

Svenska språket, kandidatkurs
med inriktning mot
språkrådgivning och textvård
Handledare: Gunilla Byrman
Examinator: Maria Lindgren

G2
2SV20E
15 hp
2011-05-27

Skatteverkets skriftliga bemötande

En fallstudie av ett bra skriftligt bemötande i momsbeslut

Sammandrag

Den här studien undersöker om närvaron av några utvalda textdrag i tre omskrivna textversioner har betydelse för hur väl mottagarna känner sig bemötta, jämfört med i tre momsbeslut från Skatteverket där dessa textdrag saknas. Syftet med studien är att studera om myndighetsmakt går att förena med ett bra skriftligt bemötande. Studien har genomförts genom intervjuer där informanterna, tre företagare och tre skattetjänstemän, fick ta ställning till originaltexten från Skatteverket och en omskriven textversion. Intervjuerna har analyserats med hjälp av Hellspong och Ledins analysmodell på interpersonell och ideationell nivå.

Resultatet visar att både företagarna och skattetjänstemännen pekar ut de utvalda textdragen (direkt tilltal, dialog, förståelse för mottagarens situation, förklara beslutet pedagogiskt och be om ursäkt om något blivit fel) som betydelsefulla för ett bra bemötande. Resultatet tyder på att det går att förena myndighetsmakt med ett bra skriftligt bemötande genom att använda de utvalda textdragen i myndighetsbesluten.

Nyckelord: Skatteverket, skriftligt bemötande, textdrag.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
1 Inledning.....	4
1.1 Syfte	4
2 Material – beskrivning och insamlingsmetod	5
2.1 Sex momsskattebeslut och sex informanter	5
2.2 Insamlingsmetod	6
2.3 Materialkritik.....	7
3 Teori och metod	8
3.1 Begreppet bemötande.....	8
3.2 Definition av skriftligt bemötande	9
3.3 Teori och metod för textanalysen.....	10
3.4 Avgörande faktorer vid skriftligt bemötande	11
4 Analys.....	12
4.1 Beskrivning av Skatteverkets beslutstexter.....	13
4.2 Företagare Ask	14
4.2.1 Texter till företagare Ask	14
4.2.2 Beskrivning av texterna.....	14
4.2.3 Analys av texterna och Ask och Askegrens svar	15
4.3 Företagare Bok	17
4.3.1 Texter till företagare Bok	17
4.3.2 Beskrivning av texterna.....	18
4.3.3 Analys av texterna och Bok och Bokelövs svar.....	19
4.4 Företagare Ceder	21
4.4.1 Texter till företagare Ceder	22
4.4.2 Beskrivning av texterna.....	22
4.4.3 Analys av texterna och Ceder och Cederbergs svar	23
4.5 Sammanfattning av intervjuerna	26
4.5.1 Skatteverkets originaltexter.....	26
4.5.2 De omskrivna texterna	27
5 Resultatdiskussion.....	28
5.1 Textdrag 1 – använda ett direkt tilltal	29
5.2 Textdrag 2 – föra en dialog	30
5.3 Textdrag 3 – visa förståelse för mottagarens situation.....	31
5.4 Textdrag 4 – förklara beslutet pedagogiskt.....	31
5.5 Textdrag 5 – be om ursäkt om något blivit fel	32
6 Sammanfattande diskussion	33
6.1 Råd till Skatteverket om det skriftliga bemötandet.....	34
7 Sammanfattning	35
Källförteckning.....	36
Bilagor.....	38

1 Inledning

Skatteverket är en myndighet som har till uppgift att ta in de skatter som politiker i riksdag, kommuner och landsting har bestämt. Med uppdraget följer – lite tillspetsat – makten att rota i medborgarnas plånböcker. Det ställer stora krav på myndighetens skattetjänstemän att använda sin myndighetsmakt på ett sådant sätt att medborgarna känner sig väl bemötta även i samband med de skriftliga skattekontroller som ingår i myndighetsuppdraget.

Skatteverket har undersökt vilken attityd medborgare och företagare upplever att skattetjänstemännen har i kontakten med dem (Skatteverket 2004). Den attityd som de vill mötas av utmärks av hjälpsamhet, empati och lyhördhet (2004:50). I det skriftliga bemötandet handlar det om hur tjänstemannen formulerar sin text till medborgaren, vilket är särskilt viktigt att tänka på när två parter möts i ett ojämlikt maktförhållande (Skatteverket 2009:4–5). Skatteverkets företagarsundersökningar (2006:23–24, 2007:14, 41–44) visar att företagarna upplever relationen till myndigheten som präglad av rädsla och svårigheter att förstå. I stället önskar de att myndigheten ska visa förståelse och ha insikt i hur det är att vara företagare och anpassa sitt språk efter det. De vill inte heller mötas av misstro om att de är oseriösa. Företagarna efterlyser mer ödmjuka texter som inte är så befallande, negativt kontrollerande och kravfyllda i tonen

Skatteverkets skriftliga bemötande av medborgarna består av olika faktorer som påverkar deras upplevelse i positiv eller negativ riktning. En sådan viktig faktor är att medborgarna ska kunna förstå myndighetens texter, eftersom det ytterst är en demokratifråga. Offentliga myndigheter är skyldiga att uttrycka sig vårdat, enkelt och begripligt enligt språklagens 11 § (Språklagen 2009). Men utöver språklagens krav kan det även finnas andra språkliga faktorer som bidrar till att medborgarna känner sig väl bemötta av myndigheten och som leder fram till en förtroendeskapande skriftlig kommunikation byggd på ömsesidig förståelse och respekt. Att medborgarna ska känna att de får ett bra bemötande ingår som en del i Skatteverkets förtroendeskapande arbete. Men frågan är om medborgarna känner så i den skriftliga kommunikation som Skatteverket har med dem i sin myndighetsutövning.

1.1 Syfte

Min utgångspunkt med studien är att det finns språkliga faktorer – utöver att skriva vårdat, enkelt och begripligt enligt språklagens 11 § – som gör att företagare känner sig mer eller mindre sedda och respekterade av Skatteverket och därmed upplever att de får ett bra eller ett dåligt bemötande. Med begreppet sedd och respekterad menar jag i en vid bemärkelse att se

medborgaren som en unik person och inte som ett masshanteringsärende och sedan agera efter det synsättet i myndighetsbeslut.

Syftet med uppsatsen är att studera om myndighetsmakt går att förena med ett bra skriftlig bemötande. Ett bra språkligt bemötande identifierar jag som några textdrag på interpersonell och ideationell nivå (jfr Hellspong & Ledin 1997:135–195). Innan jag formulerade min hypotes arbetade jag fram en definition av det goda skriftliga bemötandet (se punkt 3.2). Utifrån denna definition och mitt syfte har jag formulerat följande hypotes:

Närvaron av ett eller flera av följande textdrag gör att mottagarna känner sig mer sedda och respekterade och därmed bättre bemötta när avsändaren

- använder ett direkt tilltal
- för en dialog
- visar förståelse för mottagarens situation
- förklarar beslutet pedagogiskt
- ber om ursäkt om något blivit fel.

Jag prövar hypotesen genom att företagare får bedöma originalversionen av en text från Skatteverket där ovanstående textdrag inte finns med, med en omskriven textversion av originaltexten där textdragen ovan finns med. För att hypotesen ska verifieras ska företagarna peka ut just textdragen ovan. För att få ett inifrånperspektiv från Skatteverket har jag dessutom låtit skattetjänstemän ta ställning till textdragen genom att läsa och bedöma de två textversionerna på samma sätt som företagarna.

2 Material – beskrivning och insamlingsmetod

I detta kapitel beskriver jag materialet och insamlingsmetoden och ger en materialkritik.

2.1 Sex momsskattebeslut och sex informanter

Materialet består av tre momsskattebeslut som Skatteverket skickat ut till företagarna¹ Ask, Bok och Ceder, vilka driver enskilda firmor.² Namnen är fingerade för att skydda företagarnas identitet. Jag har fått tillgång till besluten med stöd av offentlighetsprincipen. Besluten har jag sedan skrivit om i tre nya versioner, vilket betyder att varje text finns i två versioner: originaltexten och en omskriven text. Jag har intervjuat företagarna med hjälp av en intervjuguide som jag tagit fram. För att få Skatteverkets syn på texterna har jag också

¹ Jag använder ibland ordet medborgare i uppsatsen som ett synonymt begrepp till företagare, eftersom företagare också är medborgare.

² Företagsformen kallas också enskild näringsidkare.

intervjuat tre skattetjänstemän med namnen Askegren, Bokelöv och Cederberg, också de med hjälp av en intervjuguide. Även skattetjänstemännens namn är fingerade med hänsyn till deras identitet. Varje informant fick ta ställning till en originaltext och en omskriven text.

Jag redovisar vad jag ändrat i de omskrivna texterna och varför i avsnitt 4. Jag har valt att endast ta med brödtexten i originalbesluten och inte beloppsmässig sammanställning av beslutet, specifikation eller upplysningsblad. Eftersom besluten är uppställda på samma sätt bifogar jag enbart beslutet för företagare Ask (se bilaga 1).

De omskrivna texterna består av fler ord än originaltexterna³. Orsaken är att de textdrag som jag vill undersöka inte finns med i Skatteverkets originalbeslut.

Vid urvalet av informanter har jag försökt att få med både manliga och kvinnliga företagare i varierande åldrar. Företagsinformanterna Ask och Ceder är två kvinnliga företagare som är 44 respektive 55 år och informanten Bok en man som är 37 år. Informanterna från Skatteverket består av två kvinnor, Bokelöv och Cederberg, vilka är 23 och 47 år och Askegren som är man och 32 år.

De beslut som ingår i studien är ett där företagaren gjort fel, ett där Skatteverket gjort fel och ett där företagaren varit utsatt för en skattekontroll. Skattekontrollen beror på att Skatteverket fått kontrolluppgifter på företagaren från ett annat land.

2.2 Insamlingsmetod

Jag har valt att göra en kvalitativ studie genom intervjuer för att få kunskaper om hur företagarna upplever Skatteverkets skriftliga bemötande och hur Skatteverkets tjänstemän ser på bemötandet. Intervjuerna är semistrukturerade, vilket innebär att intervjun är inriktad på ett bestämt ämne som jag valde ut i förväg (jfr Dalen 2008:31). I mitt fall handlar det om att pröva hypotesen att närvaron av ett eller flera utvalda textdrag i några omskrivna textversioner gör att mottagarna känner sig mer sedda och respekterade och därmed bättre bemötta av myndigheten än i Skatteverkets originaltexter där dessa textdrag saknas (se kapitel 1).

Frågorna till företagarna finns i en intervjuguide som jag först testade genom provintervjuer (se bilaga 2). Jag delar upp bemötandefaktorn sedd och respekterad i två komponenter, det vill säga att jag först frågade om faktorn sedd och därefter om faktorn respekterad. Skälet är att jag ville få specifika svar på båda komponenterna, eftersom dessa

³ Text 1 består av totalt 32 ord, text 2 av 87ord, text 3 av 111 ord, text 4 av 256 ord, text 5 av 46 ord och text 6 av 116 ord.

ingår i ett bra skriftligt bemötande. Genom att separera dem i intervjuerna kunde jag förvissa mig om att informanterna tog ställning till båda.

Jag använder samma intervjuguide till företagen som till skatttjänstemännen, bortsett från några tilltals- och omtalsändringar i intervjuguiden till skatttjänstemännen (se bilaga 3). För att säkra att jag följde de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet 2011) berättade jag för alla informanter varför jag intervjuade dem, att jag spelade in intervjun och att de kunde avbryta den när som helst. Dessutom informerade jag dem om att alla uppgifter i inspelningen skulle avidentifieras (se vidare bilaga 2–3).

Jag gjorde intervjuerna per telefon och spelade in dem, eftersom jag inte hade möjlighet att besöka informanterna personligen. Inspelningarna var nödvändiga för att koncentrera mig på själva intervjusituationen och ha möjlighet att gå tillbaka till materialet när jag transkriberade dem. När jag velat återge mer exakta citat från intervjuerna har jag lyssnat på inspelningen vid flera tillfällen för att få en noggrann transkribering.

I intervjuerna med företagen utgick jag från Skatteverkets beslut till dem tillsammans med en omskriven textversion. Varje företagare fick därmed två texter att ta ställning till. Texterna skickades ut via e-brev före intervjun. Jag tog endast med brödtexten i besluten för att rikta uppmärksamheten på själva textinnehållet och inte på beloppen som besluten innehåller eller på omprövningsbilagan som också finns med (se exempel på beslut i bilaga 1). Intervjuerna med skatttjänstemännen gick till på samma sätt som med företagen. Totalt tog varje intervju mellan 15 och 25 minuter.

2.3 Materialkritik

I en kvalitativ studie som min kan reliabiliteten vara svår att kontrollera eftersom resultaten bygger på intervjuer (Dalen 2008:113–122). Skälet är att forskarens roll formas under själva intervjusituationen tillsammans med informanten, vilket gör att det är svårt att återskapa de aktuella förutsättningarna vid ett senare tillfälle. Mitt material är också litet och inte slumpmässigt utvalt, vilket kan ha betydelse för studiens resultat.

