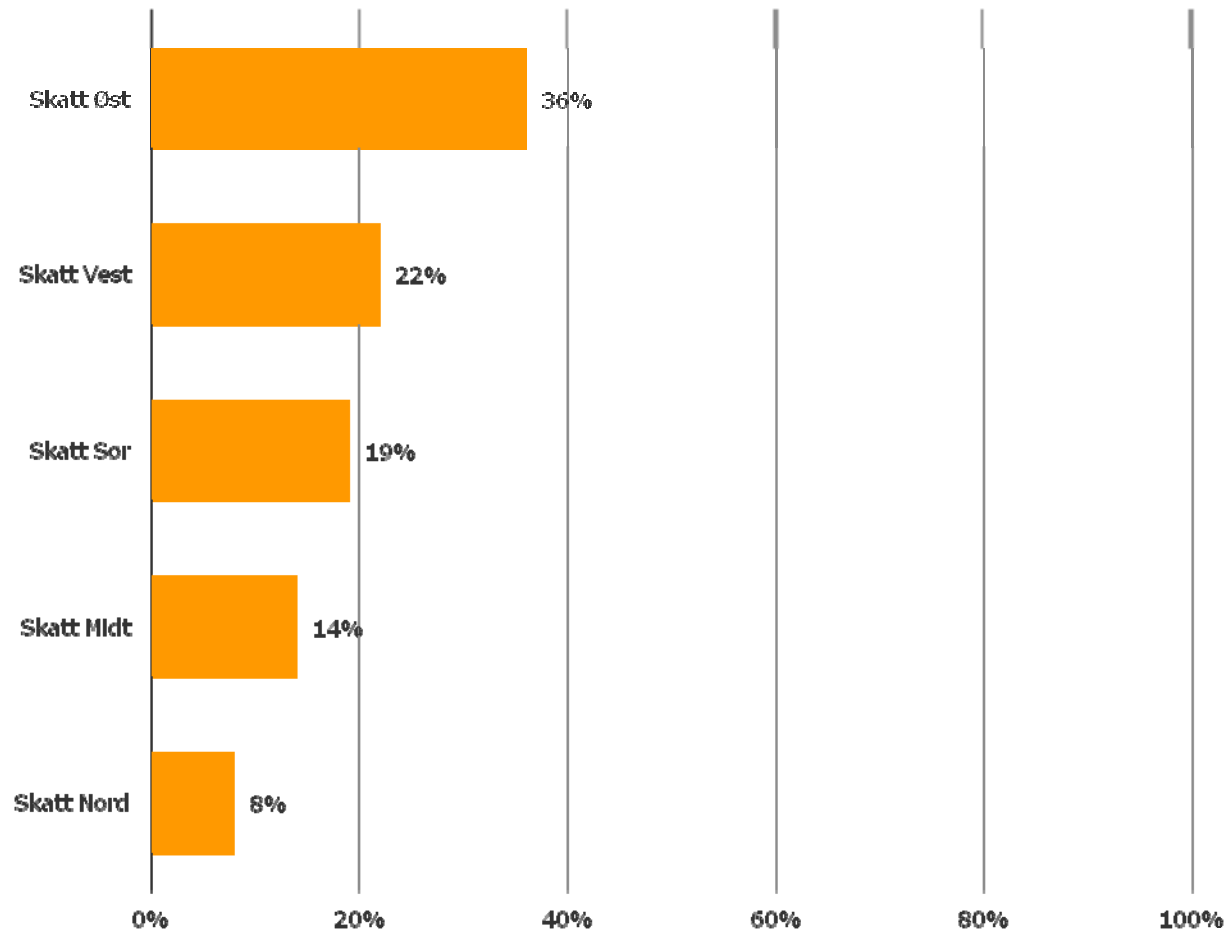
Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

