



synovate

Research reinvented

Lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten 2008

Laget for: Skattedirektoratet

Laget av: Håkon Kavli og Linn Birgit Sørensen

Dato: 6. juni 2008

Copyright:

© 2008. Synovate Ltd. All rights reserved.

The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent.

Innholdsfortegnelse

1. Oppsummering	3
2. Om undersøkelsen	8
2.1 Bakgrunn	8
2.2 Tolkning av tabellverket.....	8
3. Informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål	10
4. Spørsmål om kontakt med Skattemyndighetene	12
4.1 Kontakt med Skattemyndighetene	12
4.2 I hvilken forbindelse har du vært i kontakt med Skattemyndighetene?	13
4.3 Kan du konkretisere hva henvendelsen vedrørende selvangivelsen gjaldt?	14
4.4 Kontorer man har vært i kontakt med	16
4.5 Kontor man sist var i kontakt med	17
4.6 Type kontakt man hadde ved siste kontakt	18
4.7 Tidspunkt for siste kontakt med Skattemyndighetene	19
4.8 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene	21
4.8.1 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene – Først nevnt.....	21
4.8.2 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene – Totalt.....	23
5. Om Skattemyndighetenes tilgjengelighet	25
5.1 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Personlig kontakt	27
5.2 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt per brev.....	29
5.3 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Telefonisk kontakt	30
5.4 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via e-post	32
5.5 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via internett (skatteetaten.no)	33
6. Om Skattemyndighetenes brukerbehandling	35
7. Om saksbehandling hos Skattemyndighetene	38
7.1 Har du hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene?	38
7.2 Hva den siste saken gjaldt	40
7.3 Skattemyndighetenes saksbehandling	41
7.4 Fikk du medhold i saken?.....	44
8. Vurdering av Skattemyndighetenes informasjon	46
8.1 Påstander om Skattemyndighetenes informasjon	46



synovate

Research reinvented

8.2 Har du brukt eller lest informasjon fra Skattemyndighetene de siste 2 årene?	48
8.3 Hvilken informasjon har du brukt eller lest?	49
9. Om internettbruk (skatteetaten.no)	51
9.1 Tilgang på internet?.....	51
9.2 Besøkt www.skatteetaten.no?	51
9.3 Påstander om www.skatteetaten.no.....	53
10. Alt i alt inntrykk av Skattemyndighetene	56
11. Forslag til forbedringer for Skattemyndighetene	58
12. Om årets selvangivelse	59
12.1 Eventuelle endringer i årets selvangivelse	59
12.2 Kjennskap til mulighet for leveringsfritak	60
12.3 Andelen som har benyttet leveringsfritak	61
13. Bakgrunnsvariabler; fordeling i utvalget	63

1. Oppsummering

Synovate (tidligere MMI) har gjennomført en undersøkelse blant et landsrepresentativt utvalg pensjonister og lønnstakere pr. telefon. Resultatene er basert på 1900 intervjuer. Nedenfor følger en oppsummering av hovedresultatene.

- **Generell utvikling:**

Undersøkelsen ble gjennomført for 4. gang, og generelt ser vi at 99-undersøkelsen skiller seg negativt ut med lavere andeler av brukerne som velger den positive enden av skalaen sammenlignet med de senere undersøkelsene. Dette er naturlig sett i lys av den brukerorienteringen etaten har stått for de siste 10 årene, inkludert innføringen av blant annet forhåndsfyllt selvangivelse og utbygging av de nettbaserte tjenestene. Mellom 2006 og 2008 preges resultatene av høy stabilitet. Det største utslaget i negativ retning finner vi under påstander om Skatteetatens hjemmesider for "Søkefunksjonen fungerer godt på skatteetatens hjemmesider". Andelen som sier seg enig har gått ned fra 74 % i 2006 til 65 % i 2008. Det største utslaget i positiv retning finner vi under påstander om saksbehandling for "Jeg fikk forståelig begrunnelse for det vedtaket som ble tatt". Andelen som sier seg enig har økt fra 63 % i 2006 til 71 % i 2008.

- **Informasjonskanaler:**

Internett (Skatteetatens sider og andre) og media er i nevnte rekkefølge de informasjonskilder befolkningen primært benytter når de skal skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftssaker.

Internett er klart den informasjonskanalen som flest av skattebetalerne benytter for å skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Sammenlignet med i 2006 er det i 2008 signifikant flere som benytter seg av internett som kilde til informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål.

- **Kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år:**

47 % av de spurte har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år, og dette er signifikant flere enn i 2006 (39 %).

Blant de som har vært i kontakt er det hovedsakelig skattekort og spørsmål vedrørende selvangivelsen som har vært tema. Dette gjenspeiler resultatene fra 2006-undersøkelsen, men vi ser at andelen som har vært i kontakt med spørsmål vedrørende selvangivelsen er langt høyere i år (31 %) enn i 2006 (19 %). Én mulig forklaring på dette er at den nye ordningen med leveringsfritak kan ha skapt en del usikkerhet vedrørende selvangivelsen i år.

I årets undersøkelse er det mer konkret spørsmål om skatteberegning og restskatt, aksjer (beholdnings- og realisasjonsoppgave), levering/leveringsmåte og særfradrag som flest av henvendelsene vedrørende selvangivelsen har dreid seg om.

Hele 68 % har kontaktet Ligningskontoret og 40 % Skattekontoret i løpet av siste 2 år, mens 19 % har vært i kontakt med Folkeregisteret. (Fra 1. januar 2008 inngår Ligningskontoret som en del av Skattekontoret).

Det er omtrent like store andeler som oppgir at siste kontakten med Skattemyndighetene var personlig (35 %) som per telefon (34 %). E-post er den kontaktformen flest sier er *ønskelig* (42 %), tett fulgt av telefon (41 %). Ved årets undersøkelse ble dessuten kontakt via tjenester på skatteetaten.no lagt inn som et svaralternativ, og det er 7 % som oppgir at dette er den ønskede kommunikasjonsform med Skattemyndighetene.

51 % av de som har vært i kontakt, tidsangir denne kontakten til inneværende år. Pågangen synes størst 1. halvår.

- **Skattemyndighetenes tilgjengelighet:**

Jevnt over er det høye andeler som er enig i at Skattemyndighetene har god tilgjengelighet, men dog med noen variasjoner.

Personlig kontakt er den kontaktformen med høyest andeler som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger via (88 %). Skatteetaten.no kommer også bra ut med 86 % som sier seg enige i at de får den informasjonen de trenger her. De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene pr. e-post har den laveste andelen som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger via denne kontaktkanalen (68 % enige).

Innholdet i e-poster virker å være lettere å forstå for mottakeren enn innholdet i brev som sendes pr. post (72 % mot 64 % enige).

Andelen som er enige i at deres henvendelser blir raskt besvart/ekspedert er høyest for personlig kontakt (72 % enige), etterfulgt av e-post (65 % enige) og skatteetaten.no (61 %). Henvendelser via post og per telefon kommer dårligst ut med hensyn til tiden det tar før man får svar; henholdsvis 55 % og 47 % som sier seg enige i at deres henvendelser blir raskt besvart. Åpningstiden på kontorene (for personlig kontakt) og åpningstid på telefon kommer noe dårlig ut; med 54 % som er enige i at åpningstiden er tilpasset brukernes behov for begge forholdene.

- **Brukerbehandling:**

Skattemyndighetene får jevnt over godt skussmål når det gjelder behandling av brukerne. Siden det har blitt gjort visse endringer i måten påstandene ble stilt på i årets undersøkelse er det kun 3 av påstandene som er direkte sammenlignbare med resultater fra tidligere undersøkelser. Resultatene fra årets undersøkelse for disse er som følger:

"Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt" (71 % enige).

"Skattemyndighetene gjør det enkelt for deg å følge regelverket" (65 % enige), *"De gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter"* (79 % enige). Sammenlignet med i 2006 har det vært en økning i andelen som sier seg enige for samtlige av de tre påstandene (signifikant bedring).

Et stort flertall av de spurte er dessuten enige både i at *"Skattemyndighetene håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte"* (80 % enige), og at *"Skattemyndighetene har profesjonelle og imøtekomende medarbeidere"* (77 % enige).

- **Saksbehandling:**

Brukerne er godt fornøyde med den saksbehandling som ble foretatt.

Ved årets undersøkelse ble følgende resultat oppnådd: *"Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte"* (83 % enige), *"Saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå"* (77 % enige), *"Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt"*

(71 % enige) ”Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken” (64 % enige

”Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid”(64 % enige).

”Det var lett å få kontakt med saksbehandler” (62 % enige).

31 % har hatt saker til behandling siste 5 år. Hovedvekten av sakene besto av endring av skattekort (36 %). Dette gjenspeiler resultatet fra i 2006, selv om andelen saker som gjaldt endring av skattekort har gått signifikant ned (9 prosentpoeng) fra 2006 og til i år.

Flertallet av de spurte fikk medhold i saken sin (78 %), og det er ingen signifikant endring i denne andelen fra 2006 (82 %).

- **Informasjonsmaterieil:**

Også når det gjelder Skattemyndighetenes evne til å formidle informasjon via det informasjonsmaterieil som foreligger er befolkningen i stor grad enige i at materieillet dekker de behov man måtte ha (75 % enige), er lett tilgjengelig (68 % enige) og lett å forstå (58 % enige).

Fra 2006 til i år er det kun små endringer, med unntak av at andelen som sier seg enige i at ”Skattemyndighetene har informasjonsmaterieil som dekker deres behov på en tilfredsstillende måte” har gått litt ned (3 prosentpoeng).

- **Internett og bruk av Skatteetatens nettside:**

87 % av de spurte har tilgang til internett, 69 % av disse har besøkt Skatteetatens internettsider.

Brukerne er godt fornøyd med nettsidenes søkefunksjonalitet (65 % enige), oversiklighet (75 % enige) og grad av oppdatering (65 %). Nivåene holder seg relativt stabile, med unntak av for påstanden om søkefunksjonen på Skatteetatens hjemmesider hvor andelen som sier seg enige har gått signifikant ned fra 2006 til 2008 (9 prosentpoeng). Et stort flertall sier seg dessuten enige i at det er lett i å finne informasjon på etatens hjemmesider (74 %).

- **Totalinntrykk:**

Vi ser at 67 %, dvs. 2 av 3, har et godt inntrykk av Skattemyndighetene, mens kun 6 % oppgir at de har et dårlig inntrykk. Følgelig er inntrykket folk har av Skattemyndighetene overveiende positivt. Sammenligner vi dette med resultatene fra 2004 og 2006, kan vi fastslå at forbedringen fra 1999-undersøkelsen er opprettholdt og stabilisert.

- **Forslag til forbedringer for Skattemyndighetene:**

Det kom inn en del forslag til forbedringer for Skattemyndighetene. Blant disse var: *bedre/mer informasjon* (9 %), *enklere/mer forståelig informasjon* (8 %) og *bedre/lettere tilgjengelighet* (6 %).

- **Om årets selvangivelse:**

Årets undersøkelse innholdt 3 nye spørsmål om årets selvangivelse, i anledning den nye ordningen med leveringsfritak ("stille aksept").

1 av 3 gjorde endringer i sin forhåndsutfylte selvangivelse i år, og kunne dermed ikke velge leveringsfritak for årets selvangivelse. Et stort flertall på 76 % kjente til ordningen med leveringsfritak. 47 % av de som kjente til ordningen med leveringsfritak benyttet den. Av de som kjente til ordningen med leveringsfritak, og som ikke gjorde endringer i den forhåndsutfylte selvangivelsen (51 % av totalutvalget) er det 73 % som oppgir at de benyttet ordningen med leveringsfritak.

- **Rapportens videre disposisjon:**

Videre i rapporten gjøres det først rede for ulike forhold ved selve undersøkelsen i kapittel 2. Deretter presenteres hovedresultatene fra undersøkelsen grafisk og kommenteres i kapittel 3-12, slik at man kan tilegne seg disse uten å gå til tabellene. Vi vil legge vekt på å presentere hovedtall med støtte av grafikk og trekke hovedkonklusjoner. Tabellvedleggene er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmålene, og man kan danne seg et visst inntrykk av undergruppenes svarfordeling.

2. Om undersøkelsen

2.1 Bakgrunn

På oppdrag fra Skattedirektoratet har Synovate (tidligere MMI) gjennomført en undersøkelse i befolkningen, definert som personer over 15 år som betaler skatt. Undersøkelsen har som primær målsetning å avdekke lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten. Hensikten med undersøkelsen er å få kunnskap om brukernes syn på- og erfaringer med Skatteetaten, deres krav og forventninger til Skatteetatens arbeid med informasjon og veiledning, samt service og brukeropplevelse.

Skatteetaten har tidligere gjennomført tilsvarende brukerundersøkelser (1999, 2004 og 2006). Synovate var gjennomførende institutt i 2006 og 2004, men ikke i 1999. Store deler av spørreskjemaet som ble benyttet i 1999, ble beholdt i 2004. Før gjennomføringen av undersøkelsen i 2006 ble spørreskjema gjennomgått med det resultat at et par nye spørsmål er kommet til og enkelte presiseringer er gjort, med utgangspunkt i dette skjemaet har det også blitt gjort noen endringer i årets skjema. Rapporten vil ha kommentarer knyttet til (signifikante) endringer som har funnet sted fra foregående undersøkelser og frem til nå, men som følge av endringer i spørsmålsstillinger mellom de ulike undersøkelsene har vi ikke sammenliknbare tall for alle spørsmål.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid fra 5. – 19. mai 2008. Det er gjennomført 1900 intervju totalt. Intervjuene er fordelt med omtrent 100 intervju per fylke. Innledningsvis i intervjuet er det spurt etter den personen i husstanden som sist hadde fødselsdag, og som er over 15 år. Intervjuene er foretatt både på fast og mobiltelefon, for å sikre at enkelte segmenter i befolkningen ikke ble utelatt.

2.2 Tolkning av tabellverket

Ved resultatberegningene er det foretatt veiing av svar ut fra offentlig statistikk. Veiingen er foretatt på kjønn, alder og geografi.



I tabellverket til denne rapporten finnes svarfordelingene på samtlige spørsmål i den rekkefølge de er blitt stilt. Resultatene som fremkommer i tabellverket er gjengitt i prosentandeler. Hver tabell viser svarfordelingene totalt, samt etter kjønn, alder, hovedbeskjeftigelse, utdanning, kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år, tidspunkt for siste kontakt (år), tilgang til internett, samt inntrykk av skattemyndighetene. Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i så vel total kolonnen som innen hver av de analyserte undergrupper. Totaltall fra undersøkelsen er beheftet med feilmarginer på +/- 2 prosentpoeng. Feilmarginer for resultater brutt ned på undergrupper er noe større. På bakgrunn av disse nedbrytningene kan detaljer i besvarelsene for de enkelte undergruppene studeres nærmere ved interesse, for eksempel hvis vi observerer spesielle avvik for en undergruppes besvarelser sammenliknet med de andres.

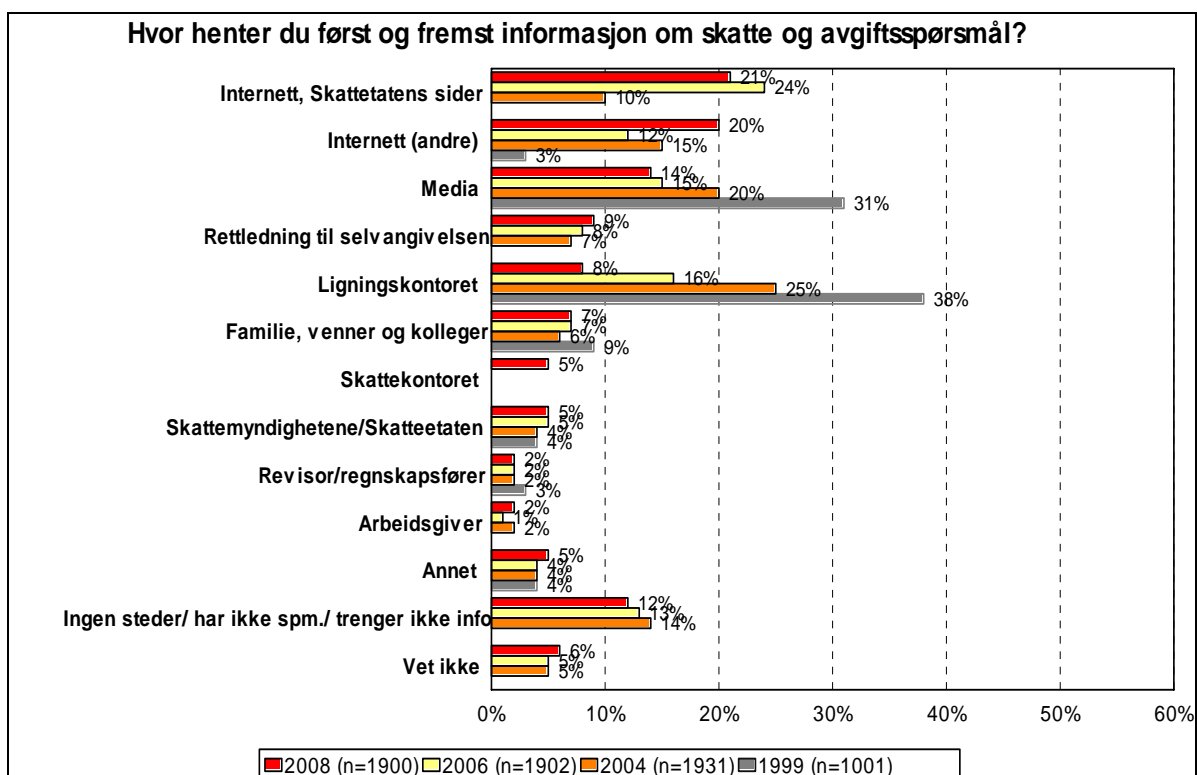
I tabellvedleggene er signifikante forskjeller mellom en undergruppes resultat og tabellens totalresultat markert i tabellenes celler: Sorte piler betyr "signifikant høyere enn" og hvite piler "signifikant lavere enn" totalresultatet. Celler uten markeringer innebærer at vi ut fra antall intervju og avvik fra totalresultatet ikke kan være sikre på at forskjellen skyldes annet enn tilfeldigheter i utvalget. I tabellvedleggene har vi lagt til grunn et 95 (noen steder 99) prosents konfidensintervall, slik at vi med 95 (/99) prosents sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer) dersom det foreligger signifikante sammenhenger.

Kontaktperson hos Skattedirektoratet har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette vært Bente Karmann Tranberg. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate har vært Håkon Kavli og Linn B. Sørensen

3. Informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål

Etter et par innledende spørsmål for å avdekke om intervjuobjektet var i målgruppen for undersøkelsen eller ikke, ble følgende spørsmål stilt: "Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?"