Den omständigheten att jag arbetar på Skatteverket sedan lång tid tillbaka, i dag som språkutvecklare, kan ha påverkat företagsinformanterna indirekt under intervjuerna fast jag inte berättade var jag arbetar. De tre informanterna från Skatteverket kände alla till var jag arbetar. En av dem har jag varken träffat eller talat med tidigare. De andra två informanterna känner jag sedan tidigare.

De tre originalbesluten är texter som Skatteverket skickat ut till företagen. Det innebär att de synpunkter som kommit fram vid intervjuerna med företagen sannolikt är präglade av

hur deras relation är och har varit med Skatteverket och av andra företagares positiva eller negativa uppfattningar av Skatteverket som en kontrollerande myndighet.

De textversioner som jag skrivit om är längre än originaltexterna. Det beror på att de textdrag som jag ville undersöka inte finns med i Skatteverkets originalbeslut. Att texterna därmed blev längre kan ha påverkat informanterna både positivt och negativt.

3 Teori och metod

Kapitlet inleds med en genomgång av begreppet bemötande, eftersom det är centralt i denna studie. Genomgången utmynnar i en definition av vad som utmärker det goda skriftliga bemötandet. Definitionen ligger till grund för formuleringen av min hypotes. Därefter redogör jag för textanalysens teori och metod. Jag avslutar med ett avsnitt om språkhandlingar, attityder, ramar och perspektiv som betydelsefulla faktorer vid bemötande.

3.1 Begreppet bemötande

Av Förtroendeutredningens betänkande *Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag* (SOU 2008:106, s. 119–120) framgår att det var först under 1990-talet som begreppet bemötande började användas mer frekvent inom offentlig förvaltning som ett uttryck för mötet mellan myndighet och medborgare. Enligt utredarna kännetecknades mötena tidigare av ett stort avstånd och medborgarna betraktades nästan som undersåtar som inte hade något inflytande i den maktutövningsprocess som de var en del av. I dag har medborgarna börjat ta större plats genom att de vill vara delaktiga och kunna påverka sina ärenden, vilket är ett nytt förhållningssätt som myndigheter måste anpassa sig till. Utredarna skriver att ”Utvecklingen handlar helt enkelt om att betrakta varje person som kommer i kontakt med myndigheten som en unik individ med känslor, tankar och egen vilja” (2008:106:20). Jönsson menar i *Tre betraktelser på den gemensamma värdegrunden för de statsanställda* (Krus: 6–7) att i dag möts två olika föreställningsvärldar: auktoriteten genom myndigheter som bestämmer och den enskilda människan som inte längre vill foga sig i myndighetsbeslut utan att först ha fått återkoppling på sina frågor. Jag menar att en följd av allt detta gör att innebörden av ett gott bemötande får allt större betydelse i myndighetsutövningen.

Hur definieras då bemötande? Jag har inte hittat någon definition i litteraturen av vad som kännetecknar ett bra skriftligt bemötande. Hur det goda personliga bemötandet kan definieras finns däremot beskrivet på olika ställen i litteraturen, vilket jag återkommer till nedan. I min diskussion utgår jag därför från vad som kännetecknar ett bra personligt bemötande, som jag menar även kan överföras till det skriftliga bemötandet. Skälet är att jag förutsätter att människor vill bli bemötta på samma sätt oavsett om det sker via ett personligt

eller ett skriftligt möte, eftersom varje människas behov av att bli sedd och respekterad inte är knuten till någon speciell mötesform. Vad som kännetecknar att bli sedd och respekterad av en myndighet i en skriftlig kommunikation kan vara ett svårfångat begrepp. Men min uppfattning är att begreppet handlar om att myndigheten ser medborgaren som en unik person och inte som ett masshanteringsärende och agerar efter det synsättet i sina myndighetsbeslut.

Svenska Akademiens Ordbok (SAOB 2011) definierar bemötande som: ”Upptaga ngn's yttrande, ett inkast o.d. till bemötande. [...] humanitet vid bemötande af motsatta åsikter. [...] ofta konkretare: behandling.” Bemötande tycks alltså ytterst handla om människosyn och respekt för den enskilde, vilket även regeringsformen (1974) poängterar genom att ta upp att ”den offentliga makten ska utövas med respekt för alla människors lika värde”. Det synsättet återspeglas också i ett av regeringens mål att den svenska statsförvaltningen ska vara tillmötesgående och ge ett bra bemötande (SOU 1997/98:136, s. 1). Även i förslaget till en ny förvaltningslag står det att medborgarna ska bemötas med respekt och få ett positivt mottagande utan inslag av en översåtlig myndighet (SOU 2010:29, s. 206). Enligt Echeverri (2010:12) handlar myndigheters bemötande ytterst om attityd, det vill säga om förhållningssätt, kunskaper och åsikter hos den som bemöter.

Vad utmärker då det goda respektive det dåliga mötet? I betänkandet *Lindqvist nia* (SOU 1999:21, s. 105–108) beskriver utredaren att det som utmärker det goda mötet är: omtanke, inlevelseförmåga, jämbördighet, tillit, respekt och empati. Tjänstemannen tolkar lagar och regler enligt deras intentioner och förklarar dem. I det dåliga mötet känner medborgaren sig inte respekterad och värderad som en vuxen människa utan i stället misstrodd. Det kan handla om bristande information, en alltför snäv regeltolkning eller misstanke om att medborgaren vill skaffa sig favörer. Utredaren skriver att många människor kan acceptera ett nej om de får en förklaring och om de förstår att tjänstemannen har gjort vad hon eller han kan i deras ärende.

3.2 Definition av skriftligt bemötande

Med ledning av punkt 3.1 ovan definierar jag det goda skriftliga bemötandet som att tjänstemannen ser och respekterar mottagaren genom att

- använda ett direkt tilltal
- föra en dialog
- visa förståelse för mottagarens situation
- förklara beslutet pedagogiskt
- be om ursäkt om något blivit fel.

Syftet med definitionen är att använda definitionens variabler som utgångspunkt när jag formulerar om Skatteverkets originaltexter till de nya textversioner som jag använder i min studie. Syftet är också att använda variablerna i analysen av informanternas svar.

Nedan följer en bakgrund till min teori och metod för textanalysen. Därefter redogör jag för språkhandlingar, attityder, ramar och perspektiv som betydelsefulla faktorer vid bemötande.

3.3 Teori och metod för textanalysen

Den kritiska textanalysens tankar grundas på att språk är socialt förankrat. Enligt Hellspong och Ledin är orsaken till att språket ser ut på ett visst sätt ”att det måste fylla vissa sociala och kommunikativa behov för oss människor” (1997:258). Inom den kritiska textanalysen gör man därför följande tre antaganden: Det finns ett ömsesidigt beroende mellan språk och samhälle, alla språkliga val har orsak och innebörd och texter ger ledtrådar till sociala och ideologiska krafter i samhället.

Det första antagandet utgår från att det finns ett tydligt samband mellan språket och det samhälle där det används, vilket kan studeras genom att analysera i vilken kontext en text vuxit fram. Det andra antagande handlar om att det finns konventioner som binder ord och uttryck till olika situationer och samhällsområden, det vill säga vilka språkliga val som är aktuella för en viss typ av text som inom privatsfären och myndighetsspråket. Det tredje antagandet har som utgångspunkt att analysera olika sociala och ideologiska krafter i samhället för att bedöma de språkliga val som gjorts inom exempelvis myndighetssfären (1997:257–264).

Hellspong och Ledins analysmodell utgår från textens kontext, det vill säga i vilket sammanhang texten har tillkommit (1997:41–48). Med den som grund analyseras textens struktur i tre nivåer:

1. Den textuella nivån, som handlar om textens yttre form.
2. Den ideationella nivån, som rör textens idéer och deras samspel.
3. Den interpersonella nivån, som visar hur texten möter sin läsare.

I min studie använder jag den ideationella nivån (perspektivet) och den interpersonella nivån när jag identifierar några textdrag som jag bedömer ger ett bra språkligt bemötande (jfr Hellspong och Ledin 1997:135–195). Till grund för textdragen ligger definitionen av vad som utmärker ett bra skriftligt bemötande som jag arbetat fram. De utvalda textdragen finns i tre omskrivna textversioner medan originaltexterna saknar dessa utvalda textdrag. Hypotesen

som jag vill pröva är om närvaron av textdragen i de omskrivna textversionerna gör att mottagarna känner sig mer sedda och respekterade och därmed bättre bemötta än i Skatteverkets originaltexter. För att hypotesen ska verifieras ska studiens informanter – företagare och skattetjänstemän – peka på just de textdragen i de omskrivna texterna som betydelsefulla för ett bra skriftligt bemötande.

3.4 Avgörande faktorer vid skriftligt bemötande

Hur medborgare känner sig bemötta i en text från exempelvis en myndighet beror på flera faktorer. En sådan faktor har att göra med hur texten samspelar med sin läsare. Det handlar om det som Hellspong och Ledin kallar den interpersonella strukturen och som omfattar språkhandlingar, attityder och ramar (1997:159–195).

Allmänna språkhandlingar används för att etablera kontakt med mottagaren genom att texten påstår, frågar eller uppmanar till något. Utmärkande för dessa är att språkhandlingarna i princip hävdar något om världen som: ”I dag börjar föreläsningen klockan 10.00.” Till skillnad mot allmänna språkhandlingar är speciella språkhandlingar knutna till en viss situation. De kan vara positiva i form av beröm eller negativa genom hot eller order. Att använda positiva språkhandlingar är ett sätt att visa eller försöka skapa närhet till motparten. För att mildra negativa språkhandlingar kan avsändaren använda särskilda sociala strategier. En sådan strategi kan vara att använda en förtrohetsstrategi för att försöka skapa närhet och samhörighet i en i övrigt negativ språksituation eller en försiktighetsstrategi för att visa respekt för mottagaren. De speciella språkhandlingarna kan också ses genom särskilda språkhandlingsverb som kan vara positiva som ”tacka” eller negativa som ”döma”.

Vad sändare och mottagare tycker i olika frågor har med attityd att göra och påverkar deras inbördes relation (1997:169–171). Attityder avslöjas i språkhandlingar men även genom värdeord – plusord och minusord – som är avsedda att påverka mottagaren. Värdeorden är också socialt viktiga eftersom de uttrycker en värdegemenskap mellan deltagarna. Plusorden uttrycker gillande och uppskattning och minusorden ogillande och avståndstagande. En speciell form av attityd är garderingar, som interpersonellt framför allt ses genom sannolikhetsmodalitet, det vill säga att något framställs som sannolikt i stället för helt säkert. Denna typ av modalitet signaleras exempelvis med hjälpverbet ”kan” (1997:133). Garderingar hänger ihop med makt och används normalt av den som är i underläge som en försiktighetsstrategi för att till exempel visa ödmjukhet (1997:171).

Sociala ramar är de ramar som texten omger sig med och som handlar om ett tänkt samspel mellan de kommunicerande parterna. Vilket förhållande parterna har till varandra

beror på i vilken kontext texten har tillkommit. Handlar texten om ett myndighetsbeslut till en medborgare är relationen oftast asymmetrisk, vilket innebär att "olikheten i förhandlingsstyrka och beslutanderätt är påfallande" (1997:53). Hur mottagaren upplever den sociala ramen har med tilltal och omtal att göra, liksom med närhet och distans.

Tilltalet kan vara direkt och dra in läsaren i texten genom pronomenet "du" och på så sätt bjuda in läsaren till en dialog (1997:173). En allmän språkhandling kombinerad med ett du-tilltal ger större närhet än ett påstående uttryckt med passivformer som distanserar mottagaren från sändaren. Ett distanserande drag är att använda negativa språkhandlingar genom att texten uttrycker en befallning (1997:182). Ett du-tilltal är viktigt men kanske inte det viktigaste för att medborgaren ska känna sig tilltalad och därmed sedd av en myndighet. I stället tycks det vara viktigare att texten har ett mottagarperspektiv: "kanske det allra viktigaste för att man som mottagare ska känna sig tilltalad" (Nyström Höög 2006:91). Mottagarperspektivet innebär att avsändaren försöker sätta sig in i mottagarens situation och sedan utformar texten från den synvinkeln (2006:91). Omtal handlar om hur sändaren omnämner sig själv och ses ofta genom ett "vi", första personens pronomen plural. Ett "vi" kan innefatta den direkta kommunikationen mellan avsändaren själv, textjaget, och mottagaren, textduet. Men omtalet kan också i sin vidaste bemärkelse omfatta alla deltagare i kommunikationshandlingen (1997:174).

Vilket perspektiv en text anlägger är betydelsefullt för bemötandet och handlar om textens innehållsmönster, det vill säga dess ideationella struktur (1997:136–138). En text kan ha ett författarperspektiv, som är en form av subjektsperspektiv, där det antingen finns en närvarande eller en frånvarande författare. En närvarande författare omtalar ofta sig själv med första personens pronomen "jag" eller "vi", medan en frånvarande författare gömmer sig bakom passiva eller opersonliga formuleringar. Subjektsperspektivet kan också vara knutet till läsaren genom ett läsarperspektiv, vilket oftast uttrycks med andra personens pronomen "du". Ett subjektsperspektiv kan röjas med ord som uttrycker känslor eller värderingar. Den som bär textens subjektsperspektiv kan förmedla ett utifrånperspektiv eller ett inifrånperspektiv. Det sistnämnda utgår från det egna jaget och den egna situationen medan utifrånperspektivet betraktar något utanför sig själv som mottagarens situation och intressen.

