

## **Notat**

**Koncerncentret**  
Økonomi og Kommunikation  
Kommunikation

7. april 2010

## **Omtale af virksomhedsundersøgelse**

### **Baggrund**

SKAT bliver på finansloven målt på virksomhedernes tilfredshed med SKAT og skattesystemet. Dette undersøges hvert andet år.

Undersøgelsen er en interviewundersøgelse gennemført i november og december måned 2009 af SFI. Der er 1.778 virksomheder som grundlag for undersøgelsen.

Ud fra tilfredshedsundersøgelsen af virksomhederne kan virksomhedernes opfattelse af skattevæsenet og de tilbud der stilles til rådighed, opgøres.

Det er målsætningen på Finansloven, at måltallet for virksomhedernes tilfredshed med SKAT skal fastholdes på uændret niveau i forhold til den måling, der blev gennemført i efteråret 2005.

Niveauet i 2005 var et indeks på 0,55 på en skala gående fra -1 for meget utilfreds til +1 for meget tilfreds. Da de øvrige trin på skalaen er utilfreds -0,5, hverken utilfreds eller tilfreds 0 og tilfreds +0,5, er et niveau på 0,55 således et udtryk for en pæn tilfredshed med SKAT.

Det overordnede indeks dækker over betydelige ændringer på visse spørgsmål, som tilsammen trækker i hver sin retning, hvorved indekset samlet stiger med 0,06, jf. tabel 1 herunder.

**Tabel 1. Indeks**

	2009	2007	2005
-Jeg har tillid til, at SKAT beregner skatten for virksomheden korrekt	0,70	0,57	0,63
-Det er let for vores virksomhed at afregne skat, moms og afgifter	0,86	0,80	0,78
-SKATs kontoudtog giver et godt overblik over alle virksomhedens mellemværender med SKAT	0,41	0,38	0,32
-Information om nye skatteregler for virksomheder kommer ud i god tid	0,59	0,55	0,63
-Det er nemt at få fat i de vejledninger og pjecer, virksomheden har brug for	0,73	0,71	0,70
-SKATs vejledninger og pjecer indeholder den information, virksomheden har brug for	0,80	0,74	0,73
-SKATs vejledninger og pjecer er til at forstå	0,56	0,41	0,45
-Alt i alt er SKATs vejledninger og pjecer gode	0,69	0,60	0,69
-SKAT træffer ensartede afgørelser i sammenlignelige sager	0,19	0,11	0,13
-Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den telefoniske kundebetjening	0,55	0,47	0,76
-Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den skriftlige kundebetjening via brev, telefax eller e-post	0,74	0,61	0,78
-Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige kundebetjening	0,80	0,63	0,75
-Hvor tilfreds eller utilfreds er du med SKATs hjemmeside til informationssøgning	0,74	0,65	0,68
-Hvor tilfreds eller utilfreds er du med TastSelv Erhverv	0,93	0,92	0,90
-Hvad er din erfaring? At SKAT gennemgående er fair og retfærdig over for virksomhederne, eller at SKAT ikke er fair og retfærdig?	0,67	0,66	0,67
-Mener du, at risikoen for den enkelte virksomhed, der snyder med skat, moms eller afgifter er stor eller lille?	-0,09	-0,10	0,18
-Mener du, at risikoen for den enkelte virksomhed, der udfører sort arbejde, er stor eller lille?	-0,21	-0,18	-0,02
<b>Vedrørende servicebesøg</b>			
-Der blev orienteret fyldestgørende om SKATs TastSelv løsninger	0,53	0,57	0,43
-Der blev givet forståelig vejledning i, hvad Deres virksomheds forpligtelser er i forhold til SKAT	0,65	0,81	0,90
-Besøget har givet Deres virksomhed en bedre kontakt til SKAT	0,65	0,71	0,24
<b>Vedrørende informationsmøder</b>			
-Der blev orienteret fyldestgørende om SKATs TastSelv løsninger	0,94	0,78	0,40
-Der blev givet forståelig vejledning i, hvad din virksomheds forpligtelser er i forhold til SKAT	0,94	0,90	0,64
-Mødet har givet min virksomhed en bedre kontakt til SKAT	0,79	0,29	0,26
<b>Indeks (Gennemsnit)</b>	<b>0,61</b>	<b>0,55</b>	<b>0,55</b>

Kilde: Interviewundersøgelse af virksomheder ultimo 2009.