Figur 1:



Internett er klart den informasjonskanalen som flest av skattebetalerne benytter for å skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Omtrent like mange benytter Skatteetatens internettsider som andre internettsider (henholdsvis 21 og 20 %). De som har lønnet arbeid på heltid, menn, de i aldersgruppen 25-39 år og de som har høyere utdanning skiller seg ut ved å være signifikant mer tilbøyelige til å benytte Skatteetatens internettsider enn gjennomsnittet av de spurte. Det er noen flere i Rogalandsområdet som oppgir at de bruker Skatteetatens internettsider enn i de andre fylkene.

Sammenlignet med i 2006 er det i 2008 signifikant flere som benytter seg av internett som kilde til informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Det har vært en liten nedgang i andelen

som benytter Skatteetatens internettsider, og ditto økning i andelen som benytter andre internettsider for å skaffe seg informasjon. Andelen som benytter media (14 %) har holdt seg rimelig stabil fra 2006 til 2008. I Oslo-området er andelen som benytter media som informasjonskanal noe høyere enn i landet for øvrig.

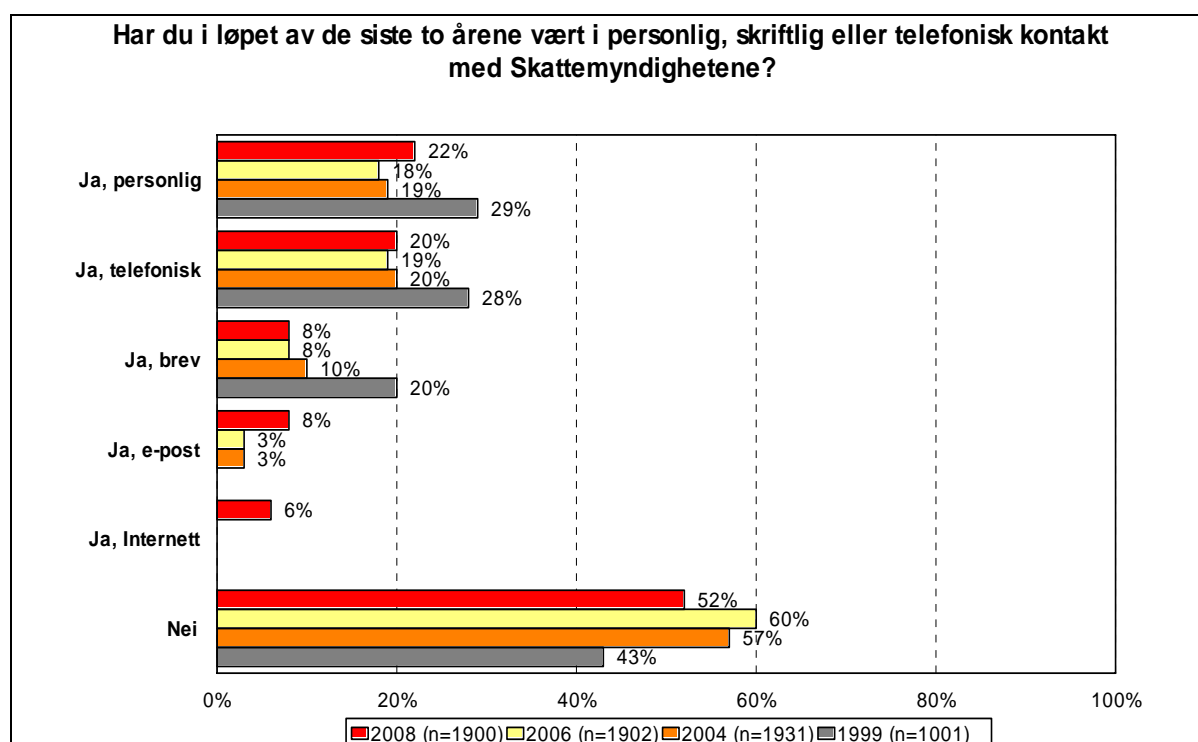
Siden første måling i 1999, har det vært en sterk nedgang i andelen som benytter Ligningskontoret som informasjonskilde, og fra 2006 til 2008 har nedgangen vært på 8 prosentpoeng (signifikant). Forklaringen på dette er nok primært opprettelsen av *Skattekontoret*. Skattekontoret erstatter bl.a. Ligningskontoret, ergo er det nå der folk kan henvende seg bl.a. vedrørende ligningsspørsmål. Dersom vi legger sammen andelen som har oppgitt Ligningskontoret (8 %) og andelen som har oppgitt Skattekontoret (5 %), og sammenligner med andelen som benyttet Ligningskontoret som informasjonskilde i 2006 (16 %), er nedgangen mindre, men likevel fortsatt signifikant. Pensjonister og trygdede er noe mer tilbøyelige til å svare "Ligningskontoret" og "Skattekontoret" som informasjonskilder enn gjennomsnittet av de spurte. Personer som bor i Vestfold og Sogn og Fjordane svarer også "Ligningskontoret" som informasjonskilde i større grad enn personer bosatt i andre fylker i landet.

4. Spørsmål om kontakt med Skattemyndighetene

I undersøkelsen ble det stilt en rekke spørsmål om kontakt med Skattemyndighetene. Vi startet med å avdekke i hvilken forbindelse man var i kontakt, hvilke kontorer det gjaldt, samt kontaktform, tidspunkt og år. Det første for å friske opp hukommelsen til respondenten. Personer som hadde vært i kontakt med Skattemyndighetene fikk også stilt enkelte spørsmål knyttet til opplevelsen av denne kontakten.

4.1 Kontakt med Skattemyndighetene

Figur 2:



Ved årets gjennomføring er det signifikant færre som oppgir at de ikke har hatt kontakt med Skattemyndighetene de 2 siste år (52 %) sammenlignet med i 2006 (60 %). Det kan være at den nye ordningen med leveringsfritak har ført til en økning i henvendelsene akkurat i år. Vi noterer at den personlige kontakten har økt. Ut over dette er det den elektroniske kontakten som har økt; både på e-post og via internett (internett var ikke et svaralternativ i 2006). De over 60 år, de som kun har utdanning på grunnskolenivå, de som ikke har tilgang på

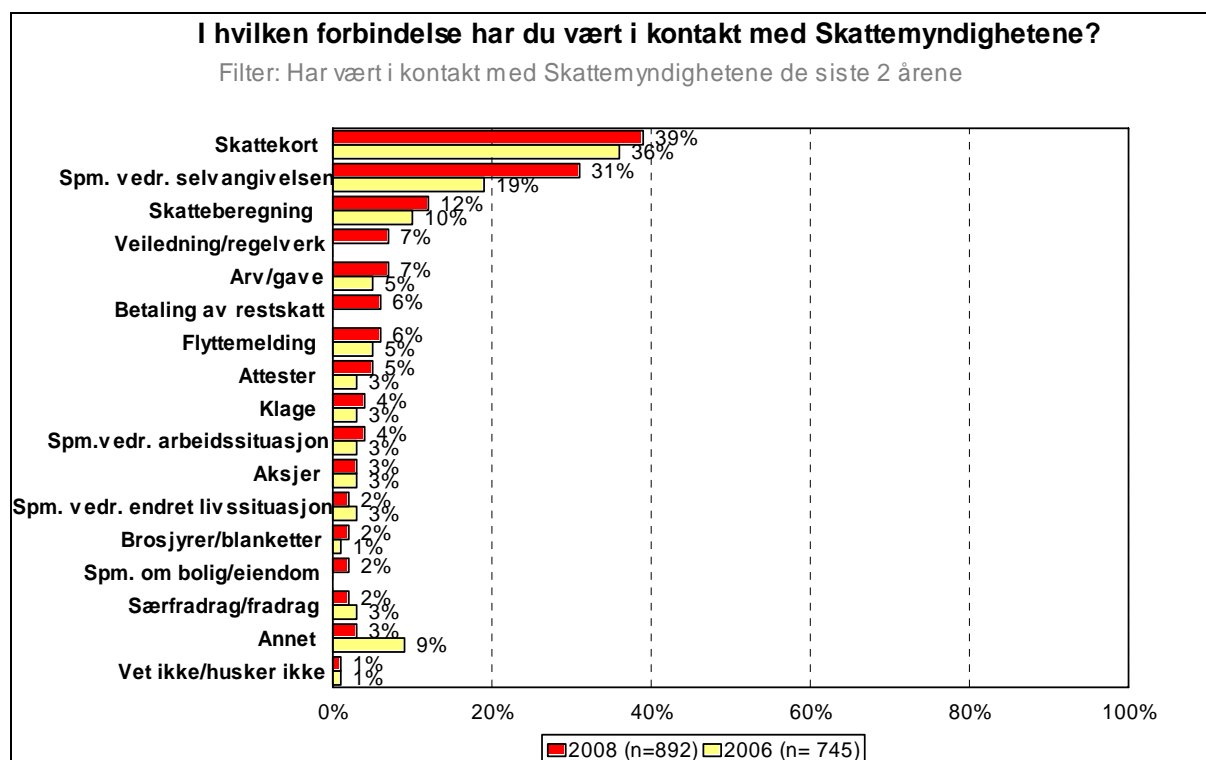
internett hjemme og de som bor i Buskerud har hatt mindre kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 år enn resten av de spurte.

Personlig kontakt (22 %) og kontakt pr. telefon (20 %) er de dominerende kontaktformene for personer som har hatt kontakt med Skattemyndighetene i løpet av de siste 2 årene.

Det er noen fylkesvise variasjoner i kontaktform, blant annet har Aust-Agder, Sogn og Fjordane og Finnmark signifikant høyere andeler som har benyttet personlig kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene sammenlignet med landsgjennomsnittet.

4.2 I hvilken forbindelse har du vært i kontakt med Skattemyndighetene?

Figur 3



Den hyppigste årsaken til at skattebetalerne har vært i kontakt med Skattemyndighetene er skattekort (39 %). Studenter, kvinner og de som har lønnet arbeid på deltid har oftere vært i kontakt med Skattemyndighetene i forbindelse med skattekort enn gjennomsnittet.

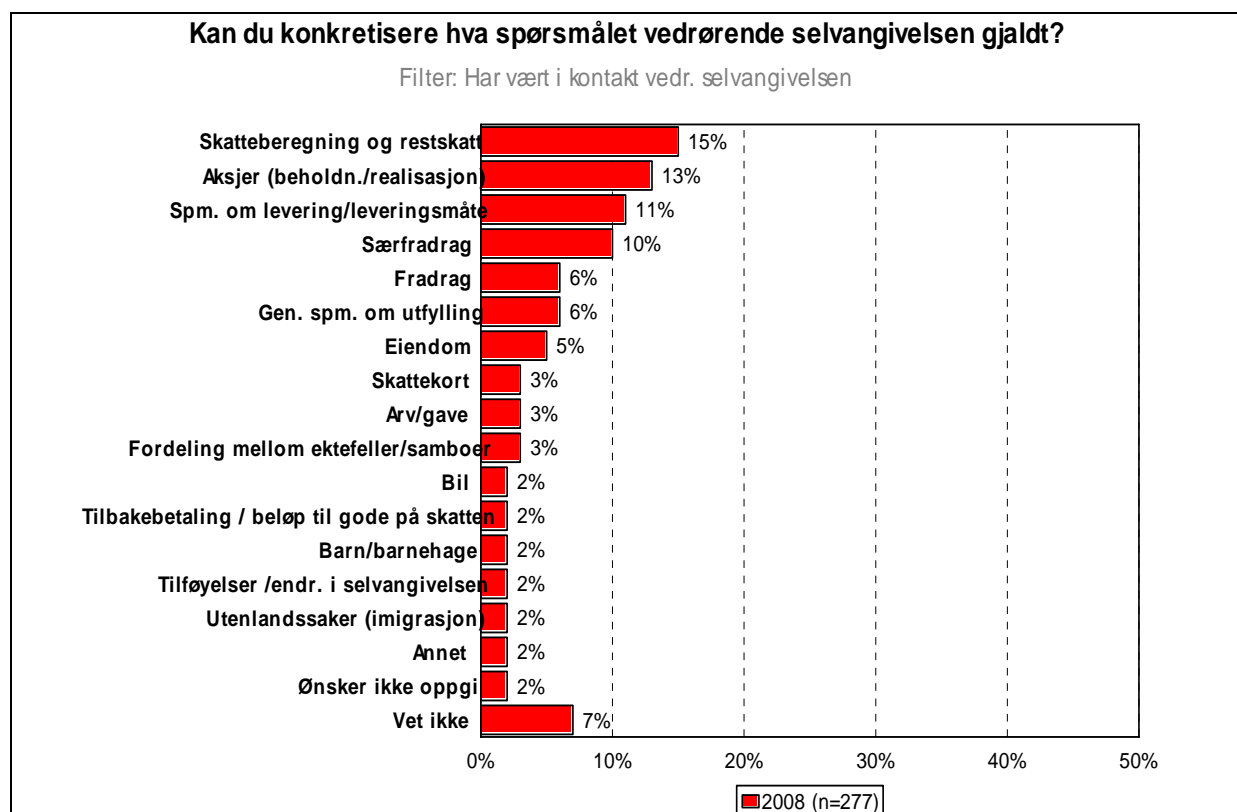
Spørsmål vedrørende selvangivelsen (31 %) følger den nest hyppigste kontaktårsaken.

Sammenlignet med i 2006 er det i år langt flere som har vært i kontakt vedrørende selvangivelsen. De som oppgir at de var i kontakt med Skattemyndighetene i 2008 har dessuten signifikant høyere andeler som oppgir at de var i kontakt vedrørende selvangivelsen enn gjennomsnittet av de spurte. Dette kan henge sammen med at det har vært en del usikkerhet knyttet til den nye ordningen med leveringsfritak i år. Pensjonister og de som er trygdet oppgir i noe høyere grad enn gjennomsnittet at de har vært i kontakt med Skattemyndighetene vedrørende selvangivelsen.

Rogalendinger har oftere vært i kontakt på grunn av skattekort enn gjennomsnittet av de spurte, mens det i Troms er i forbindelse med spørsmål om selvangivelsen at flertallet har vært i kontakt med Skattemyndighetene (signifikant større andel enn landsgjennomsnittet).

4.3 Kan du konkretisere hva henvendelsen vedrørende selvangivelsen gjaldt?

Figur 4:





synovate

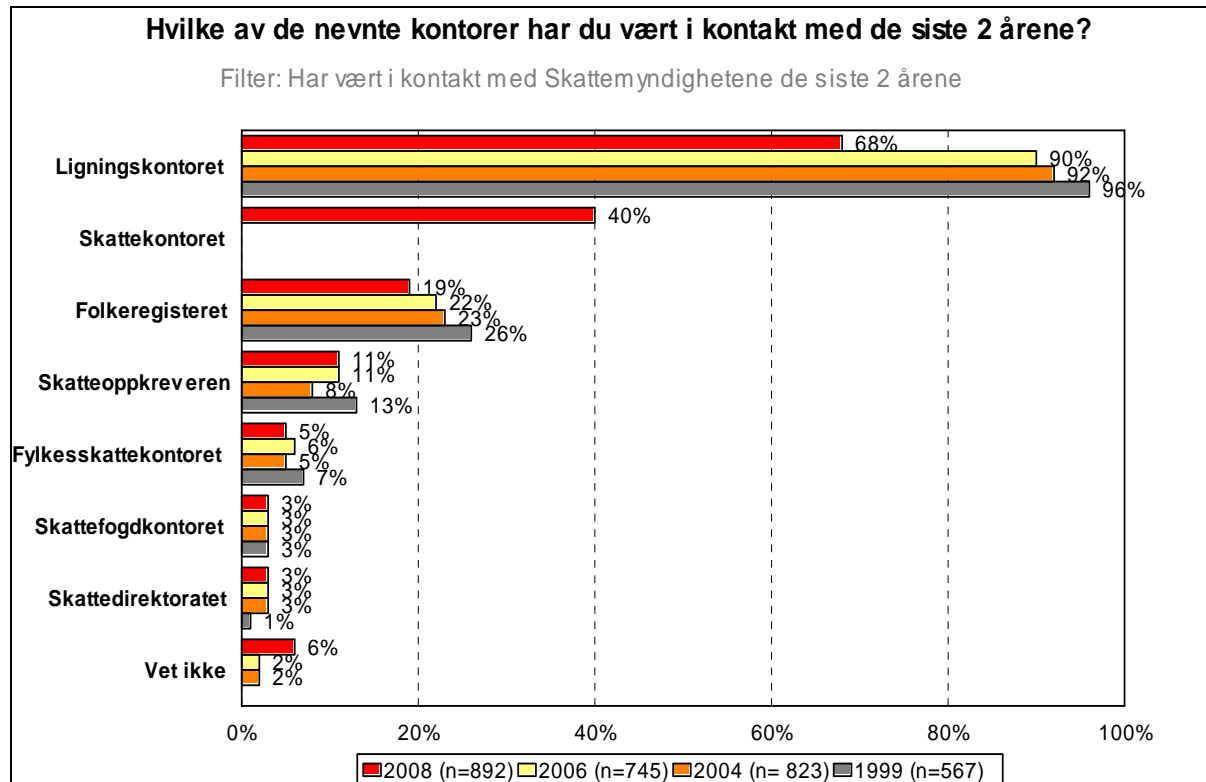
Research reinvented

De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene vedrørende selvangivelsen ble bedt om å konkretisere hva denne henvendelsen dreide seg om. Som det fremgår av figuren ovenfor er det ganske stor spredning rundt dette forholdet. Spørsmål om skatteberegning/restskatt (15 %), aksjer (beholdnings-/realisasjonsoppgave) (13 %), levering/leveringsmåte (11 %) og særfradrag (10 %) er de hyppigst nevnte forholdene.

Pensjonister/trygdede og menn har noe oftere vært i kontakt pga. spørsmål om aksjer (beholdnings-/realisasjonsoppgave) enn de øvrige gruppene.