## Antall ansatte



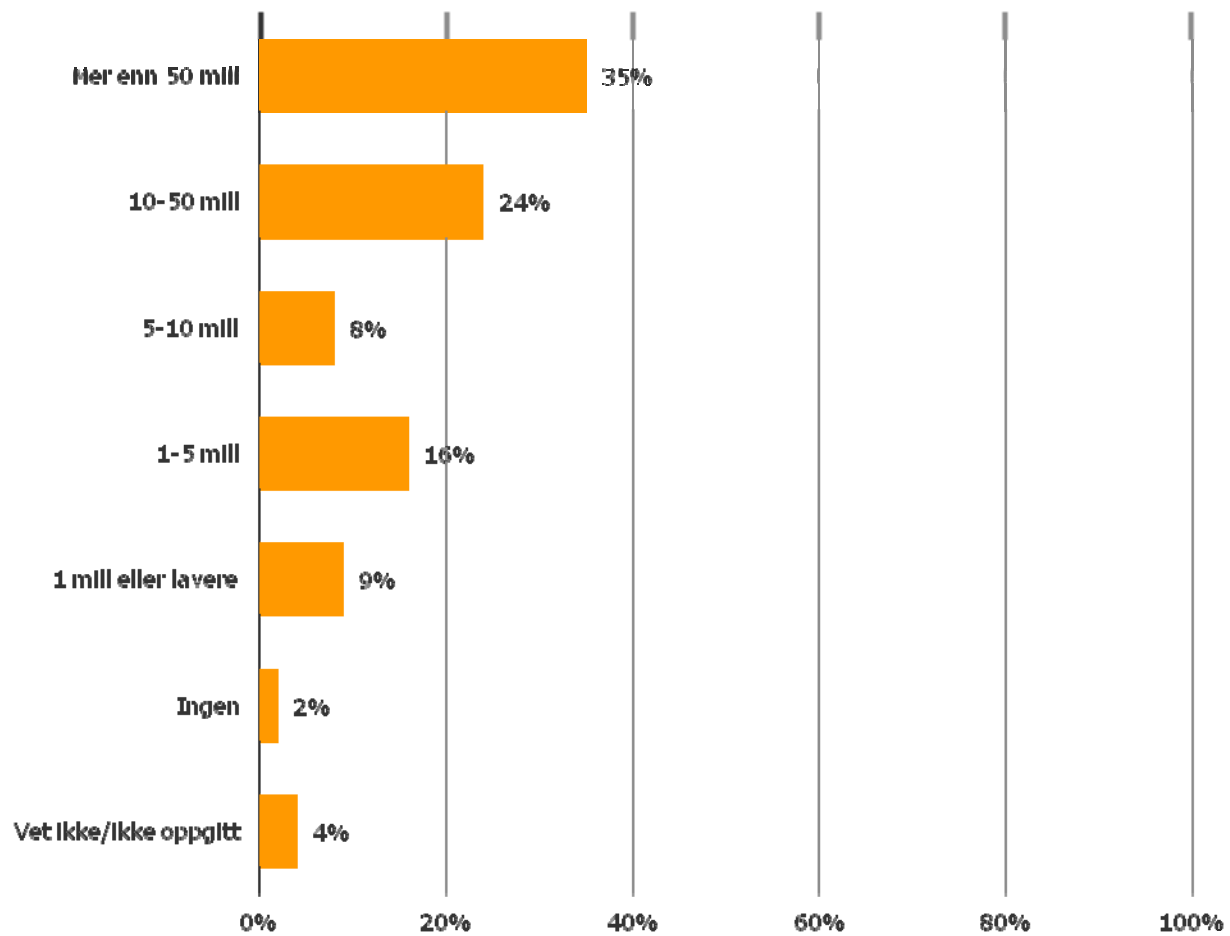
Base: Alle (n=1158).