4 Analys

Kapitlet inleds med en allmän beskrivning av Skatteverkets beslutstexter och dess regler. Sedan följer analyser av den interpersonella och den ideationella strukturen enligt Hellspong och Ledins analysmodell (1997). Analyserna grundas på intervjuer med företagarna Ask, Bok

och Ceder och med skattetjänstemännen Askegren, Bokelöv och Cederberg. Analyserna presenteras enligt ordningen nedan. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av först analyserna av Skatteverkets originaltexter och sedan av de omskrivna textversionerna.

1. Skatteverkets originaltext och den omskrivna texten.
2. Beskrivning av texterna.
3. Analys av texterna och intervjusvaren.

4.1 Beskrivning av Skatteverkets beslutstexter

Skatteverkets beslutstexter syftar till att ge medborgarna information om vad myndigheten beslutat i ett visst ärende. Besluten kommuniceras normalt skriftligt enligt förvaltningslagens krav på myndighetsbeslut (21 §). Dessa ställs upp enligt de regler som myndigheten beslutat om, vilket innebär att beslutstexterna ska ha en emfatisk disposition där beslutet kommer först. Dispositionen av studiens alla texter följer ordningen nedan (se även bilaga 1):

- Beslut
- Beloppsmässig sammanställning av beslutet
- Skäl för beslutet
- Specifikation, Omprövningsbeslut
- Upplysningsblad.

För att underlätta för skattehandläggarna och för att effektivisera och kvalitetssäkra arbetet tar Skatteverket fram stödtexter med på förhand givna formuleringar. Texten ”Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp som framgår av nedanstående sammanställning” är en sådan stödtext som återfinns under rubriken ”Beslut” i texterna 1 och 5. Texten kommer fram automatiskt när handläggaren fyller i beslutsformuläret. Handläggaren kan sedan välja att ta bort texten helt eller delvis och ersätta den med en egen formulerad text om hon eller han vill.

Under beslutsrubriken ska handläggaren använda myndighetsnamnet ”Skatteverket” och inte det personliga pronomenet ”vi” enligt myndighetens förfaranderegler. Skälet är att det inte ska råda någon tvekan om vem som fattat beslutet. Däremot finns det inte något krav att enbart använda myndighetsnamnet under övriga rubriker i beslutet, utan handläggaren kan också använda ”vi” som omväxling till myndighetsnamnet enligt myndighetens skrivregler (Skatteverket & Kronofogden 2007:20). Handläggaren ska även använda ”du” som tilltal till enskilda personer enligt skrivreglerna (2007:22).

4.2 Företagare Ask

Nedan följer originaltexten till Ask och den omskrivna versionen.

4.2.1 Texter till företagare Ask

Tabell 1. Företagare Ask – Skatteverkets originaltext

Företagare Ask – originalbeslut (text 1)

Beslut

Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp som framgår av nedanstående sammanställning.

Skäl för beslutet

Av misstag har rättelse inkommit avseende redovisningsperiod januari – mars 2009 som avsåg period januari – mars 2010. Beslut enligt tidigare redovisning för perioden.

Tabell 2. Företagare Ask – omskriven text

Företagare Ask – omskriven text (text 2)

Beslut

Skatteverket sänker din moms med 3 194 kr enligt sammanställningen nedan. Beslutet innebär att du ska betala en lägre summa i skatt än vad Skatteverket skrev i sitt tidigare beslut.

Skäl för beslutet

Du har av misstag lämnat en momsdeklaration för fel år. Din deklaration gällde egentligen perioden januari till mars 2010 i stället för perioden januari till mars 2009 som du skrev av misstag. Vi förstår att det är lätt hänt att det kan bli fel och rättar till misstaget så att din deklaration nu hamnar på rätt år.

4.2.2 Beskrivning av texterna

Text 1 består dels av en stödtext som Skatteverket tagit fram centralt, dels av en text som handläggaren skrivit själv. Stödtexten finns under rubriken ”Beslut” och handläggarens egen text under rubriken ”Skäl för beslutet.”

I den omskrivna textversionen använder jag ett direkt du-tilltal genom andra personens pronomen för att undersöka om tilltalet har någon betydelse för bemötandet. Originaltexten saknar du-tilltal. För att ange ägaren använder jag det possessiva pronomenet ”din.” Denna typ av ändringar gör jag genomgående i den omskrivna texten. Jag omtalar även Skatteverket med det personliga pronomenet ”vi” på ett ställe i texten och med det possessiva pronomenet ”sitt”, vilket originaltexten inte gör.

För att göra texten mer pedagogisk förtydligar jag också texten under beslutsrubriken genom att exakt beskriva vad beslutet innebär för Ask och vad hon ska betala. Det gör inte originaltexten som i stället hänvisar till en sammanställning. Dessutom konkretiserar jag på ett tydligare sätt på vilket sätt Ask begått sitt misstag under rubriken "Skäl för beslutet", också det för att vara mer pedagogisk. För att visa förståelse för företagarens situation avslutar jag omskrivningen med att lägga till en ny mening: "Vi förstår att det är lätt hänt att det kan bli fel och rättar till misstaget så att din deklaration nu hamnar på rätt år." Mina omskrivningar innebär att textomfånget ökar från 32 till 87 ord.

4.3.3 Analys av texterna och Ask och Askegrens svar

Text 1 inleds med formuleringen: "Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp som framgår av nedanstående sammanställning." Skattetjänsteman Askegrens uppfattning är att formuleringen visar att "företagaren inte har något att säga till om" och fortsätter: "Här känner man sig nog inte respekterad om man får ett sådant brev från Skatteverket." Det som kan göra att Askegren tolkar formuleringen på det sättet är språkhandlings verbet "bestämma", som kan uppfattas som negativt i denna kontext.

I stället för verbet "bestämma" använder text 2 verbet "sänka": "Skatteverket sänker din moms med 3 194 kr." Det verbet kan uppfattas som mer positivt i sammanhanget, vilket Askegren också uttrycker som att det är mycket trevligare att få en sådan text. Verbet "sänka" tillsammans med nästa mening: "Beslutet innebär att du ska betala en lägre summa i skatt", gör att Ask uppfattar text 2 som mer positiv och förståelig. Trots att den asymmetriska relationen mellan Skatteverket och Ask inte ändras i grunden genom bytet av språkhandlingsverb, tycks effekten ändå bli att verbbytet uppfattas som mer positivt av både Ask och Askegren.

Ask uppfattar text 2 som "snällare" än text 1. Som exempel hänvisar hon till formuleringen: "Vi förstår att det är lätt hänt att det kan bli fel och rättar till misstaget så att din deklaration nu hamnar på rätt år". Skattetjänsteman Askegren anser att formuleringen visar förståelse för att företagare kan göra fel, samtidigt som den visar en hjälpsam sida. Ask blir både sedd och respekterad, menar Askegren. Det som kan bidra till att formuleringen tas emot positivt är språkhandlingsverben "förstå" och "rätta", vilka kan bidra till att relationen mellan Ask och Skatteverket framstår som mer symmetrisk. Det som också kan bidra till Ask och Askegrens uppfattning är att texten markerar respekt för Ask genom språkhandlings-verbet "förstå".

Ask anser att text 1 är "väldigt blek och liten och man förstår inte så mycket av den" till skillnad mot text 2, som Ask har lättare att förstå och känna sig sedd i. Det kan bero på att

text 1 utstrålar en opersonlig myndighetsattityd där Skatteverket meddelar sitt beslut sakligt och rakt på sak. Det kan också bero på att texten, bortsett från värdeordet ”misstag”, inte gör några ansatser till att försöka leva sig in i mottagarens situation. I text 1 finns inte heller några attitydmarkörer i form av plusord som i text 2 med plusorden: ”sänker, lägre, förstår, lätt hänt, rättar till.” Ask uttrycker det som att text 2 ”känns lite personligare, man känner att misstaget verkligen blir rättat”, medan det i text 1 bara står: ”Beslut enligt tidigare redovisning för perioden”. Ask upplever myndighetens attityd som: ”Ibland känns det som om man alltid gör fel och att de tror att man gör fel fast det inte är meningen.”

Ask uttrycker sin uppfattning om text 1 som: ”Text 1 känns som att den inte är skriven till en människa utan till en obestämd sak.” Däremot anser Ask att hon känner sig mer sedd i text 2: ”Den är mer till mig. Bara att man börjar med du, det handlar om mig och är skrivet till mig, gör att jag känner mig mer sedd.” Samma uppfattning har också skattetjänstemannen. Denna menar att text 2 ser företagaren genom att skriva: ”Du har av misstag lämnat en momsdeklaration” till skillnad mot text 1 där det står: ”Av misstag har rättelse inkommit”. Skälet till att Ask och Askegren har denna uppfattning är troligen att text 1 inte har något direkt du-tilltal och att den inte försöker etablera någon personlig kontakt med Ask. Följande meningar är ett exempel på det: ”Av misstag har rättelse inkommit avseende redovisningsperiod januari – mars 2009 som avsåg period januari – mars 2010. Beslut enligt tidigare redovisning för perioden.”

Formuleringen i text 2: ”Vi förstår att det är lätt hänt att det kan bli fel och rättar till misstaget”, upplever Ask som ”snällare”, vilket också framgår ovan. Hon beskriver sin känsla så här: ”Blir ganska stressad när man får ett sådant brev som text 1, lugnar ner mer i text 2 och känner mig bättre bemött.” Det som kan bidra till Asks upplevelse är det modala hjälpverbet ”kan” i ”lätt hänt att det kan bli fel”, som är en gardering. Garderingar används normalt av den som är i underläge. Här är det tvärtom myndigheten Skatteverket som använder den, möjligen som ett sätt att mjuka upp tonfallet och försöka göra maktobalansen mellan parterna mindre påtaglig. Garderingen kan också bidra till att mildra Asks ansvar för det skedda, vilket kanske bidrar till hennes uppfattning att texten är snällare. Att Ask tycker så kan även bero på att just denna formulering inte explicit uttrycker att det är Ask som gjort fel. I stället döljs det faktumet genom den opersonliga formuleringen ”det kan bli fel”. Texten uttrycker förståelse för Asks situation som företagare och kan därmed sägas ha ett empatiskt perspektiv till skillnad mot text 1.

Något empatiskt perspektiv intar däremot inte text 1. Askegren uttrycker det som att

”texten är så hård på något sätt”, vilket kan tolkas som att texten speglar ett perspektiv som inte röjer några känslor utan har ett strikt och opersonlig myndighetsperspektiv. Askegrens uppfattning kan också bero på att texten inte har ett individuellt läsarperspektiv genom ett du-tilltal. Avsändarens perspektiv tycks inte heller vara inställt på att läsaren ska förstå och känna sig personligt bemött, vilket Askegren uttrycker som att ”man inte riktigt vet vad det är som har skett”. Askegren hade i stället önskat att text 1 ”förklarat lite mer vad som hänt och gett en hjälpande hand i texten”, vilket också skulle göra tonen mer respektfull.

4.3 Företagare Bok

Nedan följer originaltexten till Bok och den omskrivna versionen.

4.3.1 Texter till företagare Bok

Tabell 3. Företagare Bok – Skatteverkets originaltext

Företagare Bok – originalbeslut (text 3)

Beslut

Skatteverket beslutar att ta upp 117 808 kr som EG-förvärv samt att ta upp 29 452 kr som utgående moms samt att medge avdrag för ingående moms med 29 452 kr.

Skäl för beslutet

Du har inkommit med svar på förfrågan gällande inköp av varor från andra EG-länder. Av inkommet svar framgår det att inköp av varor från andra EG-länder har skett med 117 808 kr för ovanstående redovisningsperiod. Dessa inköp har inte redovisats i skattedeklarationen. Skatteverket beslutar därför att ta upp 117 808 kr i ruta 20, inköp av varor från annat EG-land, samt att ta upp utgående och ingående moms i ruta 30 respektive ruta 48 med 29 452 kr.

Tabell 4. Företagare Bok – omskriven text

Företagare Bok – omskriven text (text 4)

Beslut

Skatteverket beslutar att ta upp 117 802 kr för inköp av varor från andra EG-länder i din skattedeklaration för perioden september 2009. Skatteverket beslutar också att ta upp utgående moms på dina inköp med 29 452 kr samt att ge dig avdrag med samma belopp som ingående moms. Beslutet innebär att du varken ska betala eller få tillbaka någon moms.

Skäl för beslutet

Skatteverket har fått kontrolluppgifter från andra EG-länder som visar att du köpt varor från dessa länder för redovisningsperioden september 2009. Eftersom du inte har redovisat varuinköpen i din skattedeklaration fick du en fråga från oss om uppgifterna stämde och hur

mycket varorna i så fall kostade. Du har svarat att uppgifterna stämmer och att du betalade 117 808 kr för varorna.