4.4 Kontorer man har vært i kontakt med

Figur 5:



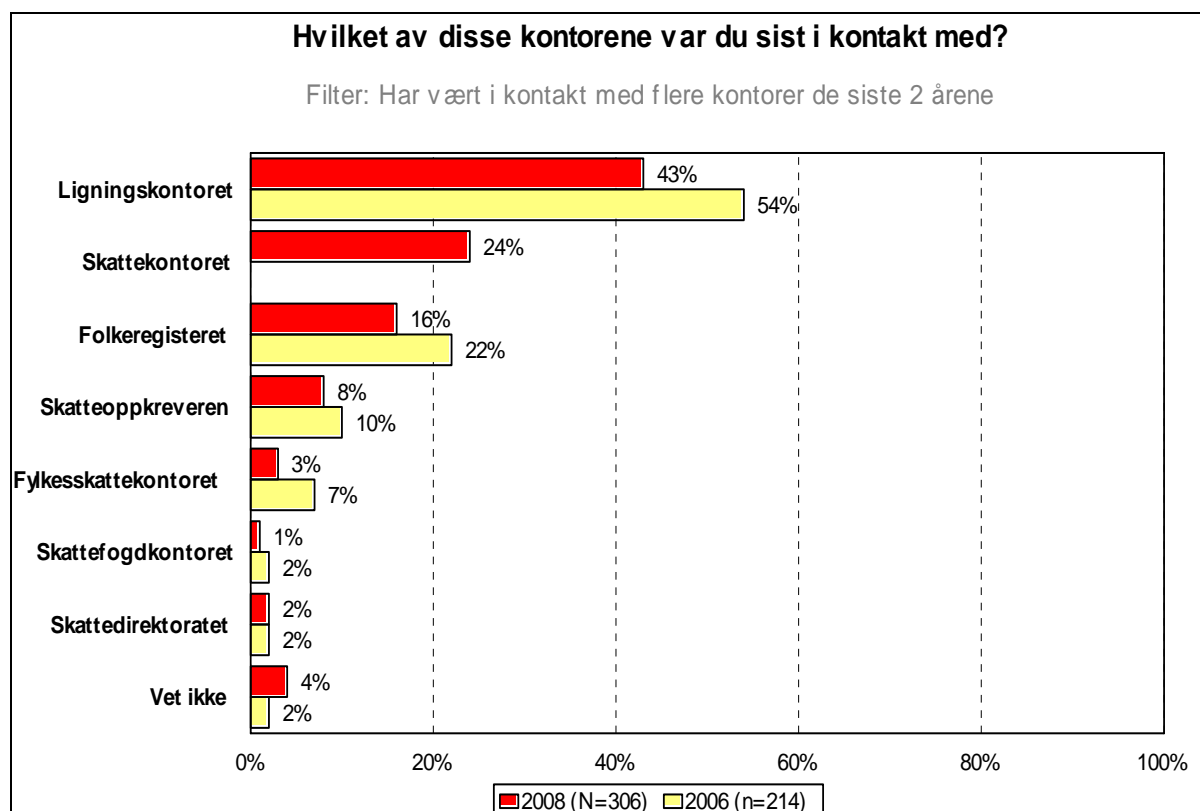
Et klart flertall av de spurte har vært i kontakt med Ligningskontoret (68 %) eller Skattekontoret (40 %). Det har vært en kraftig nedgang i andelen som har vært i kontakt med Ligningskontoret sammenlignet med i 2006, men som vi har vært inne på tidligere, så henger dette høyst sannsynlig sammen med opprettelsen av *Skattekontoret*.

Pensjonister, kvinner og de med videregående skole som høyeste utdanning har vært i kontakt med Ligningskontoret signifikant hyppigere enn de øvrige gruppene.

Personer fra Akershus har i signifikant større grad vært i kontakt med Skattekontoret sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte, mens personer fra Troms har hatt hyppigere kontakt med Folkeregisteret i løpet av de siste 2 årene.

4.5 Kontor man sist var i kontakt med

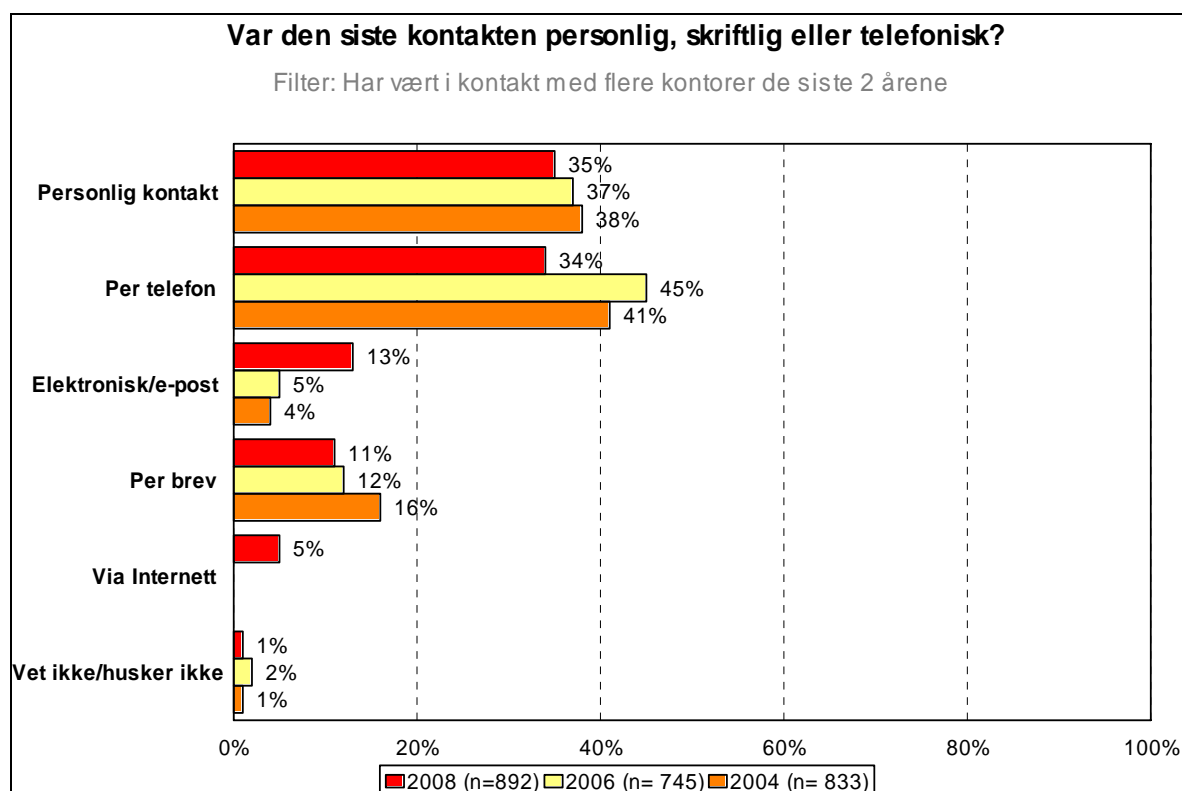
Figur 6:



Ligningskontoret og Skattekontoret er de kontorene som flest hadde vært i kontakt med sist, med henholdsvis 43 % og 24 %. Pensjonister/trygdede har signifikant større andeler som har vært i kontakt med Ligningskontoret sist. Sammenlignet med resultatene fra 2006 ser vi at størrelsen på andelene for sist besøkte kontor har gått ned for nesten samtlige kontorer, med unntak av Skattekontoret, noe som igjen trolig henger sammen med opprettelsen av Skattekontoret (hvor flere av de tidligere kontorene nå er samlet).

4.6 Type kontakt man hadde ved siste kontakt

Figur 7:



Personlig kontakt og kontakt pr. telefon er de kontaktformene som flest hadde sist gang de var i kontakt med et av de nevnte kontorer hos Skattemyndighetene. Sammenlignet med tidligere år har det vært en signifikant nedgang i andelen som har hatt kontakt pr. telefon, mens det er en økning i andelen som har hatt elektronisk kontakt; via e-post og/eller internett.

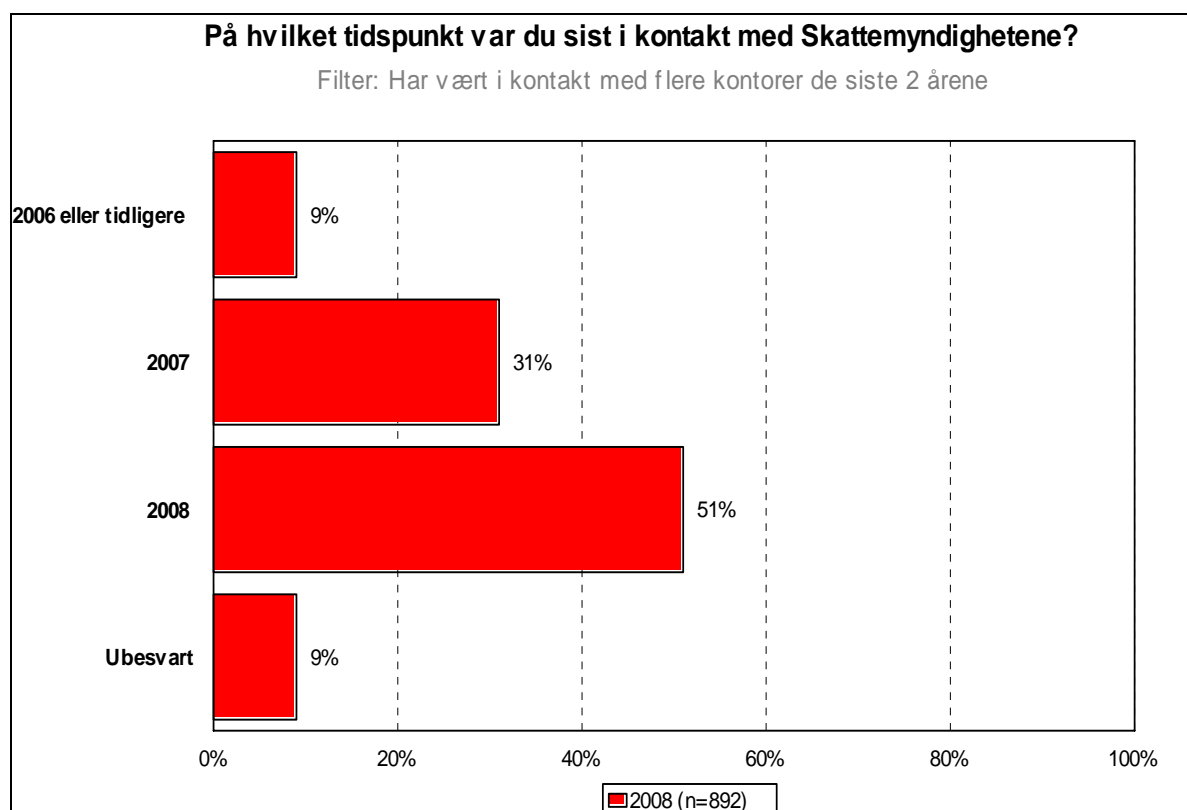
Pensjonister og trygdede og de med utdanning på lavere nivå er mer tilbøyelige til å ha hatt personlig kontakt enn gjennomsnittet. Kvinner og de med lønnet arbeid heltid har oftere vært i kontakt pr. telefon sist gang de var i kontakt med et av kontorene.

Det er en del fylkesvise forskjeller i hvilken kontaktform man sist benyttet. Blant annet kan vi nevne at personer fra Aust-Agder, Sogn og Fjordane og Finnmark oftere har hatt personlig kontakt sist de var i kontakt med Skattemyndighetene enn landsgjennomsnittet, og at personer i Nord-Trøndelag og Hedmark har større andeler enn landsgjennomsnittet som sist

var i kontakt pr. telefon. På kontakt via skatteetaten.no er det Akershus og Hedmark som har de prosentvis største forekomstene av personer som sist var i kontakt med Skattemyndighetene via denne kanalen.

4.7 Tidspunkt for siste kontakt med Skattemyndighetene

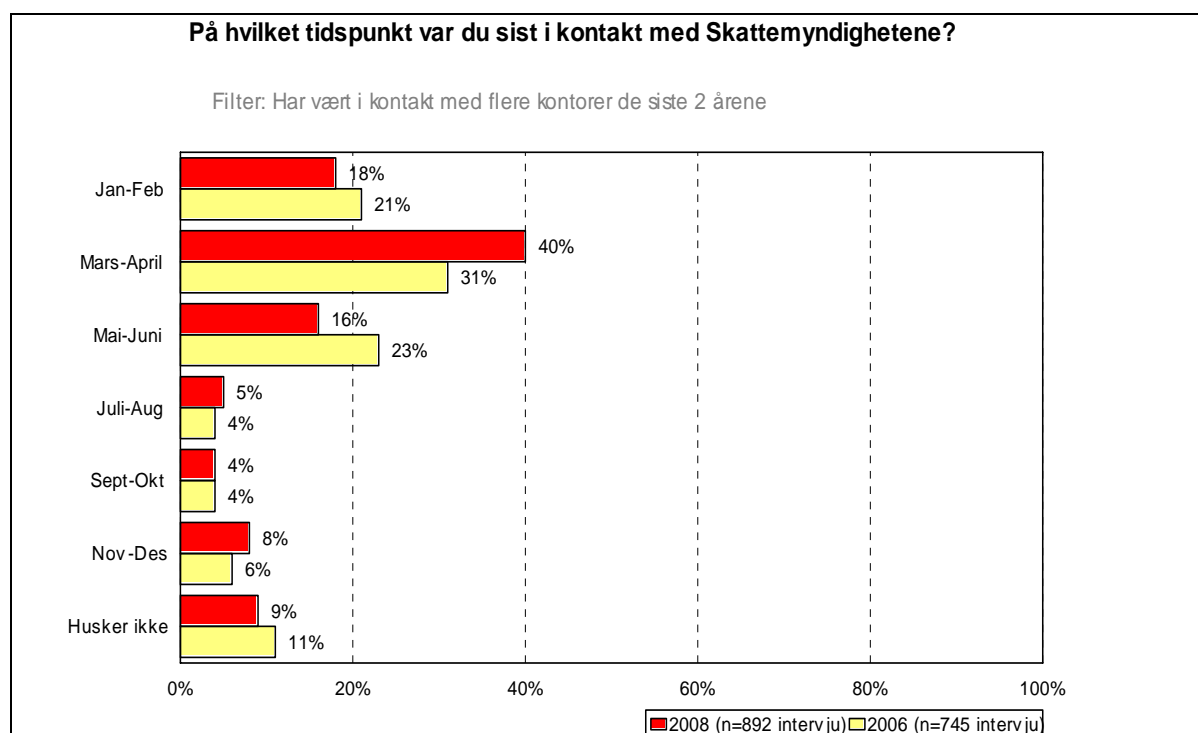
Figur 8:



Over halvparten av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene har vært i kontakt i 2008 (51 %).

Det er signifikant flere i Akershus enn i andre fylker som oppgir at sist gang de var i kontakt med Skattemyndighetene var i 2008. Personer bosatt i Sør-Trøndelag har signifikant høyere andeler som oppgir 2007 som siste tidspunkt for kontakt med Skattemyndighetene,

Figur 9:



Som det fremgår av figuren har flertallet vært i kontakt med Skattemyndighetene i 1. halvår (74 %), og mer presist er det mars-april som er månedene med størst kontakt (40 %).

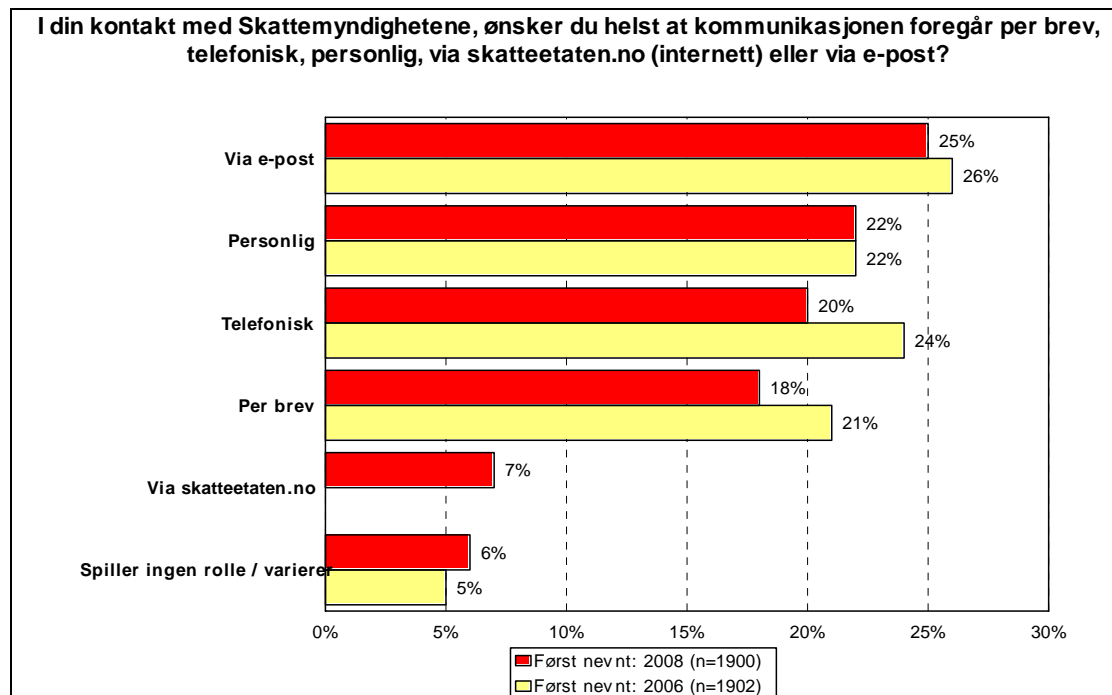
Pensjonister og trygdede og personer bosatt i Akershus har signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet som oppgir at de sist var i kontakt med Skattemyndighetene i mars-april. De som sist var i kontakt med Skattemyndighetene i 2005 har signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet som oppgir at de sist var i kontakt med Skattemyndighetene i januar-februar.

Sammenlignet med resultatene fra 2006 har det i 2008 vært en signifikant økning i andelen som oppgir at siste kontakt med Skattemyndighetene var mars-april (9 prosentpoengs økning), mens andelen som oppgir mai-juni som siste tidspunkt for kontakt har gått ned med ca. 7 prosentpoeng siden 2006.

4.8 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene

4.8.1 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene – Først nevnt

Figur 10



Det er en ganske stor spredning blant de spurte i hvilken kommunikasjonsform de foretrekker i sin kontakt med Skattemyndighetene. Kontakt via e-post (25 %) har et knepent forsprang på personlig kontakt (22 %). Pensjonister og trygdede foretrekker i noe høyere grad enn de øvrige gruppene personlig kontakt eller kontakt i brevets form.

De med lønnet arbeid på heltid, menn, de i aldersgruppen 15-39 år og de bosatt i Buskerud og Rogaland foretrekker e-post i noe høyere grad enn gjennomsnittet som kommunikasjonskanal i sin kontakt med Skattemyndighetene (først nevnt).

Kommunikasjon via tjenester på skatteetaten.no er et nytt alternativ ved årets gjennomføring, og det er 7 % som sier at dette er foretrukket kommunikasjonsform. De med lønnet arbeid på heltid, studenter, de i aldersgruppen 15-24 år og personer bosatt i Hordaland ser ut til å foretrekke denne kommunikasjonskanalen i noe større grad enn gjennomsnittet.

I Finnmark foretrekker et flertall personlig kontakt med Skattemyndighetene (først nevnt).

Nedenfor følger en tabell som viser sammenligning av ønsket kommunikasjonsform (nevnt først) siden målingen i 1999 og frem til årets måling.