## Region



Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

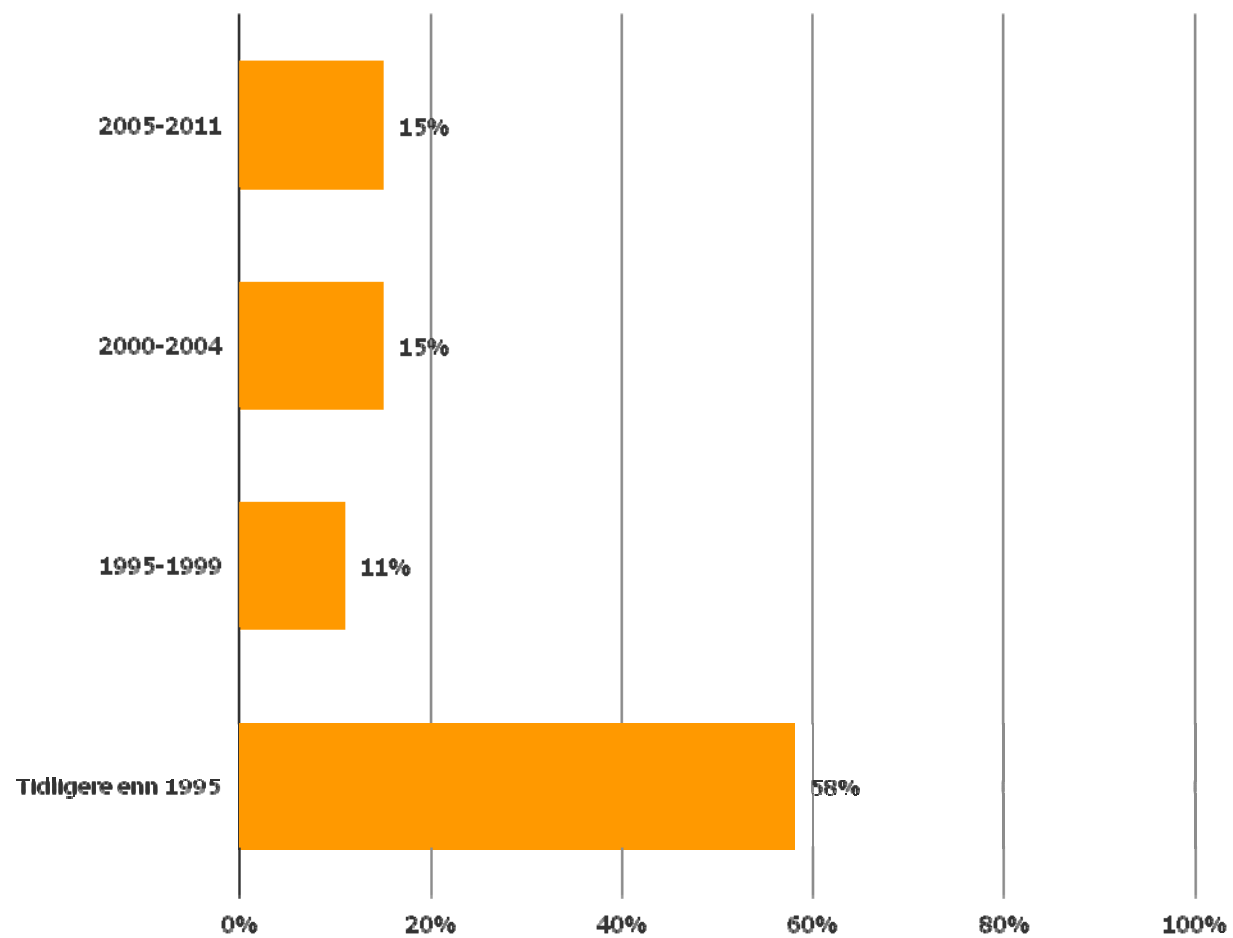
## Omsetning



Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