Det finns många och komplicerade regler att hålla reda på när en företagare köper varor från utlandet. Vi har därför förståelse för att det kan bli fel ibland. Men för att din skattedeklaration ska bli korrekt måste vi rätta till den. Det betyder att vi tar upp dina varuinköp till 117 808 kr, lägger till utgående moms med 29 452 kr (25 % x 117 808 kr) och ger dig avdrag med samma belopp för ingående moms. Resultatet av detta blir 0 kr i moms.

Information till dig

Vill du läsa mer om hur du redovisar moms på inköp från andra EG-länder? Då kan du besöka Skatteverkets webbplats www.skatteverket.se och ladda ner Skattedeklarationsbroschyren. Du hittar informationen på sidan 10 och 11. Om du har frågor är du välkommen att ringa Skatteupplysningen på telefon 0771-567 567.

4.3.2 Beskrivning av texterna

Text 3 är en text som handläggaren formulerat själv, medan text 4 är den omskrivna texten. I text 3 finns inget direkt tilltal bortsett från ett ställe i texten och Skatteverket omtalas enbart med "Skatteverket". I den omskrivna textversionen använder jag även i denna text ett direkt du-tilltal genom andra personens pronomen, objektsformen "dig" och de possessiva pronomina "din" och "dina" för att undersöka om tilltalet har betydelse för bemötandet. Jag gör denna typ av ändringar genomgående i den omskrivna texten. Jag omtalar Skatteverket med de personliga pronomina "vi" och "oss", vilket inte originaltexten gör.

För att göra texten mer pedagogisk förtydligar jag den genom att exakt beskriva att texten under beslutsrubriken innebär ett nollsummespel för Bok. Under rubriken "Skäl för beslutet" redogör jag explicit för bakgrunden till Skatteverkets beslut, också det ur pedagogisk synvinkel. Dessa textdrag saknas i originalbesluten. För att visa förståelse för företagarens situation lägger jag till att det finns ett komplicerat regelverk som kan orsaka ofrivilliga fel när en företagare ska redovisa moms till Skatteverket. Den texten lägger jag till i stycke två under rubriken "Skäl för beslutet". Jag avslutar stycket med att ange belopp men utan att hänvisa till de olika rutor som originalbeslutet gör. Texten avrundas med en uppgift om att resultatet blir 0 kr i moms, vilket inte framgår explicit av originalbeslutet. Även dessa ändringar görs ur pedagogisk synvinkel. Jag lägger även till ett helt nytt avsnitt under rubriken "Information till dig" om var Bok kan hitta information om regelverket och till vem han kan ställa frågor. Orsaken till tillägget är dels pedagogiskt, dels att uppmana Bok till en dialog med myndigheten vid behov. Sammantaget innebär mina omskrivningar att textomfånget ökar från 111 ord till 256 ord.

4.3.3 Analys av texterna och Bok och Bokelövs svar

Bok uppger att relationen till Skatteverket är ansträngd, eftersom han inte är nöjd med Skatteverkets hantering av hans ärende. Det kan bidra till att han anser att text 3 i sin helhet ger intryck av att "det är så här det ska vara", och att den inte "lämnar något utrymme för att man är välkommen att kontra." Vad Bok menar är troligen att han inte upplever att Skatteverket bjuder in till dialog i texten. Bok uppger att han inte heller känner sig sedd av myndigheten i text 3. Det som kan bidra till hans uppfattning är att texten inte gör några försök att etablera en kontakt genom att till exempel använda positiva språkhandlingsverb. Den använder inte heller någon social försiktighets- eller förtrolighetsstrategi för att visa eller skapa närhet till Bok eller uttrycka respekt för honom som företagare. Skattetjänsteman Bokelövs uppfattning är att text 3 inte är "framåtsyftande och att den inte visar att vi försöker hjälpa företagaren."

Text 4 har en fråga under rubriken "Information till dig", nämligen: "Vill du läsa mer om hur du redovisar moms på inköp från andra EG-länder? [...]." Texten fortsätter: "Om du har frågor är du välkommen att ringa Skatteupplysningen på telefon 0771-567 567." Bok uttrycker sin uppskattning med dessa formuleringar på följande sätt:

Jag kan höra av mig och begära information, de förklarar beloppen under de båda rubrikerna. Känner mig absolut mer sedd på grund av detta. Har jag invändningar kan jag ringa till Skatteverket och det gör att jag inte känner mig dömd på förhand som i text 3. Text 4 har en mjukare framtoning och man har möjlighet att kontra.

Att Bok är positiv till texten kan bero på att den sista meningen inleds med subjunktionen "om", som tillsammans med sitt direkta tilltal ger ramen för en tänkt dialog med Bok. Bok uppfattar också texten som en inbjudan till dialog. Även skattetjänsteman Bokelöv är positiv till informationen under detta avsnitt och säger: "Här försöker vi gå utöver det som gäller i myndighetens texter i dag och ge en hjälpande hand till nästa gång". Det Bokelöv syftar på är att Skatteverket inte tycks uttrycka sig på det sättet i sina nuvarande beslut. Det som också kan bidra till Bok och Bokelövs positiva upplevelse av texten i denna del är det attityd-påverkande plusordet "välkommen", tillsammans med den personligt riktade informationen till Bok.

Bok tycks känna en slags uppgivenhet inför formuleringen i text 3: "Dessa inköp har inte redovisats i skattedeklarationen. Skatteverket beslutar därför att ta upp 117 808 kr i ruta 20." Bok uttrycker det på följande sätt: "Som företagare får man gräva i arkiven för att

komma till rätta med ett felaktigt beslut som de tagit på lösa grunder.” Boks reaktion beror sannolikt på hans missnöje med Skatteverket. Men missnöjet hade kanske mildrats om texten exempelvis innehållit positiva attitydmarkörer i form av plusord för att lätta upp stämningen mellan parterna.

Bok anser att text 4 är mer respektfull än text 3. Som exempel tar han upp följande meningar: ”Det finns många och komplicerade regler att hålla reda på när en företagare köper varor från utlandet. Vi har därför förståelse för att det kan bli fel ibland.” Det som bidrar till Boks uppfattning är sannolikt att texten visar en annan attityd till Bok än vad text 3 gör. Bok tar också upp vikten av att kunna ha en dialog med myndigheten, vilket han menar att formuleringarna ovan inbjuder till. Så här säger han:

Klart och tydligt åt båda hållen och att man kan ha en dialog om något blivit fel. Tycker mer om detta och känner att jag får mer respekt om något skulle vara fel. Känner man att de bryr sig och att de försöker göra sitt bästa med den information de sitter med och har förståelse för att det kan bli fel är detta, tillsammans med informationen under rubriken ”Information till dig”, mer respektfullt än text 3.”

Boks känsla av att bli bemött med respekt av Skatteverket i text 4 beror sannolikt på flera faktorer. Texten röjer ett närvarande författarperspektiv: ”Vi har därför förståelse för att det kan bli fel ibland”. Texten innehåller dessutom attitydmarkörer i form av positiva värdeord, plusord, som ordet ”komplicerade” kan ses som i denna kontext samt ordet ”förståelse”. Däremot reagerar skattetjänstemannen Bokelöv inför formuleringen om att det finns många och komplicerade skatteregler, och hon hade hellre sett en annan mindre allmänt hållen formulering.

Det som också kan bidra till Boks upplevelse av att mötas både med respekt och att bli sedd är att meningen innehåller en gardering från myndighetens sida genom det modala hjälpverbet ”kan” i verbfrasen ”kan bli fel.” Det är något som Bok uppskattar: ”De visar att de förstått att det kan bli fel ibland, känns som en mjukare framtoning och mer pedagogiskt bemött. Känner mig absolut mer sedd på grund av det.” Eftersom garderingar normalt görs av den om är i underläge, mildrar myndigheten sitt överläge gentemot Bok genom denna formulering. Det kan bidra till att Bok uppfattar texten som mjukare och att den asymmetriska relationen mellan myndigheten och Bok därigenom blir mindre påtaglig.

Generellt anser Bokelöv att text 4 visar betydligt mer respekt mot Bok än text 3, vilket hon uttrycker på följande sätt:

Text 3 är inte riktigt hundra vad gäller respekt utan är bara ett kallt konstaterande att inköpen inte har redovisats i deklARATIONEN. Den känns som pekpinnevarianten och kunde ha gjorts mjukare. Vi borde ha förklarat mer varför det är viktigt att fylla i rätt rutor, vilket text 4 gör på ett bra sätt. Som texten är nu låter det som om vi förutsätter att företagaren slarvat eller i värsta fall fuskat. Det är inget korrekt anslag. Texten visar ingen tilltro utan är en envägskommunikation jämfört med text 4, som mer har formen av en dialog. Text 4 försöker stötta företagaren till skillnad mot text 3.

Text 3 inleder med ett direkt tilltal under rubriken ”Skäl för beslutet” enligt följande: ”Du har inkommit med svar på förfrågan”, vilket Bokelöv uttrycker som att företagaren ”möjligen känner sig adresserad.” Men sedan övergår texten till att bli opersonlig: ”Av inkommet svar framgår det att inköp av varor från andra EG-länder har skett med”, för att i nästa mening gömma agenten bakom det passiva verbet ”redovisats”: ”Dessa inköp har inte redovisats i skattedeklARATIONEN.”

Bok uppger att han inte känner sig mer sedd genom du-tilltalet som finns i text 4 som till exempel i meningen: ”Du har svarat att uppgifterna stämmer och att du betalade 117 808 kr för varorna.” I stället uppger han att ett sådant tilltal saknar betydelse för honom, vilket han uttrycker på följande sätt: ”Beslutet är adresserat till mig och jag vet att det är mig det handlar om.” Det som gör att Bok ändå känner sig mer sedd i text 4 är texten under rubriken ”Information till dig.” Däremot delar inte skatttjänstemannen Boks uppfattning om du-tilltalet. Tvärtom anser hon att Bok helt klart blir mer sedd i text 4 med sitt genomgående du-tilltal. Det explicita läsarperspektivet som röjs genom det direkta tilltalet saknar alltså betydelse för Bok, men inte för Bokelöv.

4.4 Företagare Ceder

Nedan följer originaltexten till Ceder och den omskrivna versionen.

4.4.1 Texter till företagare Ceder

Tabell 5. Företagare Ceder – Skatteverkets originaltext

Företagare Ceder – originalbeslut (text 5)

Beslut

Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp som framgår av nedanstående sammanställning.

Skäl för beslutet

Skatteverket har i samband med scanning av skattedeklarationen felaktigt registrerat den utgående moms på rad 10 som 18 910 kr istället för 1 800 kr. Detta har rättats och skatten bestäms till belopp som framgår ovan.

Tabell 6. Företagare Ceder – omskriven text

Företagare Ceder – omskriven text (text 6)

Beslut

Skatteverket bestämmer din moms att få tillbaka till 8 548 kr, det vill säga till samma belopp som du begärt att få tillbaka i din momsdeklaration.

Skäl för beslutet

Skatteverket har skannat in din momsdeklaration fel genom att registrera din utgående moms med ett för högt belopp (18 910 kr i stället för det rätta beloppet 1 800 kr). Vi har nu rättat till felet så att du får tillbaka den moms som du begärt, det vill säga 8 548 kr. Vi ber om ursäkt för vårt misstag och hoppas att det inte ställt till för mycket merarbete för dig.

Om du har några frågor om detta beslut är du välkommen att kontakta mig på telefon 010-111 11 11.

4.4.2 Beskrivning av texterna

Text 5 består dels av en stödtext som Skatteverket tagit fram centralt, dels av en text som handläggaren skrivit själv. Stödtexten finns under rubriken ”Beslut” och handläggarens egen text under rubriken ”Skäl för beslutet.” Text 6 är den omskrivna texten.

I den omskrivna textversionen använder jag, precis som i de tidigare omskrivna versionerna, ett direkt du-tilltal, objektsformen ”dig” och det possessiva pronomenet ”din” för att undersöka om tilltalet har betydelse för bemötandet. Originaltexten använder inte dessa typer av pronomina alls. Vidare omtalar jag Skatteverket med pronomina ”vi”, ”mig” och ”vårt”, vilka också saknas i originaltexten.

För att göra texten pedagogisk förtydligar jag den genom att exakt beskriva vad beslutet innebär för Ceder. Det gör jag under beslutsrubriken. Här hänvisar originaltexten endast till en sammanställning. Under rubriken ”Skäl för beslutet” förtydligar jag att det är Skatteverket explicit som skannat in Ceders momsdeklaration fel och att myndigheten rättat till felet, vilket inte är lika explicit uttryckt i originalbeslutet. Jag förtydligar även vad rättelsen innebär för företagaren genom att ange belopp och att beslutet är enligt Ceders önskemål, medan originaltexten endast hänvisar ”till belopp som framgår ovan.” Dessa ändringar gör jag ur pedagogisk synvinkel. Dessutom lägger jag till en ursäkt från Skatteverket för deras misstag för att undersöka textdraget att be om ursäkt. Jag avslutar med ett helt nytt stycke om vart företagaren kan vända sig vid frågor för att uppmana till en dialog. Mina omskrivningar innebär att textomfånget ökar från 46 till 116 ord.