Tabell 1

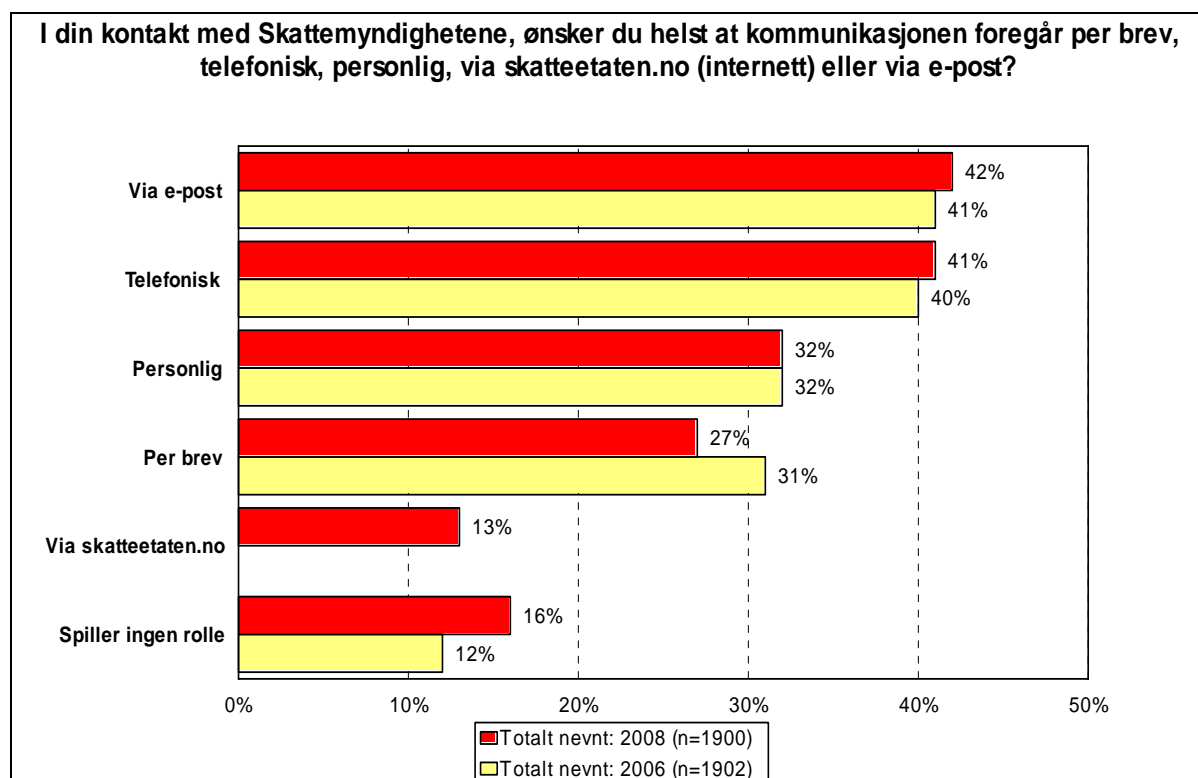
Ønsket kommunikasjonsform	1999:	2004: (først nevnt)	2006: (først nevnt)	2008: (først nevnt)
E-post	7 %	20 %	26 %	25 %
Personlig	33 %	28 %	22 %	22 %
Telefonisk	29 %	28 %	24 %	20 %
Brev	22 %	17 %	21 %	18 %
Via skatteetaten.no <i>(nytt alternativ i 2008)</i>	-	-	-	7 %

Sammenlignet med i 2006 har det ved årets måling vært en signifikant nedgang i andelene som først nevner telefon og brev som ønsket kommunikasjonsform. E-post er altså foretrukket kommunikasjonsform, mens skatteetaten.no seiler opp som en utfordrer som det blir spennende å følge med i utviklingen på ved neste måling.

4.8.2 Foretrukkede måter for kontakt med Skattemyndighetene – Totalt

Dersom vi slår sammen respondentenes ønskede kommunikasjonsformer som ble nevnt først og de som ble nevnt deretter får vi følgende fordeling på de ulike kommunikasjonskanalene:

Figur 11



Dersom først nevnt og deretter nevnte kommunikasjonsform som foretrekkes slås sammen er det kommunikasjon via e-post (42 %) som får høyeste score, tett fulgt av kontakt pr. telefon (41 %). Sammenlignet med resultatene fra 2006 har det vært en nedgang i andelen som foretrekker kommunikasjon pr. brev.

De med lønnet arbeid på heltid, studenter, de i aldersgruppen 25-39 år og de med universitetsutdannelse på høyere nivå har signifikant høyere andeler som foretrekker e-post og tjenester på skatteetaten.no som kommunikasjonsform enn gjennomsnittet. Menn, de i aldersgruppen 15-24 år og personer bosatt i Buskerud har signifikant høyere andeler som foretrekker kommunikasjon pr. e-post.



synovate

Research reinvented

Pensjonister og trygdede har signifikant høyere andeler som foretrekker personlig kommunikasjon eller kommunikasjon pr. brev. Dette henger høyst sannsynlig sammen med at det er en høyere andel i disse gruppene som ikke har tilgang til internett. Personer bosatt i Sogn- og Fjordane har også signifikant høyere andeler som foretrekker personlig kontakt.

Blant personer bosatt i Oslo og Sør-Trøndelag foretrekker et flertall totalt sett (først nevnt + deretter nevnt) kommunikasjon via telefon.

I Hordaland er det signifikant flere som oppgir at skatteetaten.no er ønsket kommunikasjonskanal for kontakt med Skattemyndighetene enn i resten av landet.

5 Om Skattemyndighetenes tilgjengelighet

Etter disse innledende spørsmålene ble respondentene forelagt en del påstander knyttet til deres opplevelse av Skattemyndighetenes tilgjengelighet. Det har blitt gjort endringer i måten påstandene ble stilt ved årets gjennomføring sammenliknet med 2006. Det aktuelle kontoret man sist hadde vært i kontakt med ble ikke lest opp ved årets gjennomføring, men respondentene ble bedt om å tenke på sin opplevelse med det kontoret de sist hadde vært i kontakt med. Viktigere er at spørsmålene ble filtrert med utgangspunkt i hvilke *typer kontakt* respondentene hadde hatt med Skattemyndighetene de siste 2 år (personlig, per brev, per telefon, via e-post eller via skatteetaten.no - se det vedlagte spørreskjemaet, spørsmål 12), og en del påstander ble lagt til som en følge av dette. Disse endringene i skjemaet gjør det vanskelig å kommentere selve utviklingen i tilfredshet avhengig av hvilket *kontor* man har vært i kontakt med. Fokus for årets undersøkelse har altså vært brukeropplevelsen avhengig av *kontaktmåte*.

Påstandene ble formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var i henhold til en definert 5 punkt-skala. Respondentene fikk lest opp følgende svaralternativ:

Helt enig
Litt enig
Verken enig eller uenig
Litt uenig
Helt uenig

Før vi ser på resultatene, vil vi henlede oppmerksomheten mot en kritikk som kan reises ved bruk av påstandsmetoden generelt. Det viser seg nemlig at folk har en tendens til å si seg mer enige enn de er, spesielt når påstanden dreier seg om forhold man ikke har særlig sterke meninger om. Vi vil i det følgende hovedsakelig fokusere på enig-andelene, derfor er det viktig å huske på at de gjennomgående kan være litt for høye. Men i og med at dette aspektet vil gjelde alle påstandene, vil fordelingen og rangeringen mellom dem være reell.

Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst:

"Jeg vil gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene".

Det vi kan si generelt er at det er relativt få som har benyttet seg av mulighetene til å svare "vet ikke", noe vi tolker som at påstandene er utformet på en slik måte at de fleste kan ta et standpunkt og gi et "klart svar". Vi har kun skissert helt enig- og litt enig-andelene i figurene. For en mer detaljert gjennomgang henviser vi til tabellverket som følger med denne rapporten.

Ser vi resultatene på tvers av kontaktformene kan vi si at:

Personlig kontakt er den kontaktformen med høyest andeler som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger via (88 %). Skatteetaten.no kommer også bra ut med 86 % som sier seg enige i at de får den informasjonen de trenger her. De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene pr. e-post har den laveste andelen som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger via denne kontaktkanalen (68 % enige).

Innholdet i e-poster virker å være lettere å forstå for mottakeren enn innholdet i brev som sendes pr. post (72 % mot 64 % enige).

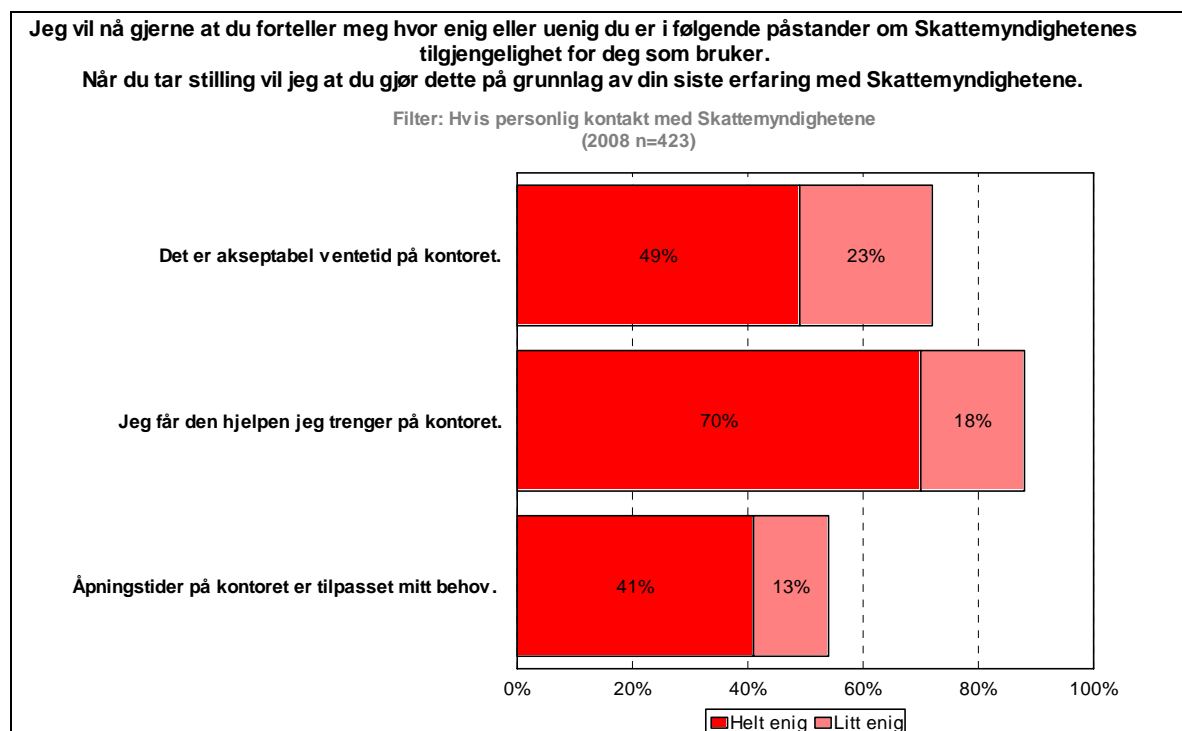
Andelen som er enige i at deres henvendelser blir raskt besvart/ekspedert er høyest for personlig kontakt (72 % enige), etterfulgt av e-post (65 % enige) og skatteetaten.no (61 %). Henvendelser via post og per telefon kommer dårligst ut med hensyn til tiden det tar før man får svar; henholdsvis 55 % og 47 % som sier seg enige i at deres henvendelser blir raskt besvart. Åpningstiden på kontorene (for personlig kontakt) og åpningstid på telefon kommer noe dårlig ut; med 54 % som er enige i at åpningstiden er tilpasset brukernes behov for begge forholdene

Nedenfor følger en oversikt over resultater fra 2008 inndelt etter kontaktform:

5.1 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Personlig kontakt

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som har hatt *personlig kontakt* med Skattemyndighetene.

Figur 12



72 % er enige (helt + litt) i at det er "akseptabel ventetid på kontoret", mens 21 % er uenige (helt + litt). Studenter, menn, de i alderen 15-24 år og de som har vært i personlig kontakt med Skattemyndighetene i 2006 er noe mer enige i påstanden enn de øvrige gruppene. De i aldersgruppen 25-59 år og de som har vært i personlig kontakt med Skattemyndighetene i 2008 har noe høyere andeler som er *uenige* i at ventetiden på kontoret er akseptabel sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte. De som bor i Sogn og Fjordane har høyere andeler som er *enige* i påstanden sammenlignet med landsgjennomsnittet, mens det i Oslo er en klart høyere andel som er *uenige* i at det er akseptabel ventetid på kontoret, selv om flertallet også i Oslo er enige i påstanden. Det er en noe høyere andel av de som sist har vært i personlig kontakt med "Ligningskontoret" som er



synovate

Research reinvented

enige i at kontoret har en akseptabel ventetid, mens det blant de som sist var i kontakt med "Skattekontoret" er noen flere enn gjennomsnittet av de spurte som er *uenige* i dette.

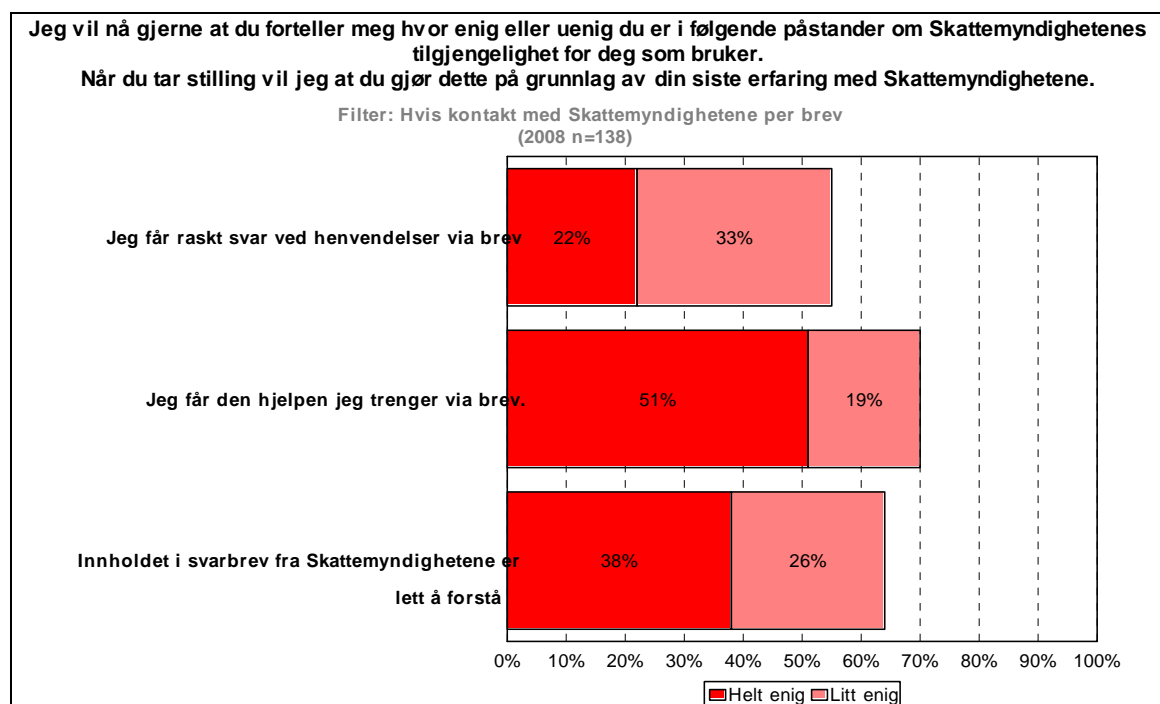
Som det fremgår av figuren ovenfor er folk som har hatt personlig kontakt med Skattemyndighetene spesielt enige i at de **får den hjelpen de trenger på kontoret**; 88 % er helt eller litt enige (hele 70 % helt enige), mens 10 % er helt eller litt uenige. De i aldersgruppen 25-39 år er mer enige i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. De med utdanning på grunnskolenivå som høyeste utdanning og de som har vært i personlig kontakt med Skattemyndighetene i 2008 har noe høyere andeler enn gjennomsnittet som er *uenige* i påstanden, selv om det også i disse gruppene er klare flertall som er enige i at de får den hjelpen de trenger på Skattemyndighetenes kontorer. På fylkesnivå skiller Oslo seg ut med signifikant flere som er *uenige* sammenlignet med landsgjennomsnittet. Det er ingen forskjeller i svarmønster avhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med.

54 % av de som har vært i personlig kontakt er enige (helt + litt) i at **åpningstidene på kontoret er tilpasset deres behov**, mens 34 % er uenige (helt + litt) i dette. Det er altså et noe delt syn på dette forholdet. Pensjonister og trygdede er noe mer *enige* i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. De med lønnet arbeid på heltid, menn, de under 60 år, de med universitetsutdannelse på lavere nivå og de som var i personlig kontakt med Skattemyndighetene i 2006 er noe mer *uenige* i at kontorets åpningstid er tilpasset deres behov sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte. Personer bosatt i Oslo og Sogn og Fjordane er også noe mer *uenige* i påstanden enn befolkningen for øvrig. Det er ingen nevneverdig forskjeller avhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med.

5.2 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt per brev

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene *per brev*.

Figur 13



55 % er helt eller litt enige i påstanden **”Jeg får raskt svar på henvendelser via brev”**, mens 18 % er helt eller litt uenige. De med utdanning på videregående nivå som høyeste utdanning og de som sier de sist var i brev-kontakt med ”Skattekontoret” er noe mer *enige* i at de får raske svar på henvendelser via posten enn gjennomsnittet av de spurte. Det er ellers få klare forskjeller i svarmønster mellom undergruppene av brukere.

Det er klart flere som er enige i at **de får den hjelpen de trenger via brev**; 70 % er enige (helt + litt), mens 17 % er uenige (helt + litt). De med utdanning på videregående nivå og de som var i brev-kontakt med Skattemyndighetene i 2006 er mer *enige*, mens pensjonister og trygdede er mer *uenige* enn gjennomsnittet av de spurte.