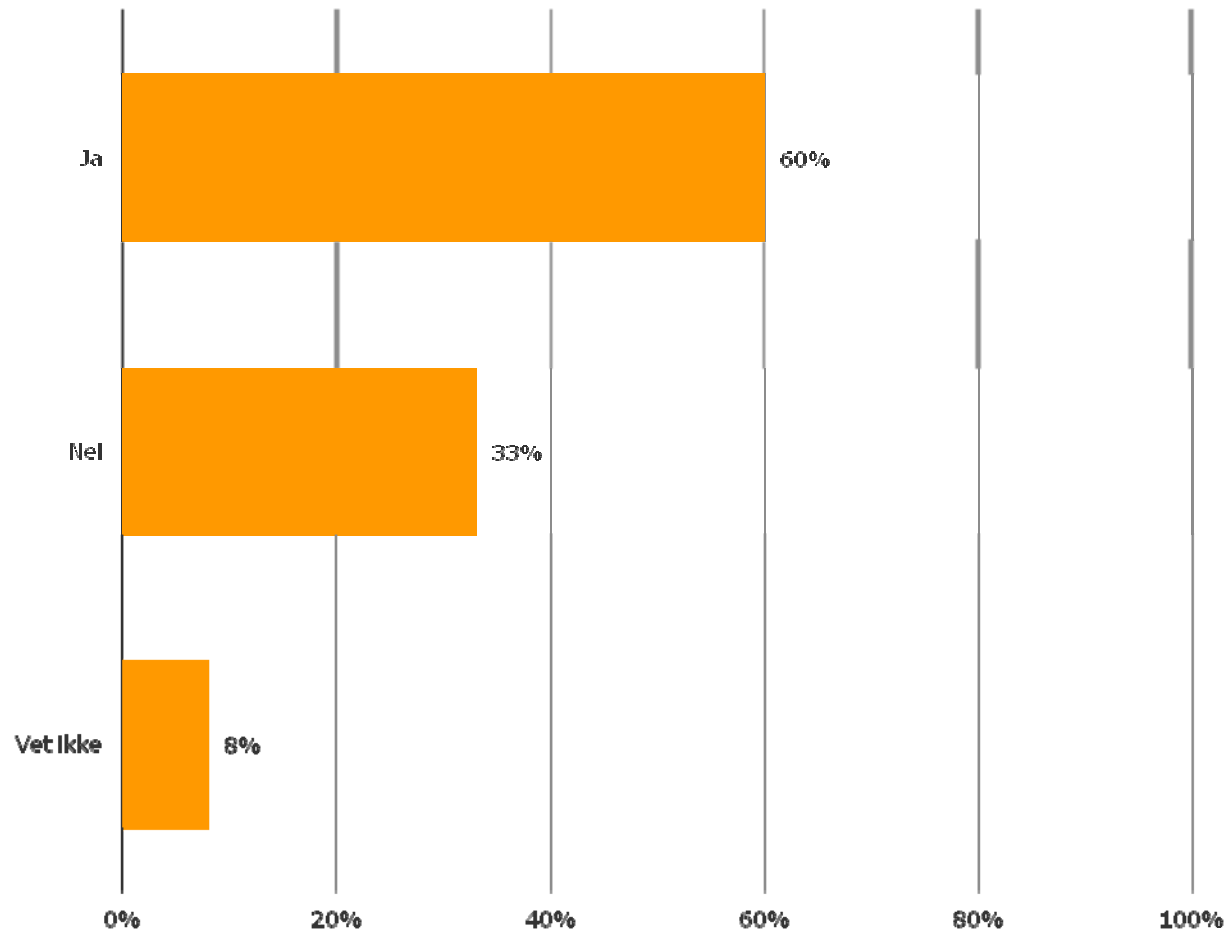


## Etableringsår



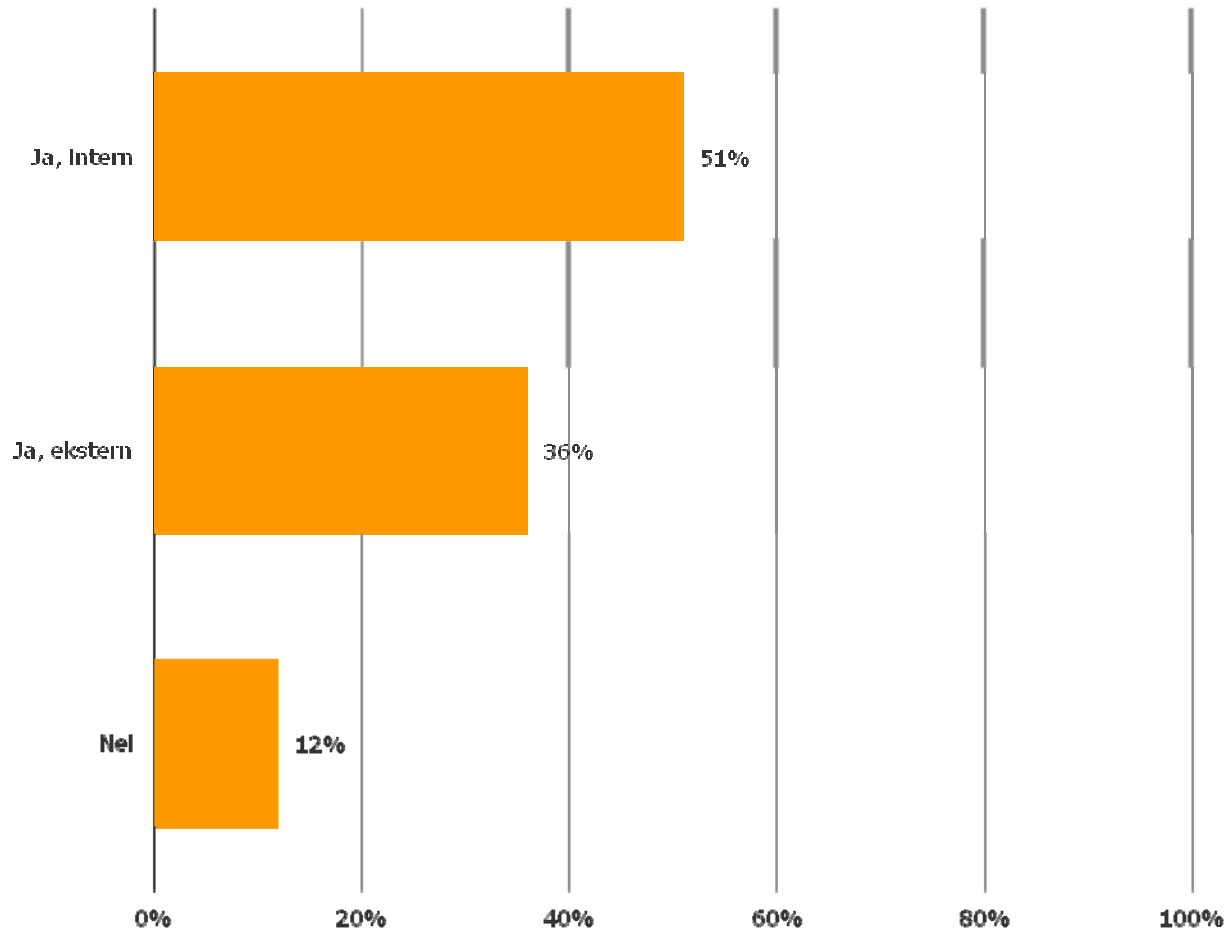
Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

*Hvis etablert 2009 eller senere: Har du mottatt informasjon fra Skatteetaten i tilknytning til bedriftsetableringen?*