4.4.3 Analys av texterna och Ceder och Cederbergs svar

Företagare Ceders uppfattning om text 5 är att ”den är maskineriet rakt upp och ned som de formulerar och skickar ut.” Ceder tycks uppfatta att texten är en massproducerad text av Skatteverket, det vill säga en text med ett likartat innehåll oavsett vem som är textmottagare. Skälet till Ceders uppfattning kan vara att texten är saklig och formell med allmänna språkhandlingar genom påståenden och att Skatteverket inte gör några ansatser att etablera någon form av kontakt med Ceder. Myndigheten gör inte heller några försök att skapa närhet och samhörighet eller visa respekt för Ceder genom någon social förtrolighets- eller försiktighetsstrategi. Förutom det positiva språkhandlings verbet ”rätta”, finns negativa språkhandlingsverb som ”bestämma” i meningarna: ”Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp” och: ”Detta har rättats och skatten bestäms till belopp.” Formuleringarna bidrar till att understryka den asymmetriska relation som råder mellan Skatteverket och Ceder. Skattetjänstemannen Cederberg anser inte att texten öppnar för någon dialog med företagaren, vilket implicit kanske kan tolkas som att hon inte anser att Ceder blir sedd av myndigheten. Däremot anser både Ceder och Cederberg att den omskrivna text 6 öppnar för en dialog.

Dialogen i text 6 kommer till uttryck i den sista meningen: ”Om du har frågor om detta beslut är du välkommen att kontakta mig på telefon 010-111 11 11.” Meningen, som inleds med subjunktionen ”om”, uttrycker en språkhandling där samhörigheten understryks genom du-tilltalet och det personliga pronomenet ”mig.” Det är något som Ceder uppskattar: ”De pratar till mig som en person och har skrivit under med telefonnummer. Bra, för då vet man vem som har hand om ärendet”. Även Cedergren uppskattar formuleringen och anser att

Skatteverket ”är mer behjälplig, mer serviceinriktad och försöker skapa en dialog med företagaren”, vilket kan tolkas som ett bra bemötande.

Ceder tar upp följande formulering i text 6 som ett exempel på att hon känner sig respekterad av Skatteverket: ”Skatteverket bestämmer din moms att få tillbaka till 8 548 kr, det vill säga till samma belopp som du begärt att få tillbaka i din momsdeklaration”. Det Ceder särskilt lyfter fram är ”samma belopp som jag begärt” och: ”Jag har lagt in en ansökan och det respekterar de”. Även om det i detta sammanhang negativa språkhandlings verbet ”bestämna” skapar en asymmetrisk relation till Ceder, mildras asymmetrin genom de positiva språkhandlingsverben ”få” och ”begära” och verben bidrar till att minska distansen mellan parterna. Att det dessutom finns flera positiva språkhandlingsverb som: ”be, hoppas, ställa (till)” i meningen: ”Vi ber om ursäkt för vårt misstag och hoppas att det inte ställt till för mycket merarbete för dig”, gör att Ceder uppfattar formuleringen som respektfull. Ceder uttrycker det på följande sätt: ”Skatteverket medger att de gjort fel och ber om ursäkt för det och inte bara konstaterar ett fel som i text 5.” Formuleringen ger uttryck för en social försiktighetsstrategi som mildrar effekten av att myndigheten gjort fel vid hanteringen av Ceders momsdeklaration, samtidigt som den uttrycker respekt för henne.

Trots att det är Skatteverket som gjort fel vid hanteringen av Ceders momsdeklaration visar myndigheten ingen ödmjukhet i text 5 genom att använda attitydmarkörer i form av plusord. Ceder uttrycker det som: ”De är en instans och har sina direktiv och förhållningsorder, men de kan ändå vara lite mer ödmjuka.” Ceders uppfattning om text 5 är: ”Nu har vi på Skatteverket bestämt att det ska vara så här”. Det som bidrar till Ceders uppfattning i denna del är formuleringarna: ”Skatteverket har i samband med skanning av skatte-deklarationen felaktigt registrerat den utgående momsen på rad 10 som 18 910 kr istället för 1 800 kr. Detta har rättats och skatten bestäms till belopp som framgår ovan.” Skattetjänsteman Cederberg håller med Ceder och tillägger: ”Företagaren har inte något utrymme att påverka utan det Skatteverket har beslutat står fast.” Cederberg anser att text 5 gör företagaren osedd genom att vara så formell och rak på sak. Skatteverket tillstår visserligen att de gjort fel genom att använda attitydmarkörerna ”felaktigt” och ”rättats”, men gör det utan att röja några känslor eller försöka mildra sitt misstag för att komma i bättre dager hos Ceder. Skälet till distanseringen kan vara att de inte vill erkänna rakt ut att de gjort fel. Skatteverket använder inte heller någon gardering för att visa sitt underläge i den speciella situation de försatt sig i genom att göra fel i sin myndighetsutövning. Det bidrar sannolikt till Ceder och Cederbergs uppfattningar om texten.

Ceder uttrycker sitt gillande över följande formulering i text 6: ”Vi ber om ursäkt för vårt misstag och hoppas att det inte ställt till för mycket merarbete för dig” med orden: ”Det är mänskligt att göra fel och jag hade bett om ursäkt om jag gjort fel och det ska vara ömsesidigt.” Hon anser också att formuleringen är ett exempel på att Skatteverket både ser och respekterar henne. Att Ceder är positiv till ursäkten tycks bero på plusordet ”ursäkt”. Ursäkten är en form av gardering från Skatteverkets sida som ger uttryck för att myndigheten, trots sitt påtagliga överläge gentemot Ceder, ändå gör ett uppriktigt försök att respektfullt närma sig henne och visa sin mänskliga sida där alla kan göra fel.

Ceders uppfattning om formuleringen i text 5: ”Detta har rättats och skatten bestäms till belopp som framgår ovan” är att: ”Det är det formella, handboken, som de skickar ut till alla oavsett om man heter Persson eller Andersson. Jag är ju inte en av alla skattebetalare, utan jag är den personen som behandlas just nu. Texten ska riktas till mig och inte till 50 000 andra.” Ceders uppfattning grundas sannolikt på flera faktorer där avsaknaden av ett direkt du-till är en faktor. En annan faktor kan vara att Skatteverket genomgående omtalar sig själv med myndighetsnamnet, men kanske framför allt att de gömmer sig bakom de passiva verben ”rättats” och ”bestäms”. Textens sociala ram, det vill säga samspelet mellan Ceder och Skatteverket, påverkas genom detta och den asymmetriska relationen förstärks. Cederberg tror inte att Ceder känner sig sedd i texten, eftersom den inte ”talar till henne som till en person.” Ceder uttrycker att hon inte känner sig direkt osedd i text 5, utan menar att den ”mer är ett uttryck för byråkratin som man inte fäster sig så noga vid utan läser igenom och accepterar som vilken information som helst.” Implicit kan Ceders uppfattning kanske ändå tolkas som att hon känner sig osedd, eftersom hon tycks uppfatta sig som en del i en opersonlig byråkrati.

Däremot anser Ceder att hon blir tilltalad och sedd i text 6: ”Texten tilltalar mig genom att det står ’du’ och ’din’ och ’dina frågor’ och det är inte så högdraget utan mer personligt till mig som person.” Att Ceder känner sig sedd förklarar hon också med att texten är enkelt skriven och förklarar så hon förstår den. Skattetjänstemannen Cedergren håller med om att Ceder blir tilltalad genom ”din moms” och ”din momsdeklaration.” Cedergren anser också att det direkta tilltalet gör text 6 mer respektfull, men att det inte betyder att text 5 för den skull är respektlös. Hon anser ändå att text 6 visar mer respekt än text 5 genom att den erkänner att myndigheten gjort fel och ber om ursäkt för det. Likaså att text 6 är mer tillmötesgående än text 5 genom att erbjuda kontakt och hjälp vid frågor.

Ceders uppfattning är att text 5 ”är maskineriet rakt upp och ned”, det vill säga att hon tycks uppfatta att texten är massproducerad. Att hon anser det kan bero på att texten saknar ett direkt du-tilltal och därmed ett tydligt läsarperspektiv. Varken Ceder eller Cederberg uttrycker

någon åsikt om hur Skatteverket omtalar sig själv i de båda texterna. Men perspektivet i text 5 är Skatteverkets, vilket ses genom det passiva verbet ”rättats” och genom att myndigheten omtalar sig själv enbart som ”Skatteverket”. I text 6 är perspektivet riktat mot Ceder: ”Vi har nu rättat till felet så att du får tillbaka den moms som du begärt [...]. Vi ber om ursäkt för vårt misstag [...]” Ceder anser att texten talar till henne som en person, vilket kan tolkas som att den har ett mer uttalat läsarperspektiv med sitt direkta du-tilltal. Ceder uppskattar också att texten har ett telefonnummer som hon kan ringa ”för då vet man vem som har hand om ärendet”. Den formulering som Ceder syftar på är: ”Om du har några frågor om detta beslut är du välkommen att kontakta mig på telefon 010-111 11 11”. Det gör att hon anser att texten är mer personligt riktad till henne, det vill säga att den har ett individuellt personperspektiv.

4.5 Sammanfattning av intervjuerna

4.5.1 Skatteverkets originaltexter

Skattetjänsteman Askegrens uppfattning om text 1 är att företagaren inte har något att säga till om och att man sannolikt inte känner sig respekterad av att få en sådan text. Företagare Ask anser att texten är ”blek och liten” och svår att förstå. Ask upplever textens attityd som att det känns som att hon alltid gör fel och att Skatteverket också tror det. Hon beskriver att hon blir ganska stressad när hon får sådan text. Hon upplever inte att texten är skriven till henne utan till en ”obestämd sak”, vilket även Askegren håller med om. Askegren anser också att ”texten är hård på något sätt” och att tonen blivit mer respektfull om texten förklarat mer och ”gett en hjälpande hand”.

Företagare Bok har en ansträngd relation till Skatteverket och är inte nöjd med myndighetens hantering av hans ärende. Det kan bidra till att han anser att text 3 i sin helhet ger intrycket av att ”det är så här det ska vara” och att texten inte ”lämnar något utrymme för att man är välkommen att kontra”. Skattetjänsteman Bokelövs uppfattning är att texten inte är framåtsyftande eller att den försöker hjälpa företagaren. Bok tycks känna en slags uppgivenhet inför den attityd som texten förmedlar och att texten inte är tillräckligt respektfull. Bokelöv håller med om att texten inte är ”riktigt hundra vad gäller respekt”, utan mer är ett kallt konstaterande av fakta. Hon anser också att texten känns som ”pekpinnevarianten” och att den kunde ha gjorts ”mjukare”. Dessutom anser hon att texten borde ha förklarat myndighetens beslut bättre, visat större tilltro och försökt föra en dialog med företagaren. Textens enda du-tilltal kommenterar Bokelöv med att företagaren ”möjligen känner sig adresserad”. Bok däremot anser sig inte mer sedd genom ett direkt du-tilltal.

Företagare Ceders uppfattning om text 5 är att ”den är maskineriet rakt upp och ned som de formulerar och skickar ut”, det vill säga att hon tycks mena att texten har ett likartat innehåll oavsett mottagare. Hon anser också att myndigheten kunde vara lite mer ödmjuk när de gör fel och inte bara skriva att ”detta har rättats och skatten bestäms till belopp som framgår ovan”. Skattetjänsteman Cederberg anser inte att texten öppnar för en dialog, utan att den uttrycker att nu har Skatteverket bestämt hur det ska vara. Cederberg anser också att texten gör företagaren osedd genom att vara så formell och rakt på sak. Däremot anser hon inte att texten är respektlös. Ceder upplever sig inte direkt osedd i texten utan ser den mer som ett uttryck för byråkratin, det vill säga som något man ”läser igenom och accepterar som vilken information som helst”.

4.5.2 De omskrivna texterna

Företagare Ask uttrycker att text 2 är ”snällare” än Skatteverkets originaltext. Det hon bland annat syftar på är att texten förklarar beslutet så hon förstår det och att den visar förståelse för att en företagare kan göra fel. Ask uttrycker det som att hon blir lugnare när hon får en sådan text och känner sig bättre bemött, men också att hon känner sig mer sedd. Skattetjänsteman Askegren anser att texten visar förståelse och har en hjälpsam sida, vilket bidrar till att företagaren blir både sedd och respekterad på så sätt. Det som gör att Ask också känner sig mer sedd i texten är det direkta du-tilltalet, ”att det handlar om mig, att det är skrivet till mig”, något som även Askegren håller med om.

Företagare Bok anser att text 4 gör att han känner sig sedd. Det han bland annat syftar på är den riktade informationen under rubriken ”Information till dig”. Bok anser att texten bjuder in till en dialog med Skatteverket, eftersom han kan höra av sig och begära information. Han kan dessutom föra fram invändningar om han vill, vilket gör att han inte känner sig dömd på förhand. Även skattetjänsteman Bokelöv är positiv till den riktade informationen som hon menar går utöver vad myndigheten brukar skriva i sina texter i dag. Boks uppfattning är att text 4 är mer respektfull än originaltexten. Till exempel nämner han formuleringen om att regelverket är komplicerat, vilket gör att företagare kan göra fel ibland. Bok tolkar det som att texten bjuder in till dialog, samtidigt som han upplever att texten visar förståelse och att den är pedagogisk. Bokelövs uppfattning rent generellt är att texten visar betydligt mer respekt än originaltexten genom att vara mer pedagogisk, försöka stötta företagaren och ha formen av en dialog. Bok anser inte att han blir mer sedd genom ett direkt du-tilltal, utan att det räcker med att texten är adresserad till honom. Den uppfattningen delar inte Bokelöv, som menar att Bok blir sedd genom du-tilltalet.