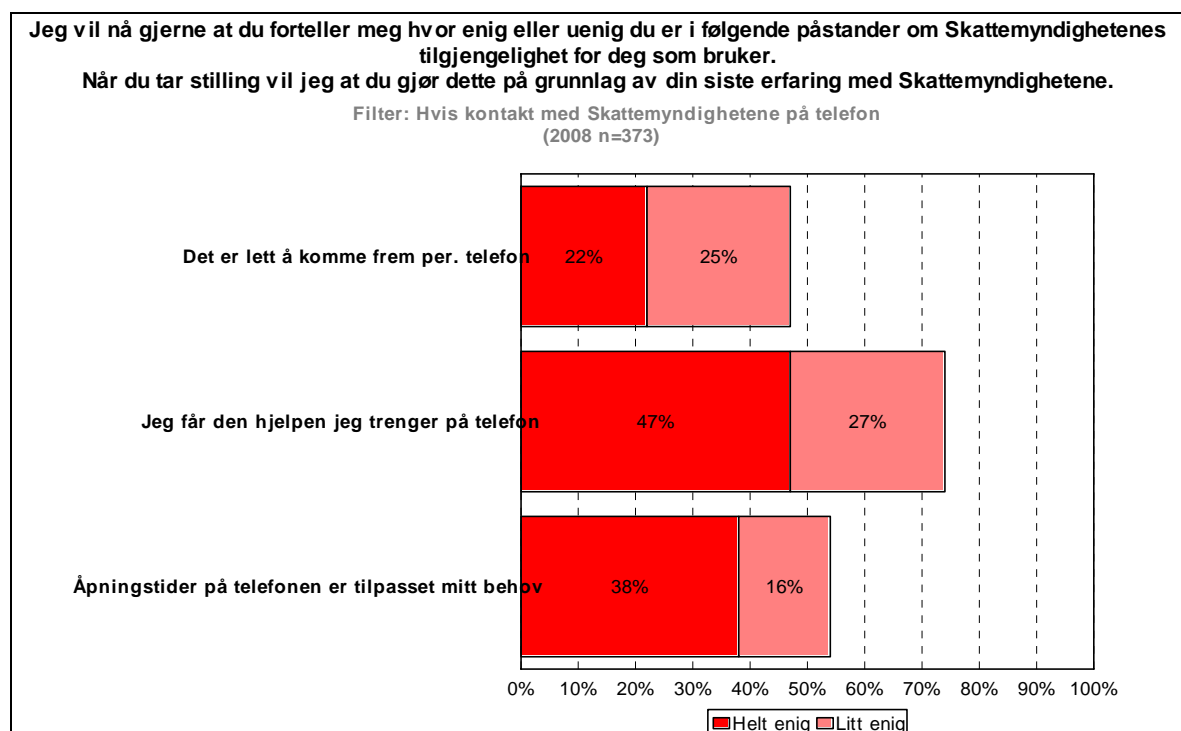
64 % er helt eller litt enige i at **innholdet i svarbrevet fra Skattemyndighetene er lett å forstå**, mens det er 21 % som er helt eller litt uenige i dette. De med utdanning på lavere

universitetsnivå og de som var i brev-kontakt med Skattemyndighetene i 2006 er noe mer *enige* i påstanden, mens de som kun har utdanning på grunnskolenivå er noe mer *uenige* sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte.

5.3 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Telefonisk kontakt

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene *per telefon*.

Figur 14



47 % er helt eller litt enige i at det **er lett å komme frem per telefon**, mens 41 % er helt eller litt uenige i det samme. Det er altså sterkt delte oppfatninger av hvor lett eller vanskelig det er å komme gjennom til Skattemyndighetene per telefon. Studenter er noe mer *enige* i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. Personer bosatt i Oppland og Buskerud er noe mer *uenige* i at det er lett å komme frem per telefon sammenlignet med landsgjennomsnittet. Det er ingen klare forskjeller avhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med.

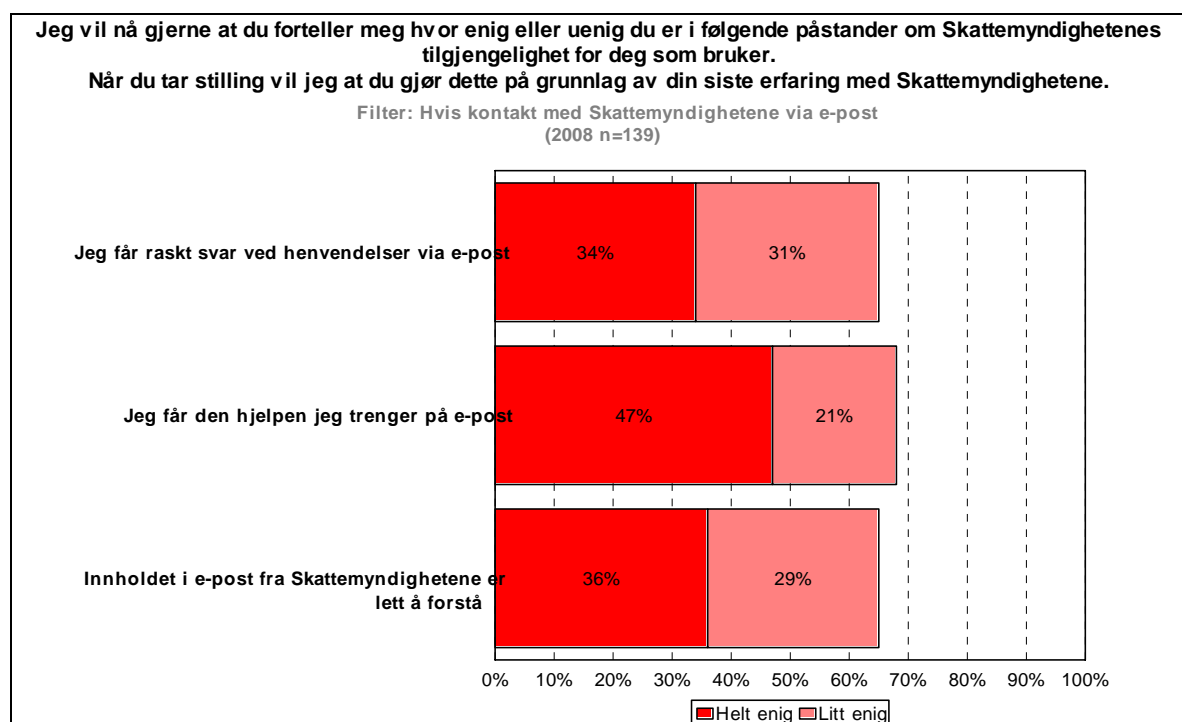
Et stort flertall på 74 % av de spurte er helt eller litt enige i at **de får den hjelpen de trenger på telefonen**, mens 19 % er helt eller litt uenige i det samme. Studenter er noe mer *uenige* i dette, selv om det klare flertall også blant disse sier seg enige i påstanden. Det er ingen klare forskjeller avhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med.

54 % av de som har vært i kontakt via telefon er enige (helt + litt) i at **åpningstider på telefonen er tilpasset deres behov**, mens det er 23 % som sier seg uenige (helt eller litt) i det samme. Pensjonister og trygdede, de over 40 år, samt de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene i 2008 har høyere andeler som sier seg *enige* i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte, mens de som var i kontakt i 2007 har høyere andeler som sier seg *uenige* i det samme. Personer bosatt i Oslo og Oppland er noe mer *uenige* i påstanden sammenlignet med landsgjennomsnittet. Heller ikke for dette forholdet finner vi noen klare forskjeller i svarmønster avhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med.

5.4 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via e-post

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene *per e-post*.

Figur 15:



Et stort flertall på 65 % er enige (helt + litt) i påstanden: **”Jeg får raskt svar ved henvendelser via e-post”**, mens 10 % sier seg uenig (helt + litt) i det samme. Personer bosatt i landlige områder har høyere andeler som sier seg *enige* i dette sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte. Ellers er det ingen klare forskjeller i svarmønster mellom undergrupper av brukerne.

Mer enn 4 av 6 (68 %) er enige (helt eller litt) i at **de får den hjelpen de trenger på e-post**, og kun 7 % er uenige (helt eller litt) i det samme. De med lønnet arbeid på heltid, de i aldersgruppen 15-24 år, de med videregående som høyeste utdanningsnivå og de som har vært i kontakt med Skattekontoret er mer *enige* i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. De i aldersgruppen 40-59 år og de bosatt i Oslo, Hordaland og Sør-Trøndelag har

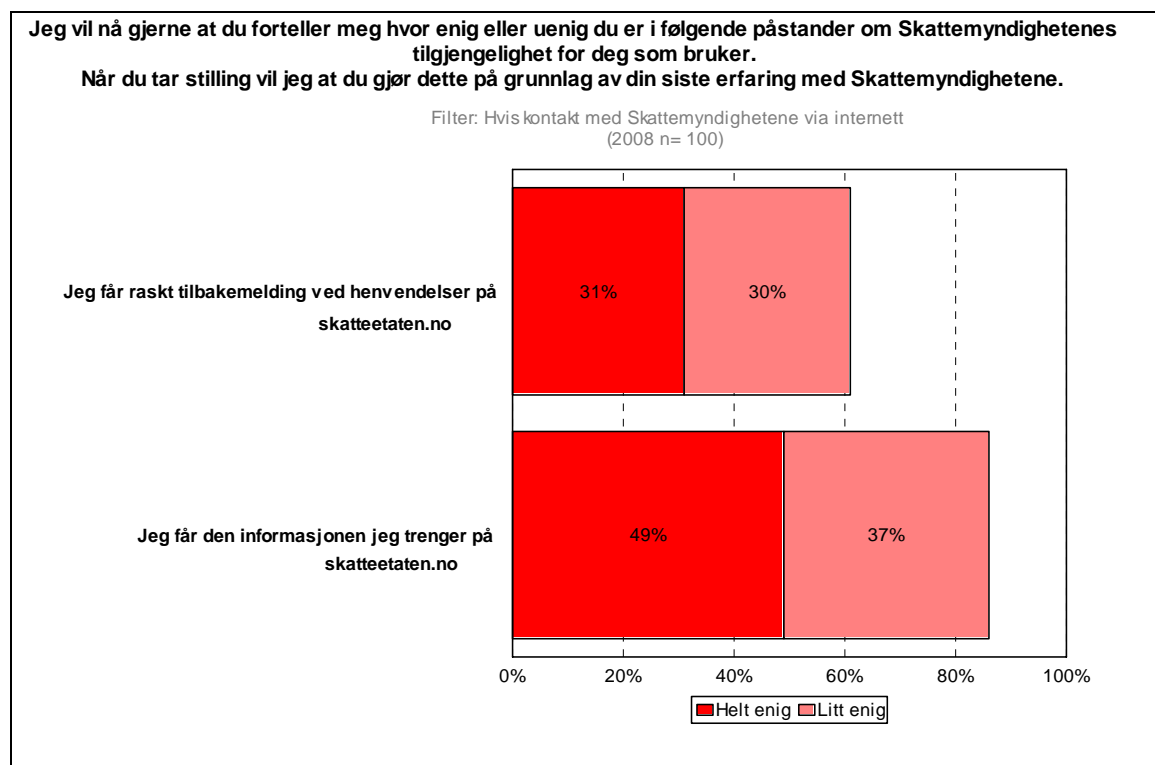
noe høyere andeler som *ikke* mener at de får den hjelpen de trenger per e-post sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte.

65 % av de med kontakt på e-post er helt eller litt enige i at **innholdet i e-post fra Skattemyndighetene er lett å forstå**, mens det er 13 % som er helt eller litt uenige i det samme. Pensjonister og trygdede, samt personer bosatt på landet er mer *uenige* i dette enn gjennomsnittet av de spurte, mens de som har vært i kontakt med "Folkeregisteret" er noe mer *enige*.

5.5 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via internett (skatteetaten.no)

Disse spørsmålene ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene *via internett (skatteetaten.no)*.

Figur 16:



61 % er enige (helt + litt) i påstanden "**Jeg får raskt tilbakemelding på henvendelser på skatteetaten.no**", mens det er 9 % som er helt eller litt uenige. Studenter er noe mer *enige* i



synovate

Research reinvented

dette, mens de med utdanning på grunnskolenivå som høyeste utdanning er noe mer *uenige*.

Hele 86 % er enige (helt + litt) i at **de får den informasjonen de trenger på skatteetaten.no**, mens kun 6 % er uenige (helt + litt). De som var i kontakt med Skattemyndighetene i 2007 er noe mer *uenige* i dette, selv om et klart flertall også blant disse er av den oppfatning at skatteetaten.no kan tilby den informasjon de trenger. Ellers er det ingen klare forskjeller i svarmønster mellom undergrupper.

6 Om Skattemyndighetenes brukerbehandling

Intervjuene fortsatte med flere påstander, nå innenfor kategorien brukerbehandling. Også for disse påstandene ble de av respondentene som har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene bedt om å gi sin vurdering på grunnlag av sin siste erfaring med Skattemyndighetene.

Påstandene ble formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var. Av ryddighets- og metodehensyn skulle svarene på påstandene avgis ut fra den samme helt enig- / helt uenig- skala som tidligere. Vi har, også her, valgt å fremstille enig-andelene, for ytterligere detaljer henvises til tabellverket.

Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst:

”Jeg vil gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene”. Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig”.

Siden det har blitt gjort visse endringer i måten påstandene ble stilt på i årets undersøkelse er det kun 3 av påstandene som er direkte sammenlignbare med resultater fra tidligere undersøkelser. Disse er sammenstilt i tabellen nedenfor.

Tabell 2

Påstand	2004: Helt/litt enig	2006: Helt/litt enig	2008: Helt/litt Enig
<i>Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt</i>	69 %	66 %	71 %
<i>Skattemyndighetene gjør det enkelt for deg å følge regelverket</i>	60 %	60 %	65 %
<i>De gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter</i>	78 %	74 %	79 %

Det første vi legger merke til er at Skattemyndighetene jevnt over får gode skussmål for behandlingen av brukerne som har vært i kontakt, og som vi ser har det vært en økning i andelen som sier seg enige for samtlige av de tre påstandene i år sammenlignet med i 2006

(signifikant bedring). Figuren nedenfor viser en rangert oversikt over andelene som er helt og litt enige i påstandene ved årets gjennomføring:

Figur 17



På topp finner vi påstanden om at **Skattemyndighetene håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte** med 8 av 10 som er enige (helt + litt) i, og kun 11 % som er uenige (helt +litt). Personer bosatt i Akershus og Oslo er litt mer *uenige* i påstanden, selv om også klare flertall i disse gruppene sier seg enige. Ellers er det kun marginale forskjeller i svarmønster mellom undergruppene av de spurte.

Som nummer 2 kommer påstanden: **”De gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter”**. Et stort flertall på 79 % sier seg helt eller litt enige i påstanden, og 16 % sier seg helt eller litt uenige. De med lønnet arbeid på deltid, pensjonister og trygdede, de som sist var i kontakt med ”Ligningskontoret”, de som sist var i kontakt med Skattemyndighetene i 2008 og de bosatt i Østfold, Telemark og Sogn- og Fjordane har litt høyere andeler som er *enige* i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. De med universitetsutdannelse på høyere nivå, hjemmевærende, de som var i kontakt med Skattemyndighetene i 2006, de som sist var i

kontakt med "Skattekontoret", samt de som bor i Oslo og Oppland har høyere andeler som sier seg *uenige* i at de har opplevd at det har vært enkelt å få de opplysningene de er ute etter når de har vært i kontakt med Skattemyndighetene, sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte.

Flertallet av de spurte er enige i at **Skattemyndighetene har profesjonelle og imøtekommende medarbeidere**: 77 % helt eller litt enige, og kun 11 % er helt eller litt uenige i denne påstanden. Dermed blir det 3. plass for denne påstanden. De som sist var i kontakt med "Ligningskontoret" og de bosatt i Østfold er noe mer *enige*, og de som sist var i kontakt med "Folkeregisteret" og de som er bosatt i Oslo og Vest-Agder er noe mer *uenige* enn gjennomsnittet av de spurte.

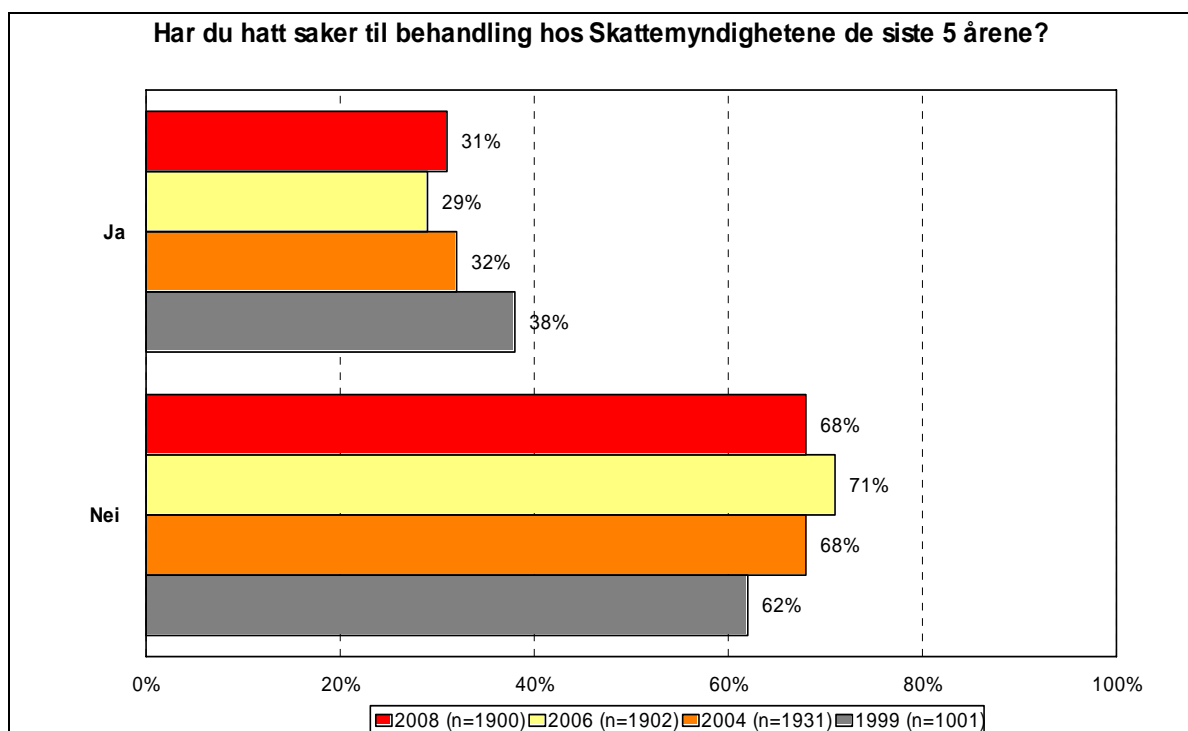
Påstanden: "**Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt**" endte nest nederst til tross for at hele 71 % som sier seg enige (helt + litt enig). 16 % er uenige (helt + litt). Hjemmeværende og personer bosatt i Telemark noe mer *enige* i påstanden sammenlignet med landsgjennomsnittet. De med universitetsutdannelse på høyere nivå og personer bosatt i Oslo, Oppland og Buskerud, samt de som sist var i kontakt med "Skatteoppkreveren/Kemner/Kommunekasserer" er noe mer *uenige* i at Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt enn gjennomsnittet av de spurte. Det er ellers få klare forskjeller i svarmønster blant undergruppene.