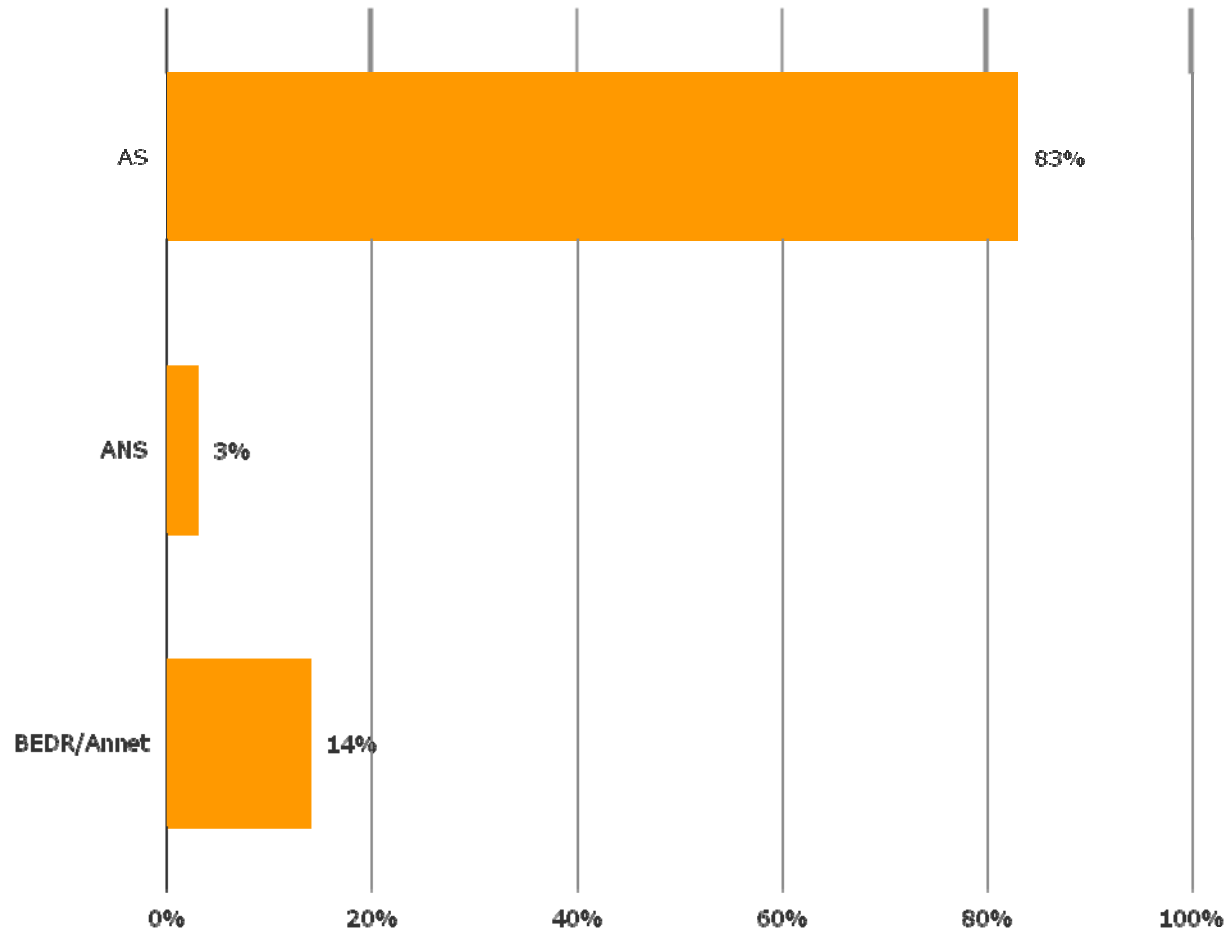
Base: Etablert 2009 eller senere (n=52). Uvektede tall

*Har bedriften regnskapsfører, og er denne evt. intern eller ekstern?*



Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

## Selskapsform



Base: Alle (n=1158). Uvektede tall