Företagare Ceder uppskattar text 6 och lyfter bland annat fram att hon kan ställa frågor till skattehandläggaren. Skattetjänsteman Cedergren håller med och menar att texten är serviceinriktad och försöker skapa en dialog med Ceder. Ceder uppskattar också att få besked om att hon får tillbaka det belopp som hon begärt, vilket gör att hon känner sig respekterad. Till känslan av att bli respektfullt bemött bidrar även att hon får en ursäkt för felet som Skatteverket gjort. Ceder känner sig sedd genom textens direkta du-tilltal, men också genom att texten är enkelt skriven och förklarar så hon förstår den. Cedergren håller med om att du-tilltalet gör Ceder mer sedd. Cedergrens uppfattning är också att texten är mer respektfull än originaltexten genom att erkänna felet som begåtts och be om ursäkt för det och genom att erbjuda kontakt och hjälp vid frågor.

5 Resultatdiskussion

Syftet med denna uppsats är att studera om myndighetsmakt går att förena med ett bra skriftligt bemötande. Det goda bemötandet identifierade jag som några textdrag på interpersonell och ideationell nivå (jfr Hellspong & Ledin 1997:135–195). Till grund för de utvalda textdragen låg även en definition av vad ett bra skriftligt bemötande innebär som jag arbetade fram. Hypotesen var att närvaron av ett eller flera av de fem textdragen nedan i de omskrivna textversionerna gör att mottagarna känner sig mer sedda och respekterade och därmed bättre bemötta än i Skatteverkets originaltexter när avsändaren

- använder ett direkt tilltal
- för en dialog
- visar förståelse för mottagarens situation
- förklarar beslutet pedagogiskt
- ber om ursäkt om något blivit fel.

Hypotesen prövades genom att företagarna fick bedöma Skatteverkets originaltext där de utvalda textdragen inte finns med, med de omskrivna textversionerna där textdragen finns med. För att verifiera hypotesen skulle företagarna peka ut just textdragen ovan i de omskrivna textversionerna. För att få Skatteverkets inifrånperspektiv skulle även skattetjänstemännen ta ställning till textdragen i likhet med företagarna.

Resultatet visar att hypotesen verifieras. Företagarna pekar ut just textdragen ovan i de omskrivna textversionerna som betydelsefulla för att de ska känna sig sedda och respekterade och därmed bättre bemötta än i Skatteverkets originaltexter. Företagarnas uppfattning stöds

också av skattetjänstemännen. Studien tyder därför på att det går att förena myndighetsmakt med ett bra skriftligt bemötande genom att använda textdragen ovan i myndighetsbeslut.

Jag går nu över till att redovisa resultaten för de fem textdragen var för sig.

5.1 Textdrag 1 – använda ett direkt tilltal

Det första textdraget att använda ett direkt tilltal finns i alla meningar i de omskrivna texterna, bortsett från i två meningar i Boks text. Dessa finns i andra stycket under rubriken ”Skäl för beslutet”. Exempel på textdraget finns i följande meningar:

- Du har av misstag lämnat en momsdeklaration för fel år (text 2).
- Beslutet innebär att du varken ska betala eller få tillbaka någon moms (text 4).
- Skatteverket har skannat in din momsdeklaration fel (text 6).

Ett direkt du-tilltal ingår i den interpersonella strukturen. Du-tilltalet är en viktig del i den sociala ramen och drar in läsaren i texten genom att bjuda in till en tänkt dialog. Ett du-tilltal kan – tillsammans med hur avsändaren omtalar sig själv – bidra till att det asymmetriska förhållandet mellan parterna minskar. Resultatet visar också att du-tilltalet är viktigt för företagarna Ask och Ceder och för skattetjänstemännen som en del i ett bra bemötande och för att visa att myndigheten ser företagaren som en unik person. Däremot saknar ett direkt du-tilltal betydelse för företagare Bok. I stället anser han att det räcker med att texten är adresserad till honom, vilket både originaltexten och den omskrivna texten är. Bok upplever inte heller du-tilltalet som en inbjudan till dialog, vilket kan vara värt att notera. Han pekar i stället ut textdragen ”föra en dialog”, ”visa förståelse för mottagarens situation” och ”förklara beslutet pedagogiskt” som viktigare för att han ska känna sig sedd och bra bemött, vilket även Ask gör.

Ett du-tilltal är viktigt, men kanske inte det viktigaste för att medborgaren ska känna sig tilltalad och sedd av en myndighet (Nyström Höög 2006:91). I stället tycks det vara viktigare att texten har ett mottagarperspektiv som ”kanske det allra viktigaste för att man som mottagare ska känna sig tilltalad” (Nyström Höög 2006:91). Boks uppfattning visar att mottagarperspektivet är viktigare för honom än du-tilltalet, det vill säga att avsändaren försöker sätta sig in i mottagarens situation och sedan utformar texten från den synvinkeln.

Skattetjänstemännen Askegren, Bokelöv och Cederberg anser alla att ett du-tilltal är viktigt som en del i ett bra bemötande för att visa att myndigheten ser företagaren som en unik person. Sedan slutet av 1990-talet har Skatteverket bestämt att den enskilde medborgaren ska

tilltalas med ”du”, vilket även står i myndighetens skrivregler (Skatteverket 2007). Sett i det perspektivet borde alla myndighetens beslut följa den regeln. Men med ett undantag ser det inte ut så i Skatteverkets originaltexter till skillnad mot i de omskrivna texterna.

5.2 Textdrag 2 – föra en dialog

Det andra textdraget att föra en dialog finns i texterna 4 och 6 nedan.

- **Information till dig**

Vill du läsa mer om hur du redovisar moms på inköp från andra EG-länder? Då kan du besöka Skatteverkets webbplats www.skatteverket.se och ladda ner Skattedeklarationsbroschyren. Du hittar informationen på sidan 10 och 11. Om du har frågor är du välkommen att ringa Skatteupplysningen på telefon 0771-567 567 (text 4).

- Det finns många och komplicerade regler att hålla reda på när en företagare köper varor från utlandet. Vi har därför förståelse för att det kan bli fel ibland (text 4).
- Om du har frågor om detta beslut är du välkommen att kontakta mig på telefon 010-111 11 11 (text 6).

I textdragen ovan finns allmänna språkhandlingar i form av direkta och indirekta frågor för att etablera kontakt med företagarna. Både Bok och Ceder pekar ut dessa textdrag som en inbjudan till dialog, vilket även Bokelöv och Cedergren instämmer i. Plusordet ”välkommen” tycks betydelsefullt för Ceder som en inbjudan till dialog. Även Bokelöv är positiv till den riktade informationen som hon menar går utöver vad myndigheten brukar skriva i sina texter i dag. Kommentaren indikerar att detta textdrag kan vara värdefullt att ta fasta på i myndighetens texter för att få en bättre kommunikation med medborgarna.

Bok uppger även att texten om det komplicerade regelverket också känns som en inbjudan till dialog. Texten i denna del visar en närvarande författare, har attitydmarkörer som plusorden ”förståelse” samt ”komplicerade”, vilket också kan ses som ett plusord i detta sammanhang. Här finns även en gardering från myndighetens sida genom hjälpverbet ”kan” i verbfrasen ”kan bli fel”. Som myndighet har Skatteverket ett överläge gentemot företagaren, men genom att använda garderingen mildras asymmetrin mellan parterna. Resultatet visar att den strategin är framgångsrik hos företagarna och att den också stöds av skattetjänstemännen.

Bok är kritisk till Skatteverkets hantering av hans ärende. Därför kan hans synpunkter på den omskrivna textversionen som helhet och textdraget föra en dialog, vara särskilt tänkvärda, eftersom han upplever att texten ger ett bra bemötande. Boks positiva uppfattning

tyder på att det går att närma sig även en kritisk medborgare genom att använda de undersökta textdragen i en kommunikation med medborgaren.

5.3 Textdrag 3 – visa förståelse för mottagarens situation

Det tredje textdraget att visa förståelse för mottagarens situation finns i textversionerna 2 och 4 enligt nedan.

- Vi förstår att det är lätt hänt att det kan bli fel och rättar till misstaget så att det nu hamnar på rätt år (text 2).
- Det finns många och komplicerade regler att hålla reda på när en företagare köper varor från utlandet. Vi har därför förståelse för att det kan bli fel ibland (text 4).
- [...] och hoppas att det inte ställt till för mycket merarbete för dig (text 6).

Textdraget att visa förståelse för mottagarens situation tycks vara viktigt för att företagarna ska känna sig respektfullt bemötta, oavsett om de själva orsakat felet eller inte. Till det bidrar de i denna kontext positiva språkhandlingsverben: ”förstå, rätta, hoppas” och plusorden: ”lätt hänt, rättar till, komplicerade, förståelse”. Det som också bidrar är de garderingar som finns i texten genom de modala hjälpverben ”kan” i verbfraserna ”kan bli fel”. Här försöker den som har makten att närma sig medborgaren, något som företagarna upplever som positivt.

Skatteverkets egna företagundersökningar (2006:23–24, 2010:5–6) visar att företagarna upplever relationen till myndigheten som präglad av rädsla och svårigheter att förstå. De önskar i stället att myndigheten ska visa förståelse och ha insikt i hur det är att vara företagare och anpassa sitt språk efter det. Företagarnas önskemål förtjänar respekt och myndigheten har allt att vinna på att försöka leva upp till det synsättet i sin kommunikation med dem. Synsättet tycks vara särskilt viktigt då kommunikationen mellan parterna gått snett av olika anledningar, vilket i varje fall Boks positiva uppfattning om den omskrivna textversionen kan tyda på.

5.4 Textdrag 4 – förklara beslutet pedagogiskt

Det fjärde textdraget att förklara beslutet pedagogiskt finns i alla de tre textversionerna enligt nedan.

- Skatteverket sänker din moms med 3 194 kr enligt sammanställningen nedan. Beslutet innebär att du ska betala en lägre summa i skatt än vad Skatteverket skrev i sitt tidigare beslut (text 2).
- Beslutet innebär att du varken ska betala eller få tillbaka någon moms (text 4).

- Resultatet av detta blir 0 kr i moms (text 4).
- Skatteverket bestämmer din moms att få tillbaka till 8 548 kr, det vill säga till samma belopp som du begärt att få tillbaka i din momsdeklaration (text 6).
- Vi har nu rättat till felet så att du får tillbaka den moms som du begärt, det vill säga 8 548 kr (text 6).

Textdraget att förklara beslutet pedagogiskt är ett viktigt textdrag för alla informanter i studien och bidrar till känslan att bli sedda och respekterade och därmed bra bemötta. Textdragen innehåller i denna kontext positiva språkhandlingsverb som: ”sänka, rätta, få, begära”, vilka försöker skapa närhet till mottagarna. En positiv språkhandling uppfattas inte alltid positivt, men det gäller inte för textdragen ovan. Dessa uppskattas av företagarna och bidrar på så sätt till att öka förståelsen av textens budskap.

Textdragen har ett läsarperspektiv genom ett direkt tilltal, vilket röjer en avsändare som har perspektivet riktat mot textens mottagare som den viktigaste partnern i kommunikationen. Textdragen visar också en avsändare vars attityd till mottagaren röjs genom plusord som: ”lägre, 0 kr, tillbaka, samma belopp”. Om du-tilltalet kombineras med en avsändare som omtalar sig själv med ”jag” eller ”vi” skapar texten en större närhet och samhörighet och minskar avståndet mellan myndighet och medborgare. Att två av textdragen ovan inte har ett sådant omtal under beslutsrubriken beror på Skatteverkets förfaranderegler som säger att det är myndigheten Skatteverket som fattar besluten.

Att skattetjänstemännen ska ha ett pedagogiskt förhållningssätt ingår i myndighetens mål för verksamheten (2011:17). Att få ett myndighetsbeslut förklarat för sig på ett pedagogiskt sätt är också ett önskemål som företagarna fört fram i Skatteverkets egna undersökningar (2004:50, 2006:24). Företagarna uttrycker att de vill lära sig hur regelverket fungerar och att de vill mötas av en pedagogisk attityd hos Skatteverkets tjänstemän. Skatteverkets undersökningar är från 2003 och 2006. Att myndighetens texter inte har kommit längre på dessa år visar originaltexterna, som saknar pedagogiska textdrag. Det kan tyckas anmärkningsvärt med tanke på att kunskapen om att det är viktigt att skriva pedagogiskt funnits förhållandevis länge inom myndigheten. Det finns sannolikt många skäl till att texterna fortfarande utformas opedagogiskt. Det originaltexterna tycks visa är att det tar tid att förändra attityder till hur myndighetstexter bör formuleras, för att svara mot medborgarnas behov av att vilja förstå de texter som myndigheten skickar ut.

5.5 Textdrag 5 – be om ursäkt om något blivit fel

Det femte textdraget slutligen att be om ursäkt om något blivit fel finns i text 6 nedan.

- Vi ber om ursäkt för vårt misstag och hoppas att det inte ställt till för mycket merarbete för dig.