Nederst på listen kommer påstanden om at **Skattemyndighetene gjør det enkelt å følge regelverket**, til tross for at hele 65 % av de spurte er helt eller litt enige i dette. 23 % er helt eller litt uenige. Kvinner og de i den yngste aldersgruppen (15-24 år), samt de bosatt i Sør-Trøndelag er noe mer *enige* i dette enn befolkningen for øvrig. De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene i 2006 har noe høyere andeler som er uenige i at Skattemyndighetene gjør det enkelt for dem å følge regelverket.

7 Om saksbehandling hos Skattemyndighetene

7.1 Har du hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene?

Figur 18



Et stort flertall på 68 % har ikke hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene, mens 31 % har hatt dette.

Det er ingen fylkesvise forskjeller i svarene på dette spørsmålet.

De som har hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene skiller seg fra signifikant fra gjennomsnittet av de spurte på følgende områder:

- Demografi

Det er signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet med følgende kjennetegn:

- Menn
- Har lønnet arbeid på heltid
- Er i aldersgruppen 25 – 59 år
- Har utdanning på høyere universitetsnivå
- Har husstandsinntekt fra kr. 401. - 600.000,-
- Har tilgang til internett (93 % mot 87 %)

- Informasjon og kommunikasjon:

- Bruker i noe større grad enn gjennomsnittet internett som kilde til informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål (både Skatteetatens sider: 33 % mot 21 % og andre nettsider: 25 % mot 20 %)

- Foretrekker i noe større grad enn gjennomsnittet e-post som kommunikasjonsform i sin kontakt med Skattemyndighetene (21 % mot 17 %).

- Brukerbehandling:

- Har noe større andeler enn gjennomsnittet som sier seg uenige i at "skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt" (21 % mot 16 %), at "Skattemyndighetene gjør det enkelt for deg å følge regelverket" (28 % mot 12 %) og at "de gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter" (21 % mot 16 %).

- Informasjonsvirksomhet:

- Noen flere enn gjennomsnittet som er uenige i at "Skattemyndighetenes informasjonsmateriell dekker mine behov på en tilfredsstillende måte" (16 % mot 10 %).

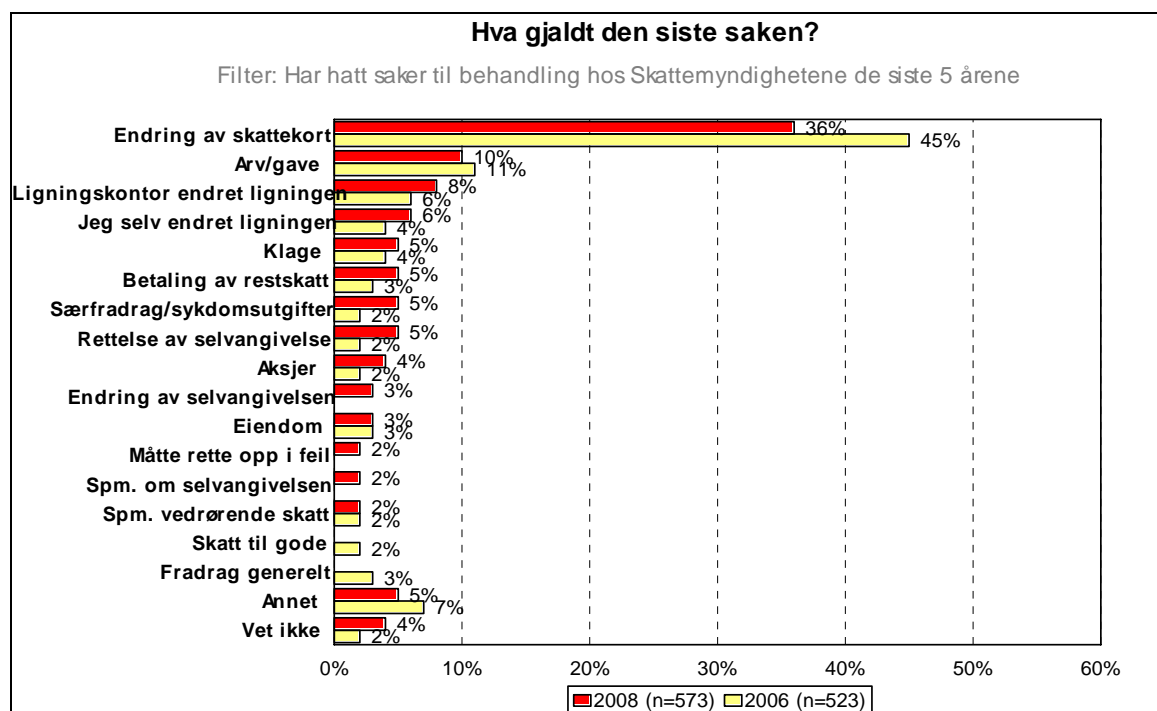
- Flere enn gjennomsnittet som har brukt eller lest informasjon fra Skattemyndighetene de siste 2 årene (92 % mot 80 %)

- Generelt inntrykk:

- Litt høyere andeler enn gjennomsnittet med ganske eller svært dårlig inntrykk av Skatteetaten; 9 % mot 6 % med dårlig inntrykk.

7.2 Hva den siste saken gjaldt

Figur 19:



For de fleste som har hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene har saken dreid seg om endring av skattekort (36 %). Studenter, kvinner og de i aldersgruppen 25-39 år har signifikant høyere andeler som har hatt sak vedrørende endring av skattekort til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene.

Sammenlignet med resultatene fra undersøkelsen i 2006 har andelen som har vært i kontakt vedrørende endring av skattekort gått ned, ellers er det små endringer i hva sakene de har fått behandlet hos Skattemyndighetene har vært.

7.3 Skattemyndighetenes saksbehandling

De som har hatt saker til behandling i løpet av de siste 5 årene ble forelagt et nytt sett med påstander. Ved besvarelsen av påstandene ble det opplyst at man skulle tenke på den siste saken man hadde til behandling.

Som tidligere har vi valgt å vise enig-andelene i figuren, og har rangert påstandene i diagrammet ut fra andeler som sier seg helt-enig i påstanden.

Også her legger vi med det samme merke til at flertallet av de spurte i stor grad uttrykker enighet til påstandene. Den samme skalaen som tidligere ble benyttet.

Nedenfor følger en samlet oversikt over andelene enige (helt + litt) i de årene undersøkelsen har blitt gjennomført, slik at man raskt kan danne seg et inntrykk av eventuelle endringer over tid.

Tabell 3

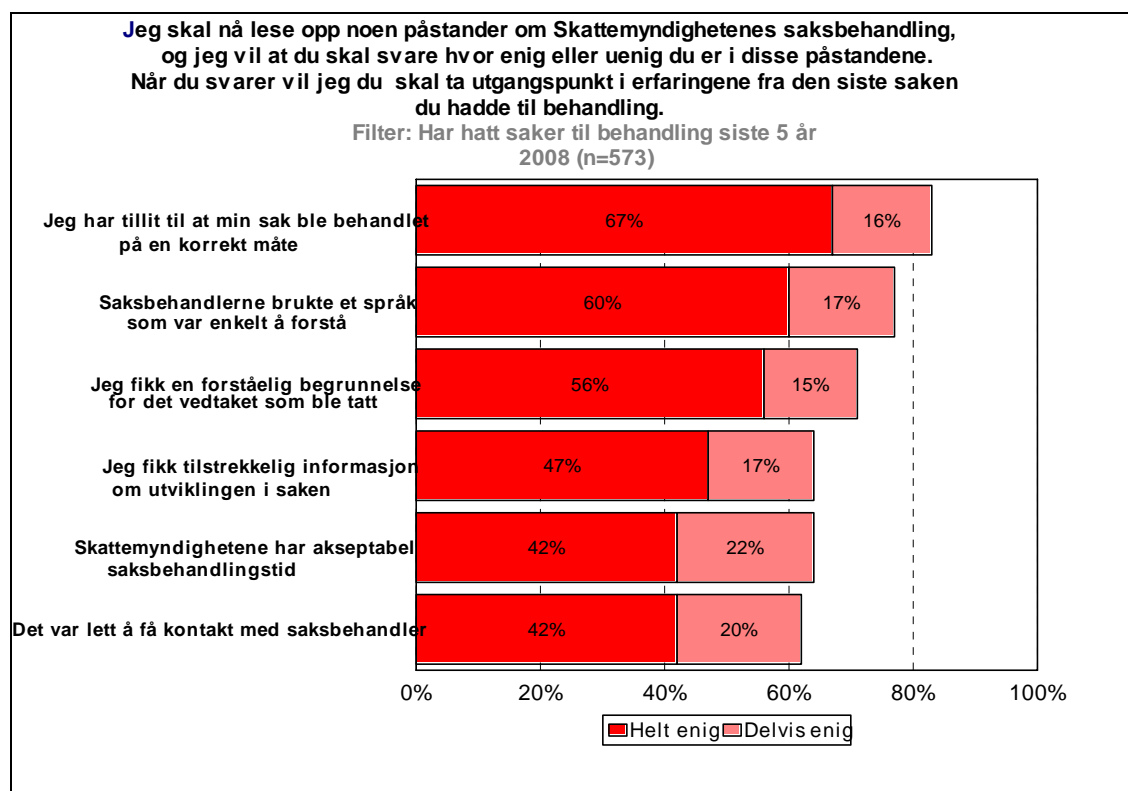
Påstand	1999: Helt/litt enig	2004: Helt/litt Enig	2006: Helt/litt enig	2008: Helt/litt enig
<i>Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte</i>	38 %	84 %	83 %	83 %
<i>Saksbehandlerne brukte et språk som var lett å forstå</i>	33 %	77 %	74 %	77 %
<i>Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt* (ordet fattet ble endret til tatt i 2006)</i>		71 %	63 %	71 %
<i>Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken</i>	63 %	63 %	68 %	64 %
<i>Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid</i>	51 %	-	70 %	64 %
<i>Det var lett å få kontakt med saksbehandler</i>	52 %	61 %	60 %	62 %

Sammenlignet med resultatene fra 2006 er det ingen signifikante endringer i svarmønster i 2008; med unntak av endringen for påstanden "**Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt**", hvor en større andel sier seg enige i 2008 sammenlignet med i 2006

(8 prosentpoengs økning). Det overordnede bildet er altså at det store flertall av de spurte er godt fornøye med Skattemyndighetenes saksbehandling.

Nedenfor følger en oversikt over andelen helt og litt enige i 2008:

Figur 20



Den påstanden som fikk størst andel enige var: **"Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte"**. Hele 83 % sier de er helt eller litt enige, mens 11 % er helt eller litt uenige; Altså en sterk overvekt som er helt enige i at de har tillit til at saken ble behandlet korrekt. Resultatet er på nivå med 2004- og 2006-undersøkelsene, og kan betraktes som en tillitserklæring til saksbehandlerne. Troen på at saken ble behandlet korrekt, er høy blant alle undergrupper av de spurte, men er sterkere blant de yngste aldersgruppene (15-39 år), og blant de som sier at de har et godt inntrykk av Skattemyndighetene enn blant de øvrige.

Påstand rangert som nummer 2, ut fra andel enige (samt andelen helt enige), var:

"Saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå". Også denne påstanden



oppnådde en sterk overvekt enige; Enig – andelen (helt + litt) er 77 %, mens uenig – andelen (helt + litt) er på 11 %. Det er personer i alderen 25-39 år og de med lønnet arbeid på heltid, samt de med godt inntrykk av Skattemyndighetene som i størst grad uttrykker enighet sammenlignet med de øvrige undergrupper av de spurte. Personer bosatt i Østfold er mer uenige og personer bosatt i Hordaland mer enige i at saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte.

Påstanden "**Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt**" endte på en tredjeplass, tett bak påstand nr. 2. Vi ser at 71 % av de spurte var helt eller litt enige og 14 % var helt eller litt uenige i at de fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt. Det er studenter (nb: liten base), samt de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene som i størst utstrekning sier seg (helt) enige i påstanden. Personer bosatt i Østfold og Finnmark er noe mer uenige i at de fikk en forståelig begrunnelse for vedtaket som ble tatt enn personer bosatt i andre deler av landet. Som allerede nevnt er det verdt å legge merke til at sammenlignet med resultatene fra 2006 har andelen som sier seg enige ved årets undersøkelse gått signifikant opp, og er nå tilbake på nivå med resultatet fra 2004.

Påstanden: "**Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken**" ble nummer 4 på listen, med 64 % av de spurte sier seg helt eller litt enige i dette, mens 18 % er helt eller litt uenige. Det er, nok en gang, de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett som er mest enige i påstanden. Personer bosatt i Østfold, Oslo og Oppland er noe mer uenige i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte.

Nest sist kom påstanden: "**Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid**". Andelen som sier seg enige (helt + litt) er 64 % også for denne påstanden, mens andelen som sier seg uenige (helt + litt); 20 % er noe høyere enn for den forrige påstanden. Arbeidsledige/arbeidssøkende og studenter (NB: små baser!) og de som har et godt inntrykk av skattemyndighetene sier seg i større grad enn de øvrige helt enige i påstanden. Sammenlignet med resultatene fra 2006 har det vært en nedgang i andelen som sier seg enige i påstanden. Personer bosatt i Hordaland og Vest-Agder har noe større andeler som er enige enn landsgjennomsnittet

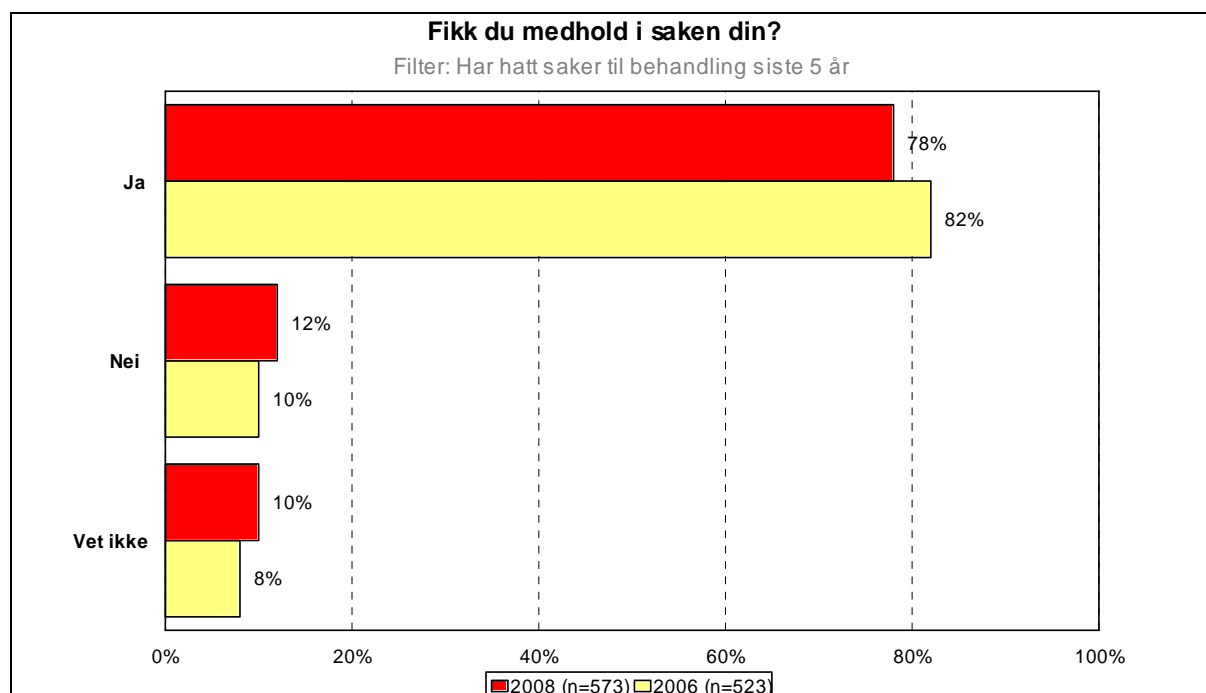
Påstanden med lavest andel enige var: "**Det var lett å få kontakt med saksbehandler**". Her er andelen som er enige (helt + litt) 62 %, mens andelen uenige er på 22 %. Menn og

studenter, samt de med godt inntrykk av Skattemyndighetene og de som var i kontakt med Skattemyndighetene i 2006 eller tidligere har større andeler som sier seg enige i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte. Personer bosatt i Vestfold og Hordaland er noe mer enige, og personer bosatt i Oppland og Møre- og Romsdal er noe mer uenige enn gjennomsnittet av de spurte.

7.4 Fikk du medhold i saken?

For å finne ut hvorfor befolkningen i stor grad synes tilfreds med saksbehandlingen stilte vi et spørsmål som kom med første gang i undersøkelsen i 2006. Spørsmålet relaterer seg til det endelige resultatet av saksbehandlingen. Vi legger umiddelbart merke til at det store flertallet fikk medhold i saken sin.

Figur 21



Et stort flertall på 78 % fikk altså medhold i saken de har hatt til behandling. Sett i sammenheng med resultatene fra 2006 er det ingen signifikante endringer på totalnivå.

I Oslo er det en signifikant lavere andel som sier at de fikk medhold i saken, og det er en høyere andel som er usikre på om de fikk medhold i saken sin sammenlignet med



synovate

Research reinvented

gjennomsnittet. I Sogn og Fjordane er andelen som fikk medhold i saken sin signifikant høyere enn landsgjennomsnittet.

8. Vurdering av Skattemyndighetenes informasjon

Alle som leverer selvangivelse mottar informasjon fra Skattemyndighetene, samtidig som man selv kan og bør være proaktive og selv skaffe til veie eventuell informasjon som man trenger. Det er derfor viktig for Skatteetaten at den informasjon folk mottar, finner frem til på egenhånd og bruker er intuitiv, og på en god måte løser de problemstillinger brukeren har. Spørsmålene om informasjonsmateriellet søkte derfor å dekke både innholdet i informasjonen generelt, samt forståeligheten og tilgjengelighet spesielt.

8.1 Påstander om Skattemyndighetenes informasjon

Spørsmålene ble stilt som påstander, og respondentene skulle svare ut fra samme skala som tidligere.

Nedenfor følger en tabell som viser resultatene fra alle undersøkelsene siden 1999:

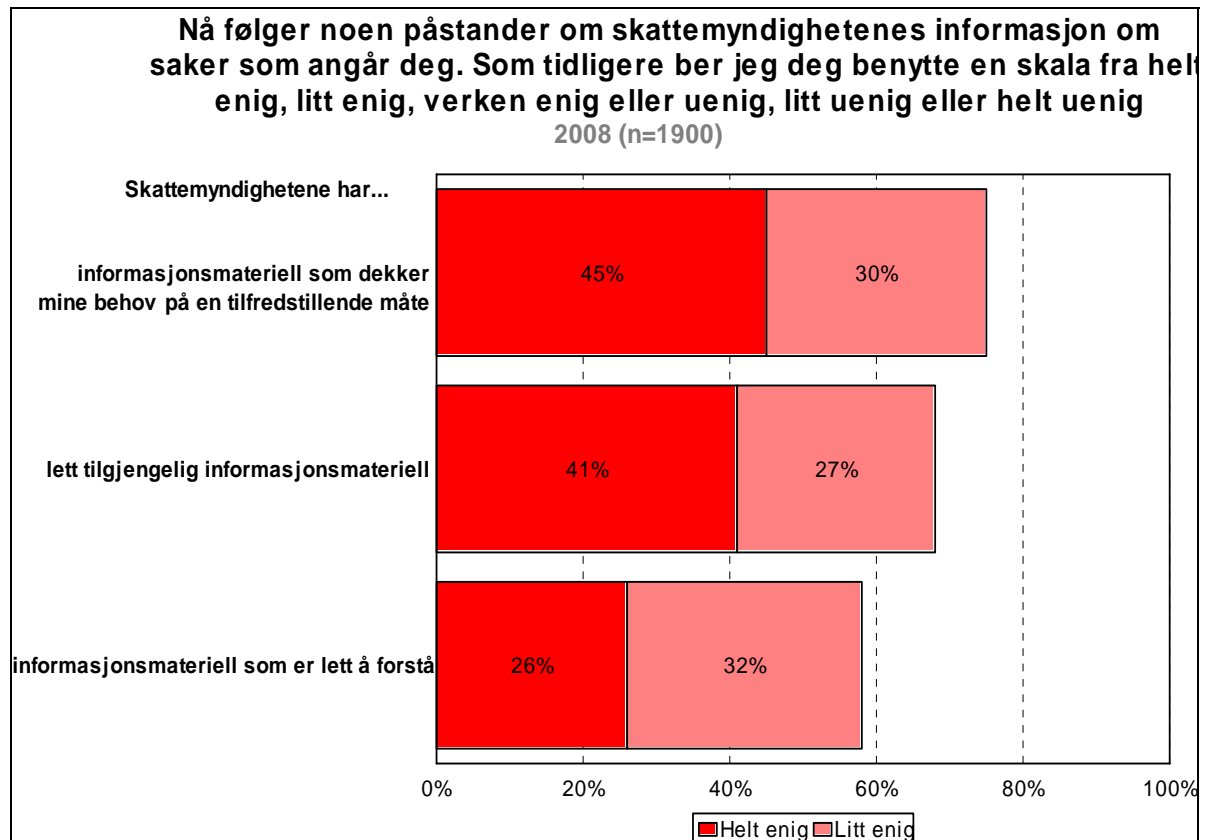
Tabell 4

Påstand	1999: Helt/litt enig	2004: Helt/litt enig	2006 Helt/litt enig	2008 Helt/litt enig
Skattemyndighetene...				
<i>... har informasjonsmateriell som dekker mine behov på en tilfredsstillende måte</i>		73 %	78 %	75 %
<i>..har lett tilgjengelig informasjonsmateriell</i>	38 %	65 %	67 %	68 %
<i>...har informasjonsmateriell som er lett å forstå</i>	33 %	58 %	59 %	58 %

Som det fremgår av tabellen er det kun marginale endringer i andelen som sier seg enige i påstandene sammenlignet med i 2006. For påstanden om at **Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som dekker mine behov på en tilfredsstillende måte** har det vært en liten, men signifikant, nedgang i andelen som er enige (helt + litt).

Vi fikk følgende fordelinger av enig-andeler i 2008:

Figur 22



På topp: 75 % av de spurte er helt eller litt enige i at ”**Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som dekker mine behov på en tilfredsstillende måte**”. Samtidig er 10 % av de spurte helt eller litt uenige i det samme. Det er pensjonister og trygdede, de som ikke har tilgang til internett, personer bosatt i Akershus og de som har best inntrykk av Skatteetaten som i størst grad er enige i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene dekker de behov de har.

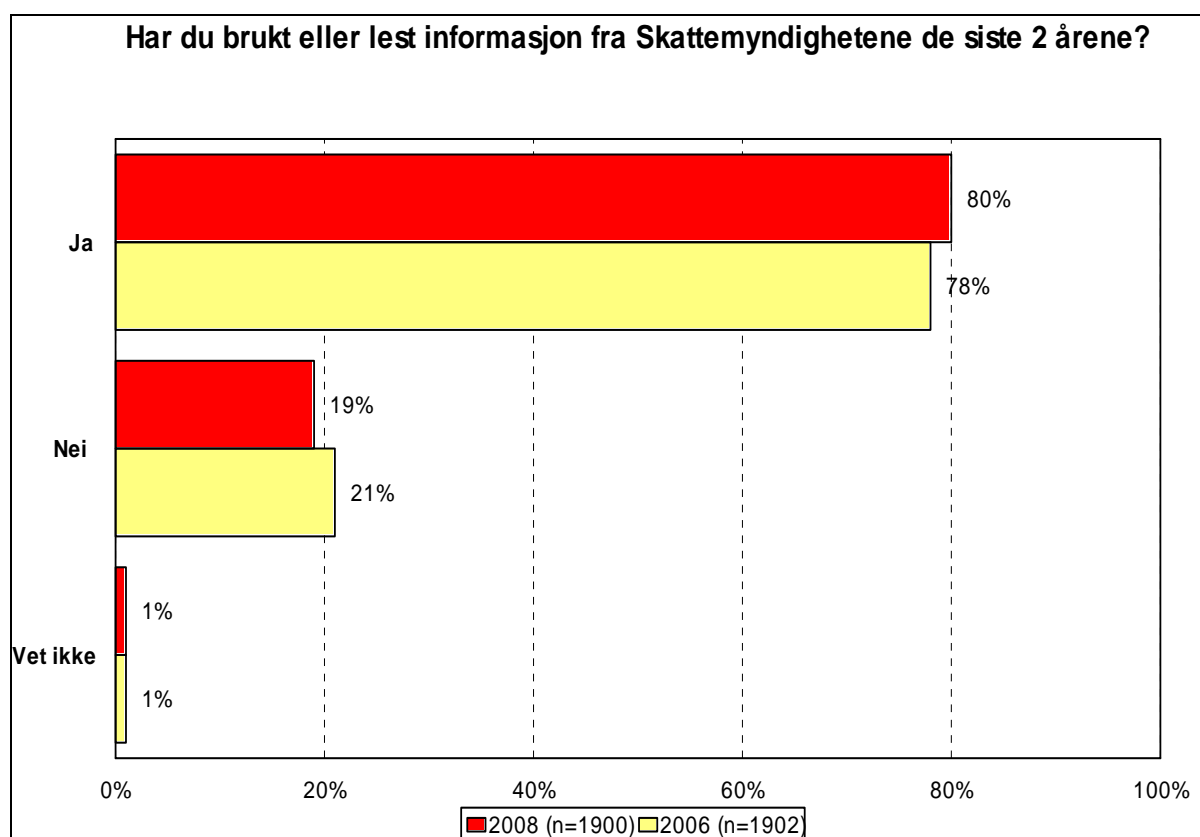
Påstanden som fikk nest høyest andel enige er: ”**Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmateriell**”. 68 % av de spurte er enige (helt + litt), mens 14 % er uenige (helt + litt) i påstanden. Det er personer i aldergruppen 25-39 år som i størst grad er enige i påstanden. Som tidligere finner vi at de med godt inntrykk av Skattemyndighetene i større grad enn de øvrige gruppene er enige i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene er lett tilgjengelig.

Den tredje og siste påstanden er: ”**Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som er lett å forstå**”. Dette er som ved de foregående undersøkelsene den påstanden færrest er enig i. Totalt er 58 % helt eller litt enige i at Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som er lett å forstå, mens 24 % er helt eller litt uenige. Resultatet kan være en konsekvens av at temaet/temaene i seg selv er komplisert for mange.

Ser vi på undergrupper av de spurte finner vi at studenter og de med godt inntrykk av Skattemyndighetene i større grad enn de øvrige sier seg enige i at Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som er lett å forstå. Pensjonister og trygdede, samt hjemmeværende skiller seg ut med større andeler som er helt uenige i påstanden enn gjennomsnittet av de spurte.

8.2 Har du brukt eller lest informasjon fra Skattemyndighetene de siste 2 årene?

Figur 23

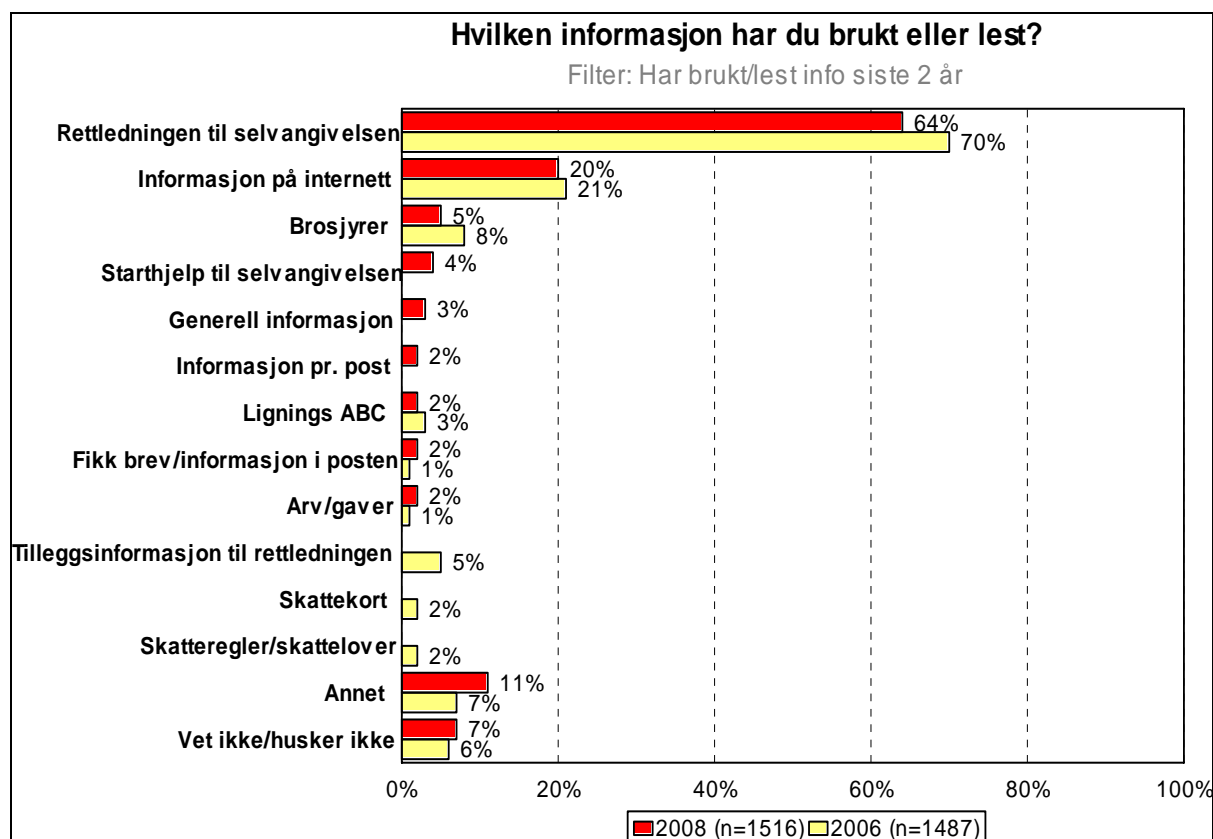


8 av 10 har brukt eller lest informasjon om Skattemyndighetene de siste 2 årene. Dette resultatet er omtrent uendret fra resultatet i 2006. Pensjonister og trygdede, kvinner, de med høyeste utdanning på videregående nivå eller lavere og de i den yngste og eldste aldersgruppen, samt personer bosatt i Sogn- og Fjordane har signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet som ikke har brukt eller lest slik informasjon, selv om det også i disse gruppene er et flertall som har brukt eller lest slik informasjon.

8.3 Hvilken informasjon har du brukt eller lest?

Som en oppfølger til de som bekrefter at de har brukt eller lest informasjon fra Skattemyndighetene siste 2 år (80 % av totalutvalget) ble følgende spørsmål stilt: "**Hvilken informasjon har du brukt eller lest?**". Spørsmålet søker å avdekke konkret hvilken informasjon befolkningen trenger å skaffe seg kunnskap om, og samtidig avdekke om den høye ja-andelen i forrige spørsmål er korrekt. Som kjent kan spørsmål som dette beheftes med det vi kan kalle 'ja-siing', dvs. at man bekrefter at de har lest eller bruk informasjon, mens man i realiteten ikke har gjort dette.

Figur 24





synovate

Research reinvented

Rettledning til selvangivelsen er klart den informasjonen som flest har brukt eller lest (64 %).

Her har det i 2008 vært en liten nedgang fra 2006. Vi legger dessuten merke til at andelen som har brukt eller lest brosjyrer har gått noe ned (signifikant nedgang) fra 2006 til 2008. Ut over dette er det få markante endringer.

Blant undergruppene er pensjonister og trygdede signifikant mer tilbøyelige til å ha benyttet eller lest rettledningen til postene i selvangivelsen enn gjennomsnittet av de spurte.

9 . Om internettbruk (skatteetaten.no)

9.1 Tilgang på internett?

87 % av de spurte har tilgang på internett hjemme eller på jobb. Dette er en økning på 5 prosentpoeng fra 2006, og bekrefter trenden fra tidligere år om at utbredelsen av internetttilgang er stadig økende.

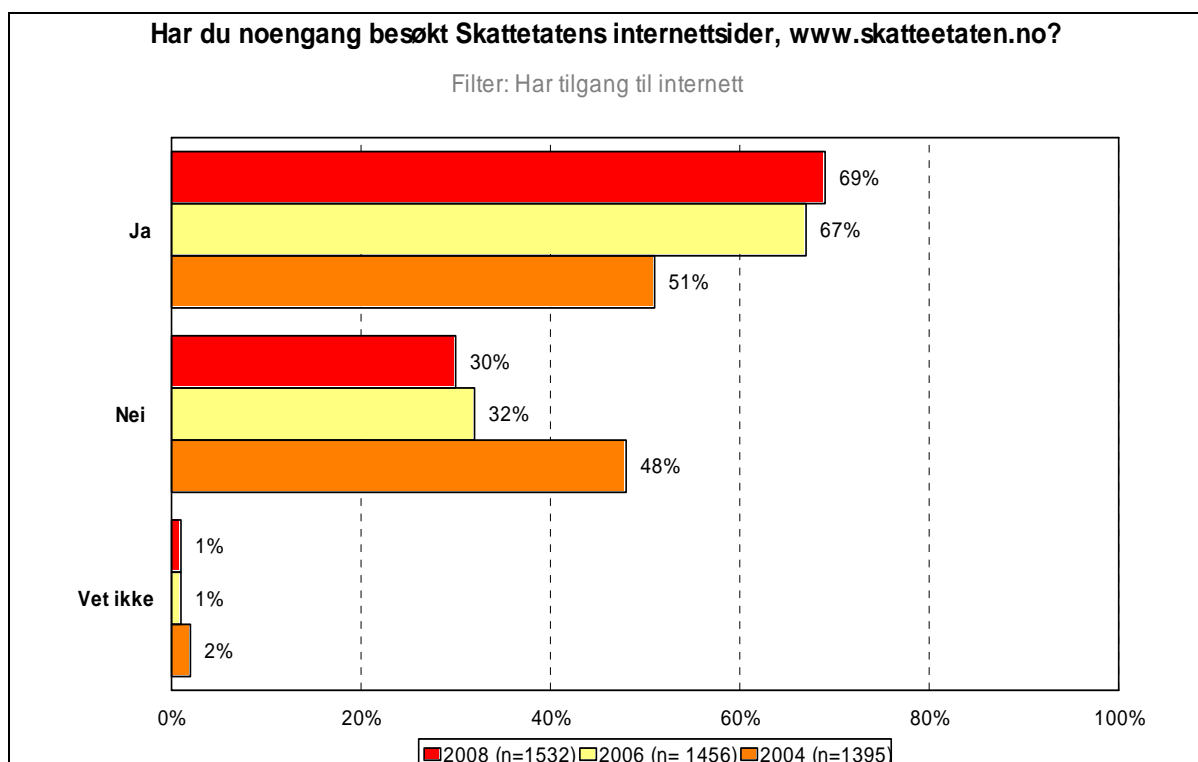
I denne sammenheng er det verdt å legge merke til at det er noen grupper som skiller seg ut fra befolkningen for øvrig, ved at de i mindre grad enn gjennomsnittet har tilgang på internett. Dette gjelder primært pensjonister og trygdede, men også til en viss grad kvinner. Disse funnene gjenspeiles i andre funn i undersøkelsen, der det at store andeler enn gjennomsnittet i disse gruppen ikke har tilgang på internett legger føringer for bl.a. ønsket kommunikasjonsform med Skattemyndighetene og andre aspekter, som hvor fornøyd man er med ulike forhold ved informasjonen man får fra Skattemyndighetene. Disse funnene er med på å understreke viktigheten av at gruppene som har en lavere penetrasjon av tilgang på internett ikke glemmes, selv om nær 9 av 10 i befolkningen generelt har tilgang på internett.

Det er dessuten visse fylkesvise forskjeller; I Telemark og Nordland er det signifikant lavere andeler som har internetttilgang sammenlignet med resten av landet.

9.2 Besøkt www.skatteetaten.no?

Et spørsmål som umiddelbart vekker interesse når vi har kartlagt hvem som har internett tilgang og hvem som ikke har dette, er å avdekke hvor mange som har vært inne på Skattetatens nettsider. Vi erindrer fra tidlig i undersøkelsen av Skatteetatens nettsider er en av de mest benyttede kildene til informasjon knyttet til skatte- og avgiftsspørsmål. Samtidig som 1 av 5 av de som har lest eller brukt informasjon fra skatteetaten oppgir internett som kilde.

Figur 25



Av de som har tilgang til internett har nær 7 av 10 (69 %) besøkt www.skatteetaten.no. De med lønnet arbeid heltid, menn, de i alderen 25-39 år og de med utdanning på universitetsnivå har oftere vært inne på Skatteetatens hjemmesider enn gjennomsnittet av de spurte.

I Rogaland er det en høyere andel enn landsgjennomsnittet som oppgir at de har besøkt [skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no), mens andelene som ikke har besøkt [skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no) er høyere enn landsgjennomsnittet i Sogn- og Fjordane og Nord-Trøndelag.

Det er få endringer i resultatene fra årets undersøkelse sammenlignet med resultatene fra 2006.

9.3 Påstander om www.skatteetaten.no

Målgruppen for dette spørsmålet er de som i foregående spørsmål bekreftet at de har vært inne på nettsidene til Skatteetaten. Hensikten var å få en evaluering av nettsidene.

Vi har benyttet den samme skalaen som tidligere i undersøkelsen. Altså helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig og helt uenig.