Studien visar att textdraget att be om ursäkt om något blivit fel ingår som en del i att känna sig respektfullt bemött av Skatteverket. Formuleringen ger uttryck för en social försiktighetsstrategi som mildrar effekten av att myndigheten gjort fel i Ceders ärende, samtidigt som den uttrycker respekt för henne.

Att be om ursäkt vid fel kan tyckas som en självklarhet i ett respektfullt bemötande människor emellan oavsett mötesform. Skatteverkets undersökning 2007 om företagares synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta (2008:26) visar att en förhållandevis liten andel företagare upplever att de får en ursäkt av myndigheten. På frågan: ”Man får en ursäkt när fel begåtts av Skatteverket” instämmer 11 procent av företagarna, medan 22 procent är av motsatt uppfattning. Många företagare saknar en uppfattning, vilket gör resultatet svårtolkat. Men Skatteverkets rapport, tillsammans med resultatet från denna studie, tyder ändå på att myndigheten behöver arbeta mer med att förändra attityden till varför det är viktigt att be om ursäkt även i myndighetsbeslut.

6 Sammanfattande diskussion

Skatteverkets originaltexter har vuxit fram inom en myndighet med makt att påverka medborgarnas plånböcker. Det innebär att maktförhållandet mellan myndigheten och medborgaren är ojämnt och asymmetriskt. Myndighetsspråket har en lång tradition byggd på att förmedla beslut på objektiva, rättsliga och formellt korrekta grunder enligt den samhällssyn som gäller inom myndighetssfären. Skatteverkets originaltexter är präglade av de genrekonventioner som rått, och fortfarande råder, om att myndighetsbeslut bör utformas enligt de konventionerna. Texterna är skrivna ur myndighetens perspektiv och inte ur medborgarens och det är myndighetens regler och bestämmelser som ska förmedlas. Tjänstemannen intar en strikt och formell hållning till det budskap som hon eller han ska förmedla och gör det utan värderingar eller personliga hänvisningar och till synes utan någon tanke på hur mottagaren kommer att uppfatta texten. På så sätt upprätthåller Skatteverkets originaltexter de konventioner som råder inom myndighetens sfär.

Problemet med myndighetens språkbruk i originaltexterna är att det inte verkar ta tillräcklig hänsyn till att samhället förändrats. I dag vill medborgarna behandlas som jämlika samtalspartners i sina kontakter med myndigheter, och de vill vara delaktiga i de beslut som

rör dem. Myndighetens beslutstexter har hamnat mitt i det paradigmskifte som håller på att växa fram i samhället (Jönsson:6–7). Skiftet innebär att två olika föreställningsvärldar möts: auktoriteten genom myndigheten som bestämmer, och människor som inte längre vill foga sig i myndighetsbeslut utan att först få återkoppling på sina frågor. Det paradigmskiftet måste Skatteverket förhålla sig till om de vill nå fram till medborgarna och också få dem att känna sig bra bemötta.

Studien visar att myndighetens originaltexter varken ger ett bra bemötande eller är funktionella. Att texterna brister i funktionalitet är särskilt allvarligt och ytterst ett demokrati-problem, eftersom företagarna har svårt att förstå och ta till sig innehållet i besluten. Bara det faktumet borde vara ett tillräckligt skäl för att förändra myndighetens språkbruk.

Att följa språklagens krav att skriva vårdat, enkelt och begripligt är ett baskrav för att nå fram till medborgarna. Men för att också lyckas skapa ett bättre skriftligt bemötande som gör att medborgarna känner sig sedda och respekterade och därmed bra bemötta av myndigheten, krävs även förändrade språkliga strategier som utgår från mottagarens situation. För det krävs i sin tur ett fortsatt attitydarbete hos Skatteverket, vilket bör utmärkas av hjälpsamhet, empati och lyhördhet även i skriftspråket (Skatteverket 2004). Jag menar att myndigheten måste tillåta och våga gå utöver de vedertagna uttryckssätt som finns i dagens beslut och också tänka på att räkna ut en hjälpsam skriftspråklig hand till företagarna när myndigheten skriver sina beslut. Det är särskilt viktigt i dag när de flesta myndigheter står inför ett medborgerligt paradigmskifte med medborgare som vill vara delaktiga, få svar och kunna påverka sina egna ärenden. De myndigheter som lyckas leva upp till medborgarnas förväntningar genom att skriva pedagogiskt och empatiskt för att ge ett bra skriftligt bemötande, är troligen också de som kommer att få flest medborgares förtroende.

6.1 Råd till Skatteverket om det skriftliga bemötandet

I samband med intervjuerna fick företagarna frågan hur de vill bli bemötta av Skatteverket i framtiden. Även skattetjänstemännen fick frågan hur de tror att företagare vill bli bemötta av myndigheten i framtiden. Informanternas svar framgår nedan.

Skattetjänstemännens råd till den egna myndigheten är att lägga ner tid på att skriva förklarande och inte använda en generell mall, ha en trevlig ton och vara tillmötesgående och bjuda in till dialog. De ger också råden att använda ett enkelt språk, ge bra och tydlig information, visa förståelse för företagarnas situation och tänka framåtsyftande.

Företagare Ask tycker att det är viktigt att texten är riktad till henne och tydligt skriven så att hon förstår budskapet. Bok anser att det ska finnas utrymme för mer dialog i stället för

ensidigt beslutande eller som han uttrycker det: ”Det är en befattning, en myndighet och vet de klart och tydligt att något är galet kan de kanske spänna sina muskler om det krävs, men många gånger visas de där musklerna i småärenden där de kanske inte behövs.” Ceders råd till Skatteverket är att inte vara så paragrafaktiga och att formulera texten som ”om de hade pratat med mig mellan två ögon”. Ceder vill också att texten ska riktas till just henne eller som hon uttrycker det: ”Jag är inte ett färdigtryckt papper som de skickar ut till vem som helst.”

Ceders citat ovan får sammanfatta det som Skatteverket – och andra offentliga myndigheter – behöver tänka på i sin skriftliga kommunikation för att medborgarna ska känna sig sedda och respekterade och därmed bra bemötta, nämligen att se varje individs ärende som ett unikt ärende och anpassa texten efter det.

7 Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att studera om myndighetsmakt går att förena med ett bra skriftligt bemötande. Ett bra språkligt bemötande identifierar jag som några textdrag på interpersonell och ideationell nivå. Min studie bygger på hypotesen att närvaron av ett eller flera av textdragen – använda ett direkt tilltal, föra en dialog, visa förståelse för mottagarens situation, förklara beslutet pedagogiskt och be om ursäkt om något blivit fel – gör att mottagarna känner sig mer sedda och respekterade och därmed bättre bemötta i de omskrivna textversionerna än i Skatteverkets originaltexter. För att hypotesen ska verifieras ska studiens informanter – företagare och skattetjänstemän – peka på just de textdragen i de omskrivna texterna som betydelsefulla för ett bra skriftligt bemötande. Metoden består av textanalys av intervjuer med tre företagare och tre skattetjänstemän som får ta ställning till dels Skatteverkets originaltexter, dels till de omskrivna texterna. Analysen inriktas på den interpersonella och den ideationella nivån. Syftet med analysen är att få stöd för hypotesen att textdragen ovan har betydelse för upplevelsen av att få ett bra skriftligt bemötande.

Resultatet visar att hypotesen verifieras. Företagarna pekar ut just textdragen ovan i de omskrivna textversionerna som betydelsefulla för att de ska känna sig sedda och respekterade och därmed bättre bemötta än i Skatteverkets originaltexter. Företagarnas uppfattning stöds också av skattetjänstemännen. Studien tyder därför på att det går att förena myndighetsmakt med ett bra skriftligt bemötande genom att använda textdragen ovan i myndighetsbeslut.

Källförteckning

- Dalen, Monica (2008). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.
- Echeverri, Per (2010). *Bemötandeboken*. 1. uppl. Stockholm: Norstedt.
- Hellspong, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten: handbok i brukstextanalys*.
Lund: Studentlitteratur.
- KRUS (Kompetensrådet för utveckling i staten). *Tre betraktelser på den gemensamma värdegrunden för de statsanställda: Några nedslag av Bodil Jönsson*.
<http://www.krus.nu/Global/Bibliotek/tre-betraktelser.pdf>. Hämtad 2011-02-12.
- Nyström Höög, Catharina (2006). *Den mottagaranpassade myndigheten*. I: Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter, 2006. Stockholm: Svenska språknämnden och Norstedts förlag.
- Riksskatteverket (2004). *RSV koncernen – Attityder. Slutrapport*.
- SAOB – Svenska Akademiens ordbok i elektronisk form.
<http://g3.spraakdata.gu.se/saob/show.phtml?filenr=1/25/41.html>. Hämtad 2011-02-18.
- Skatteverket (2004). *RSV koncernen – Attityder. Slutrapport 2004-01-14*.
- Skatteverket (2006). *Ett möte med småföretagare. Småföretagares syn på företagande och skatter. Kvalitativ studie med personliga djupintervjuer*. Rapport 2006-09-20.
- Skatteverket (2007). *Privatpersoners och småföretagares syn på stödtexter. Kvalitativ studie med djupintervjuer*. Rapport 2007-04-11.
- Skattverket & Kronofogdefogden (2007). *Råd och regler när du skriver*. SKV 103, utgåva 3.
- Skatteverket (2008). *Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta. Resultat från en riksomfattande undersökning hösten 2007*. Rapport 2008:4. <http://www.skatteverket.se/download/18.5c13cb6b1198121ee8580002396/rapport200804.pdf>. Hämtad 2012-02-13.
- Skatteverket (2009). *Från bra till bäst i alla möten*.
- Skatteverket (2010). *Utveckla arbetssätt i kontrollen*. Rapport 2010-06-27.
- Skatteverket (2010). *Verksamhetsplan 2011*. Diarienummer 131-7968547-10/1211. Daterad 2010-12-20.
- Statens offentliga utredningar (SOU 1997/98:136). *Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*.
<http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/3668>. Hämtad 2011-02-12.
- Statens offentliga utredningar (SOU 1999:21). *Lindqvist nia – nio vägar att utveckla bemötandet*. <http://www.regeringen.se/sb/d/402/a/22614>. Hämtad 2011-02-12.
- Statens offentliga utredningar (SOU 2008:106). *Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag*. <http://www.regeringen.gov.se/sb/d/10025/a/116731>. Hämtad 2011-02-12.

Statens Offentliga utredningar (SOU 2010:29). *En ny förvaltningslag, del 1 av 2, förord och avsnitt 1–23*. <http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/14/50/83/38556185.pdf>. Hämtad 2011-02-27.

Svensk Författningssamling (SFS 1974:152) om beslutad ny regeringsform.

<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19740152>. HTM. Hämtad 2011-02-12.

Svensk Författningssamling (SFS 1986:223). *Förvaltningslag*. <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19860223.htm>. Hämtad 2011-06-15.

Svensk Författningssamling (SFS 2009:600). *Språklag*. <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2009:600>. Hämtad 2011-06-02.

Vetenskapsrådet (2011). <http://www.codex.uu.se/forskningsetik.shtml>. Hämtad 2011-03-21.



Omprövningsbeslut
Mervärdesskatt

1

Datum
2010-07-12

Person-/organisationsnummer

Beslutsidentitet

Handläggare i detta ärende

Skattskyldig:

Person-/organisation:

Redovisningsperiod/-er: JAN - MAR 09

Saken: Mervärdesskatt

Beslut

Skatteverket bestämmer mervärdesskatten till belopp som framgår av nedanstående sammanställning.

Beloppsmässig sammanställning av beslutet, se också bifogad/-e specifikation/-er

	Nu beslutade belopp	Tidigare beslutade belopp	Ändringsbelopp ¹
Skatt	19 286	22 480	-3 194
Skattetillägg			
		Summa	-3 194
		Beräknad ränta ²	
		Summa nettoändringsbelopp och beräknad ränta	-3 194
Höjnings- ³ belopp:		Förfallodag ⁴ höjningsbelopp:	
Sänkings- ³ belopp:	-3 194		
Plusgiro: 489 01 03-7		Bankgiro: 5050-1055	
OCR-nummer:		OCR-nummer:	

Om det uppkommer ett överskott på ert skattekonto före ovan angiven förfallodag kommer, för beslut som totalt sett innebär höjning, ett belopp motsvarande "summa belopp att betala och beräknad ränta" att undantas från utbetalning enligt 18 kap. 7 § p. 4 skattebetalningslagen (SBL).

SKV 4765 LA utgåva 7 10-01

www.skatteverket.se

Postadress

462 81 Vänersborg

Telefon
0771-567567

E-postadress
gotaborg@skatteverket.se



Omrövningsbeslut
Mervärdesskatt

2

Datum
2010-07-12

Person-/organisationsnummer

Beslutsidentitet

Skäl för beslutet

Av misstag har rättelse inkommit avseende redovisningsperiod januari - mars 2009 som avsåg period januari - mars 2010. Beslut enligt tidigare redovisning för perioden.

Hur man begär omprövning eller överklagar, sifferförklaring och upplysningar, se bilaga.

(Underskrift)

SKV 4765 LA utgåva 7 10-01

www.skatteverket.se

Postadress

462 81 Vänersborg

Telefon
0771-567567

E-postadress
goteborg@skatteverket.se



**Specifikation
Omprövningsbeslut**

3

Datum 2010-07-12 Person-/organisationsnummer

Beslutsidentitet

Nedan lämnas en specifikation över Skatteverkets omprövningsbeslut avseende mervärdesskatt för angiven/angivna redovisningsperiod/-er

Redovisningsperiod	JAN - MAR 09		
Nu beslutade belopp Skatt Skattetillägg låg Skattetillägg mellan Skattetillägg hög	19 286		
Avgår tidigare beslutade belopp Skatt Skattetillägg låg Skattetillägg mellan Skattetillägg hög	22 480		
Höjning/Sänkning Skatt Skattetillägg låg Skattetillägg mellan Skattetillägg hög	-3 194		
Summa höjning/sänkning	-3 194		

Upplysningar

Sifferförklaring

1. Skillnaden mellan utgående och ingående skatt. Minustecken före beloppet innebär att ingående skatt överstiger utgående skatt.
2. Skatteverket har inte kunnat ta hänsyn till transaktioner som bokförts på ert skattekonto efter förra avstämningsdagen - se det senaste kontoutdraget.

Uppgift om den beräknade kostnadsräntan lämnas bara på beslut som totalt innebär en höjning (belopp att betala) efter det att eventuella sänkingsbelopp dragits av. Räntan beräknas på höjningsbeloppet netto. Efter den senaste avstämningen av ert skattekonto är räntan beräknad utan hänsyn till ställningen på ert skattekonto.

3. Höjningsbeloppet motsvarar summan av de ändringsbelopp som innebär höjning. Sänkingsbeloppet motsvarar summan av de ändringsbelopp som innebär sänkning.

4. Med förfallodag menas den dag er inbetalning ska finnas bokförd på Skatteverkets plus- eller bankgiro. Inbetalningen bokförs samtidigt på ert skattekonto. Höjningsbelopp bokförs på ert skattekonto på förfalldagen och sänkingsbelopp på beslutsdagen. Om beslutet innebär en sänkning och förfalldagen för det tidigare beslutet ännu inte infallit, bokförs besluten tillsammans på förfalldagen.

Betalning

På förfalldagen ska det finnas täckning på ert skattekonto för beskattningsbelopp (höjningsbelopp) och ränta.

Använd de tidigare utsända förtryckta inbetalningskortet för att betala. Om ni betalar på annat sätt ska ni ange person- eller organisationsnummer och betala till det plus- eller bankgiro som står angivet på beslutsblanketten.

Skattetillägg

Bestämmelserna om skattetillägg finns i 15 kap. skattebetalningslagen.

Skattetillägget tas bort om Skatteverket har påfört det pga. att ni inte lämnat någon skattedeclaration och ni sedan kommer in med en skattedeclaration inom två månader räknat från utgången av den månad då skattetillägget beslutades.

Skattetillägget tas också bort om ni

- gör sannolikt att ni inte fått kännedom om beslutet om skattetillägg inom en månad från utgången av den månad det fattades och därefter
- kommer in med en skattedeclaration inom två månader från det att ni fick kännedom om beslutet om skattetillägg.

Ni kan befrias från skattetillägg, helt eller delvis, om felaktigheten eller underlåtenheten framstår som ursäktlig eller om det annars skulle vara oskäligt att ta ut tillägget med fullt belopp (se 15 kap. 10 § skattebetalningslagen).

Vid Skatteverkets bedömning om felaktigheten eller underlåtenheten är ursäktlig ska särskilt beaktas om den kan ha berott på

- den skattskyldiges ålder, hälsa eller något liknande för hållande, eller
- att den skattskyldige felbedömt en skatteregel eller betydelsen av de faktiska förhållandena.

Vid Skatteverkets bedömning ska särskilt beaktas om det skulle vara oskäligt att ta ut skattetillägg med fullt belopp pga. att

- tillägget inte står i rimlig proportion till felaktigheten eller underlåtenheten
- det har gått en oskäligt lång tid sedan Skatteverket övervägde att påföra skattetillägg utan att ni kan lastas för dröjsmålet eller
- felaktigheten eller underlåtenheten även har medfört att ni dömts för brott enligt skattebrottslagen (1971:69).

För redovisningsperioder som avslutats före den 1 januari 2004 gäller delvis andra bestämmelser i 15 kap. 7 § skattebetalningslagen i dess lydelse den 1 januari 2003.

Ränta

En betalning som bokförs på Skatteverkets plus- eller bankgiro bokförs samtidigt på ert skattekonto.

Skatteverket beräknar ränta på ert skattekonto dag för dag, intäktsränta på överskott och kostnadsränta på underskott. Intäktsräntan tillgodoräknas och kostnadsräntan påförs en gång i månaden.

Intäktsräntan beräknas fr.o.m. dagen efter den dag då er betalning bokförs på Skatteverkets plus- eller bankgiro, eller ett belopp tillgodoräknas er på något annat sätt, t.o.m. dagen innan beloppet används för betalning av skatt eller betalas tillbaka.

Vid omprövningsbeslut eller beslut av domstol beräknas räntan fr.o.m. dagen efter skattens ursprungliga förfalldag.

Intäktsräntan beräknas alltid efter en räntesats som motsvarar 45 % av basräntan.

Kostnadsräntan beräknas som basränta eller hög kostnadsränta (basräntan + 15 %) fr.o.m. dagen efter skattens ursprungliga förfalldag t.o.m. den dag en betalning bokförs på Skatteverkets plus- eller bankgiro. På omprövningsbeslut är den beräknade räntan t.o.m. den dag skatten senast ska betalas (förfalldagen) enligt beslutet.

Basränta används

- vid omprövningsbeslut
- vid anstånd
- på skattebelopp upp till 10 000 kronor
- när underskottet på skattekontot lämnats till Kronofogdemyndigheten för indrivning.

Hög kostnadsränta används på belopp över 10 000 kronor vid

- skönsdeklarationsbeslut pga. utebliven deklARATION
- sen inbetalning.

Vid betalning efter beslutets förfalldag beräknas kostnadsränta med den höga räntesatsen.

Befrielse. Om det finns synnerliga skäl kan Skatteverket befria er från kostnadsränta helt eller delvis.

Information om aktuella räntesatser m.m. finns på Skatteverkets servicetelefon, 020-567 000 och på www.skatteverkets.se.

Anstånd

Ni måste betala även om ni begärt omprövning eller överklagat beslutet. Men ni kan begära anstånd med betalningen. Skatteverket prövar anståndsansökan och ska normalt bevilja anstånd med betalningen av skattetillägg (17 kap. 2a § skattebetalningslagen). Om ni får anstånd kommer Skatteverket att ta ut kostnadsränta.

Hur man begär omprövning eller överklagar

Allmänt

Ni kan begära omprövning av eller överklaga detta beslut.

En begäran om omprövning prövas av Skatteverket.

Ett överklagande prövas av förvaltningsrätten, men först ska Skatteverket ompröva det överklagade beslutet. Om Skatteverket då inte ändrar beslutet så som ni begär, överlämnas överklagandet till förvaltningsrätten.

Om ni vill begära omprövning eller överklaga ska ni göra det skriftligt. Vare sig ni begär omprövning eller överklagar, ska skrivelsen skickas till Skatteverket.

Tidsfrister

Er skrivelse ska ha kommit in till Skatteverket senast sju år efter utgången av det kalenderår under vilket beskattningsåret har gått ut.

Även om denna tidsfrist gått ut får ni

- begära omprövning av beslut som är till er nackdel, om ni gör sannolikt att ni inte inom två månader före sexårsfristens slut fått kännedom om beslutet eller någon annan handling med uppgift om vad som ska betalas - er begäran om omprövning ska då ha kommit in inom två månader från den dag ni fick sådan kännedom om vad som ska betalas eller
- överklaga beslut som meddelats efter den 30 juni det sjätte året om ni har fått del av beslutet efter den 31 oktober samma år - överklagandet ska då ha kommit in inom två månader från den dag ni fick del av beslutet.

Även om tiden för att begära omprövning eller överklaga har gått ut, får ni begära omprövning eller överklaga ett beslut om skattetillägg så länge beslutet i den skattefråga som föranlett skattetillägget inte har vunnit laga kraft.

Innehåll

I skrivelsen ska ni ange

- vilket beslut er skrivelse gäller (ärendets beslutsidentitet)
- om er skrivelse är en begäran om omprövning eller ett överklagande
- hur ni vill att beslutet ska ändras
- de omständigheter och bevis ni åberopar
- ert namn, person-/organisationsnummer, postadress och telefonnummer.

Skrivelsen ska vara undertecknad av er eller ert ombud. Om ni anlitar ombud ska ni bifoga fullmakt i original för ombudet.

Intervjuguide företagare

Inledning

- Presentera mig och förklara syftet med intervjun.
- Berätta hur jag fått tillgång till texterna.
- Berätta att jag spelar in intervjun och att det är frivilligt att låta sig intervjuas.
- Informanten kan avbryta intervjun när som helst.
- Informanten kommer inte att kunna känna igen sig i min studie.
- Ingen annan än jag själv kommer att få lyssna på inspelningen.

Intervjufrågor

Du har fått två texter från mig innan denna intervju. Jag kallar texterna Företagare A (B eller C), text 1 och text 2. Den ena texten är en del av originaltexten av ett momsbeslut som du fått tidigare från Skatteverket (gäller rubrikerna "Beslut" och "Skäl för beslutet"). Den andra texten är omskriven av mig men med samma uppställning som Skatteverkets originaltext.

Min studie handlar om Skatteverkets skriftliga bemötande av företagare som fått momsskattebeslut från myndigheten. Min utgångspunkt är att alla människor vill bli sedda och respekterade och att det även gäller i skriftliga kontakter mellan myndigheter och medborgare.

1. Anser du att texterna formulerats så att du känner dig sedd som företagare av Skatteverket eller håller du inte med?
 - a) Om du **håller med** – gäller det båda texterna eller bara en av dem? I så fall vilken av dem?
 - b) Vad är det i texten eller texterna som gör att du känner dig sedd? Ge exempel och förklara.
 - c) Om du **inte håller med** – vad är det i texten eller texterna som gör att du inte känner dig sedd? Finns det något i texten som kan formuleras bättre? Vad i så fall?
2. Anser du att texterna formulerats så att du känner dig respekterad som företagare av Skatteverket eller håller du inte med?
 - a) Om du **håller med** – gäller det båda texterna eller bara en av dem? I så fall vilken av dem?
 - b) Vad är det i texten eller texterna som gör att du känner dig respekterad? Ge exempel och förklara.
 - c) Om du **inte håller med** – vad är det i texten eller texterna som gör att du inte känner dig respekterad? Finns det något i texten som kan formuleras bättre? Vad i så fall?
3. Hur vill du bli bemött av Skatteverket i framtiden när de skriver till dig? Beskriv!

Intervjuguide handläggare på Skatteverket

Inledning

- Presentera mig och förklara syftet med intervjun.
- Berätta hur jag fått tillgång till texterna.
- Berätta att jag spelar in intervjun och att det är frivilligt att låta sig intervjuas.
- Informanten kan avbryta intervjun när som helst.
- Informanten kommer inte att kunna känna igen sig i min studie.
- Ingen annan än jag själv kommer att få lyssna på inspelningen.

Intervjufrågor

Du har fått två texter från mig innan denna intervju. Jag kallar texterna Företagare A (B eller C), text 1 och text 2. Den ena texten är en del av originaltexten av ett momsbeslut som Skatteverket skickat ut tidigare till en momsföretagare (gäller rubrikerna ”Beslut” och ”Skäl för beslutet”). Den andra texten är omskriven av mig men med samma uppställning som Skatteverkets originaltext.

Min studie handlar om Skatteverkets skriftliga bemötande av företagare som fått momsskattebeslut från myndigheten. Min utgångspunkt är att alla människor vill bli sedda och respekterade och att det även gäller i skriftliga kontakter mellan myndigheter och medborgare.

1. Anser du att Skatteverket formulerat texterna så att företagaren känner sig sedd av myndigheten eller håller du inte med?
 - a) Om du **håller med** – gäller det båda texterna eller bara en av dem? I så fall vilken av dem?
 - b) Vad är det i texten eller texterna som gör att du tror att företagaren känner sig sedd? Ge exempel och förklara.
 - c) Om du **inte håller med** – vad är det i texten eller texterna som gör att du tror att företagaren inte känner sig sedd? Finns det något i texten som kan formuleras bättre? Vad i så fall?
2. Anser du att Skatteverket formulerat texterna så att företagaren känner sig respekterad av myndigheten eller håller du inte med?
 - a) Om du **håller med** – gäller det båda texterna eller bara en av dem? I så fall vilken av dem?
 - b) Vad är det i texten eller texterna som gör att du tror att företagaren känner sig respekterad? Ge exempel och förklara.
 - c) Om du **inte håller med** – vad är det i texten eller texterna som gör att du inte tror att företagaren känner sig respekterad? Finns det något i texten som kan formuleras bättre? Vad i så fall?
3. Hur tror du att företagare vill bli bemötta av Skatteverket i framtiden när myndigheten skriver till dem? Beskriv!