Tabellen nedenfor viser tidsserier for enig-andelene:

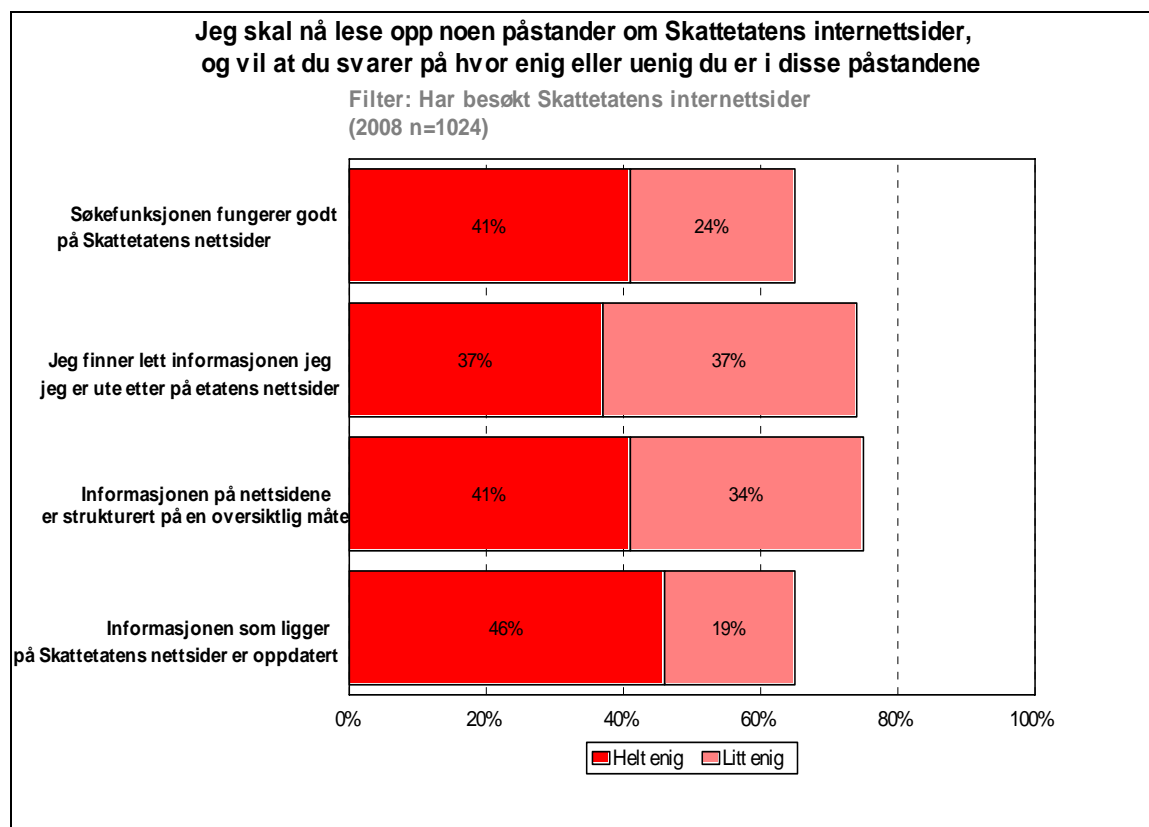
Tabell 5

Påstand	2004: Helt/litt Enig	2006 Helt/litt enig	2008 Helt/litt enig
<i>"Søkefunksjonen fungerer godt på Skatteetatens hjemmesider"</i>	72 %	74 %	65 %
<i>"Jeg finner lett informasjonen jeg er ute etter på etatens hjemmesider"</i>	-	-	74 %
<i>"Informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktlig måte"</i>	74 %	75 %	75 %
<i>"Informasjonen som ligger på Skatteetatens nettsider er oppdatert"</i>	53 %	62 %	65 %

Det er jevnt over høye enig-andeler for de ulike påstandene. Nivåene holder seg relativt stabile, med unntak av for påstanden om søkefunksjonen på Skatteetatens hjemmesider hvor andelen som sier seg enige har gått signifikant ned fra 2006 til 2008.

I figuren nedenfor er resultatene fra 2008 vist, og vi ser umiddelbart at det er høye enig - andeler på alle påstandene totalt sett.

Figur 26



Den øverste påstanden lød: **”Søkefunksjonen fungerer godt på Skattetatens nettsider”**. 65 % av de spurte er helt eller litt enige i dette, mens 11 % er helt eller litt uenige. Nok en gang en påstand med en sterk overvekt som er enig i påstanden. Kvinner, pensjonister og trygdede, og personer med et godt inntrykk av Skatteetaten har signifikant større andeler enn gjennomsnittet som er helt enige i påstanden.

Den neste påstanden lød: **”Jeg finner lett informasjonen jeg er ute etter på etatens nettsider”** 74 % er enige (litt + helt) i dette, mens 15 % er uenige (helt + litt). Personer i alderen 25-39 år og de med utdanning på grunnskolenivå som høyeste utdanning, samt de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene er i større grad enn de øvrige enige i påstanden.

Den nest siste påstanden lød: **”Informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktig måte”**. 75 % av de spurte er helt eller litt enige i påstanden, mens 11 % er helt eller litt uenige. Personer i alderen 25-39 år og de med utdanning på grunnskolenivå som



synovate

Research reinvented

høyeste utdanning, samt de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene er i større grad enn de øvrige enige i påstanden. Pensjonister og trygdede og hjemmeværende (NB! liten base) har en noe større andel enn gjennomsnittet som sier seg helt uenig i påstanden.

Den siste påstanden hadde følgende ordlyd: ”**Informasjonen på Skatteetatens nettsider er oppdatert**”. Mens 65 % sa seg enige (helt + litt) i dette, var 4 % uenige (helt + litt).

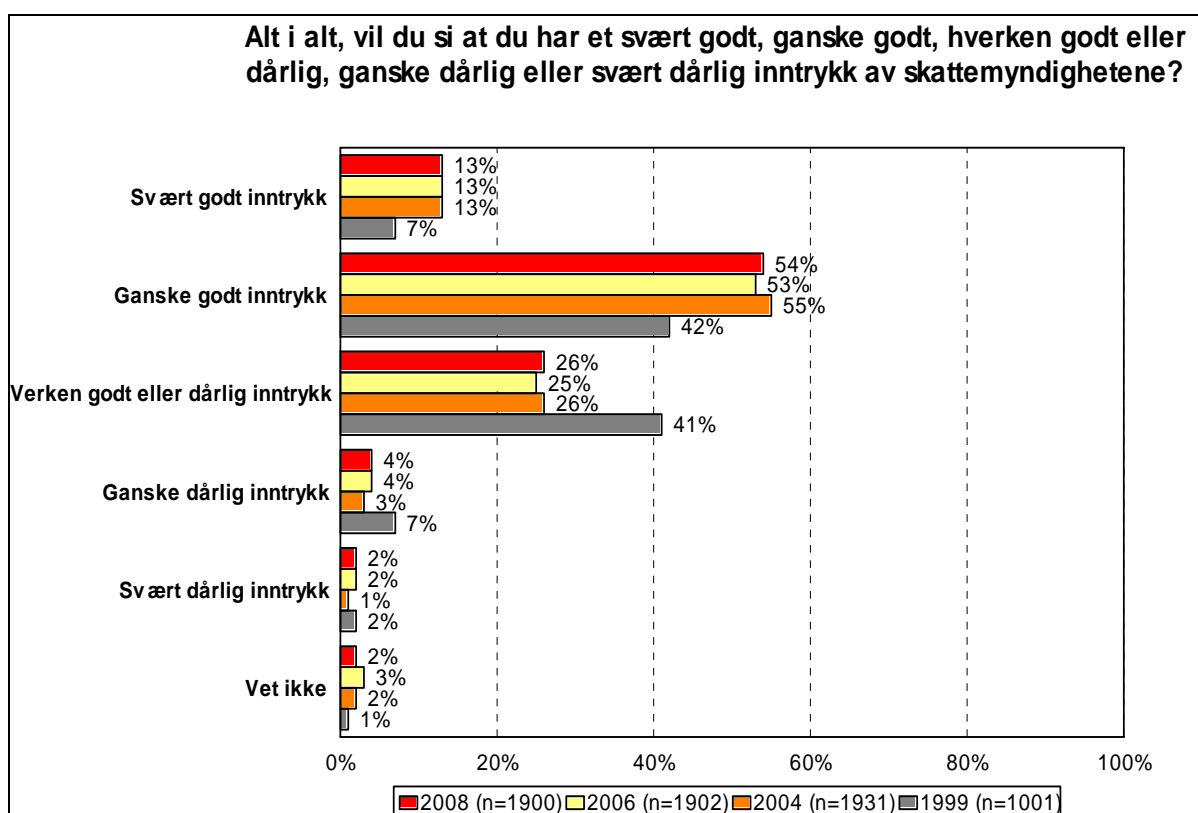
Samtidig som 20 % av de spurte ikke hadde noen formening om denne saken, hvilket vi antar kan ha flere forklaringer. I tabellverket finner vi at personer i alderen 25-39 år i større grad enn de øvrige aldersgrupper er helt enige i påstanden. Personer med godt inntrykk av Skattemyndighetene sier seg enig i også i denne påstanden i større grad enn de med dårlig inntrykk.

10. Alt i alt inntrykk av Skattemyndighetene

Etter å ha vært gjennom spørsmål knyttet til ulike former for kontakt, saksbehandling, oppfatning generelt stilte vil spørsmål om hvilket inntrykk man har av Skattemyndighetene.

Svarfordelingen som fremkom er vist i figuren nedenfor.

Figur 27



Vi ser at 67 %, dvs. 2 av 3, har et godt inntrykk (svært + ganske) av Skattemyndighetene, mens kun 6 % oppgir at de har et dårlig (svært + ganske) inntrykk. Følgelig er inntrykket folk har av Skattemyndighetene overveiende positivt. Sammenligner vi dette med resultatene fra 2004 og 2006, kan vi fastslå at forbedringen fra 1999-undersøkelsen er opprettholdt og stabilisert.

Blant de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene er det signifikant flere enn gjennomsnittet som verken har et godt eller dårlig inntrykk av Skattemyndighetene, selv om

også det er et flertall blant disse som har et ganske eller svært godt inntrykk av Skatteetaten.

Når vi ser på tidspunkt for siste kontakt er det noen flere som har hatt kontakt i 2008 som har et ganske dårlig inntrykk av Skattemyndighetene, selv om altså et stort flertall i denne gruppen har et positivt inntrykk av Skattemyndighetene.

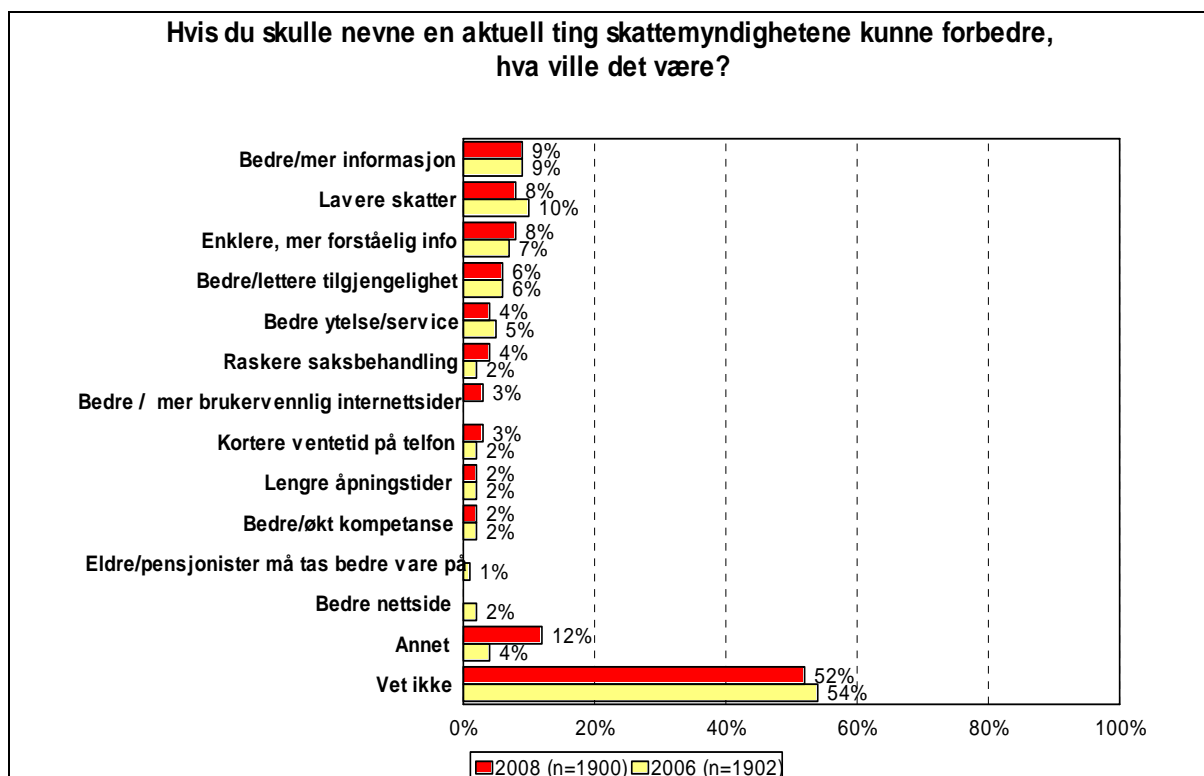
I Oslo er det en litt høyere andel sammenlignet med landsgjennomsnittet som har ganske dårlig inntrykk av Skatteetaten, selv om flertallet også av Oslo-borgerne har et godt inntrykk av etaten. I Vestfold er andelen med godt inntrykk av Skatteetaten noe høyere enn i resten av landet.

Vi finner bare små kjønnsforskjeller i besvarelsene for totalinntrykket. En lik andel kvinner og menn har godt totalinntrykk. Vi finner heller ingen store aldersforskjeller, men 15-24 åringen er noe mer mellomfornøyd med større andeler enn gjennomsnittlig som svarer "verken godt eller dårlig inntrykk". 25-39 åringene er på sin side de med best inntrykk og trekker vesentlig opp snittet for de med godt inntrykk av Skattemyndighetene.

11. Forslag til forbedringer for Skattemyndighetene

Alle ble stilt et åpent, uhjulpent spørsmål knyttet til tips til mulige forbedringer for skatteetaten. Resultatene er fremstilt i diagrammet og vi ser at hele 52 % svarer "vet ikke" på dette spørsmålet.

Figur 28



Bedre eller mer informasjon nevnes også i 2008 av 9 % totalt sett. De i aldersgruppen 40-59 år, de med lønnet arbeid på heltid og personer bosatt i Troms har høyere andeler enn gjennomsnittet som ønsker enklere og mer forståelig informasjon. Blant de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år uttrykkes ønske om enklere og mer forståelig informasjon, bedre eller lettere tilgjengelighet, raskere saksbehandling, bedre service, kortere ventetid på telefon, lengre åpningstider, samt bedre/økt kompetanse i større grad enn gjennomsnittet av de spurte. Disse forholdene får dessuten signifikante utslag blant de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene i 2008, i tillegg til at disse personene også har en signifikant høyere andel som ønsker bedre eller mer informasjon enn gjennomsnittet av de spurte.

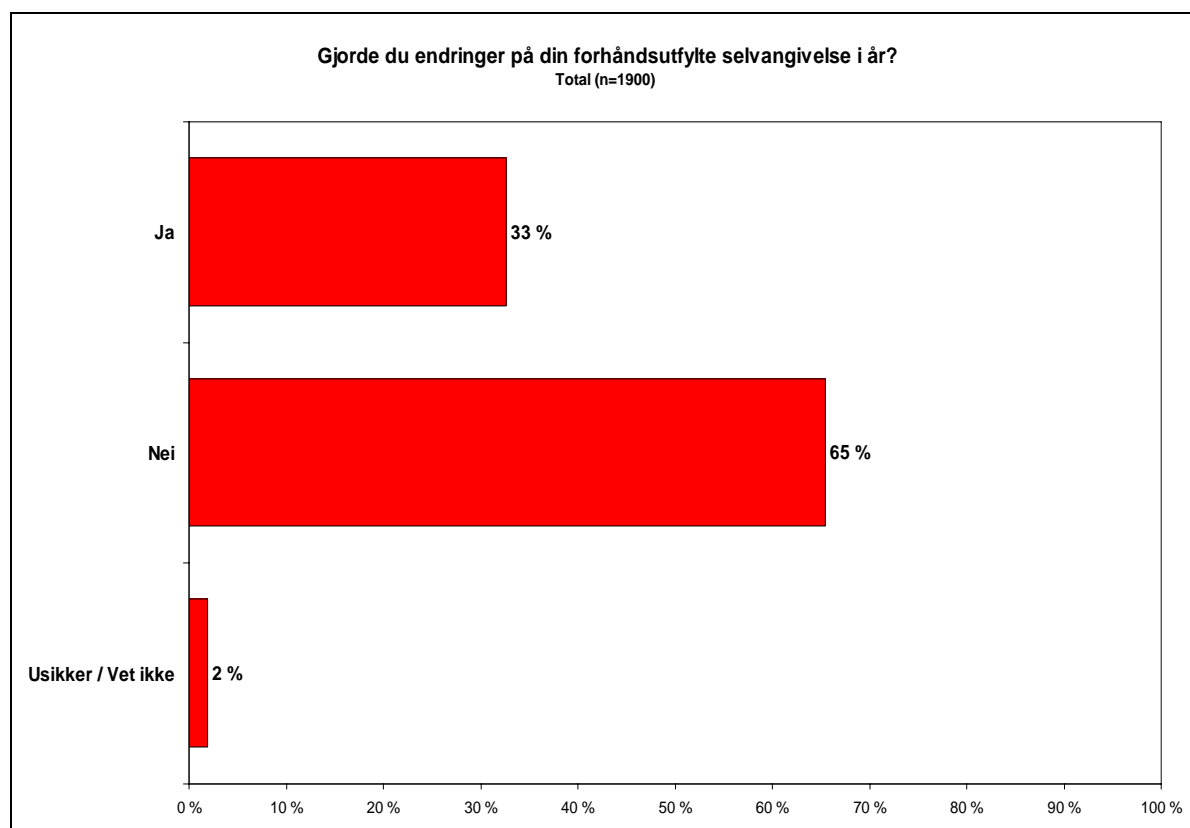
12. Om årets selvangivelse

Nytt i årets undersøkelse er 3 spørsmål som handler om forhold ved årets selvangivelse. Dette henger naturligvis sammen med at det i år ble innført ordning med "stille aksept" eller leveringsfritak, som innebærer at lønsmottakere og pensjonister slipper å levere inn selvangivelsen dersom de ikke har endringer i opplysningene på de forhåndsutfylte selvangivelsene.

12.1 Eventuelle endringer i årets selvangivelse

Første spørsmål dreide seg om man hadde endringer å komme med i selvangivelse. De som svarte bekreftende på dette vil altså ikke kunne velge leveringsfritak.

Figur 29

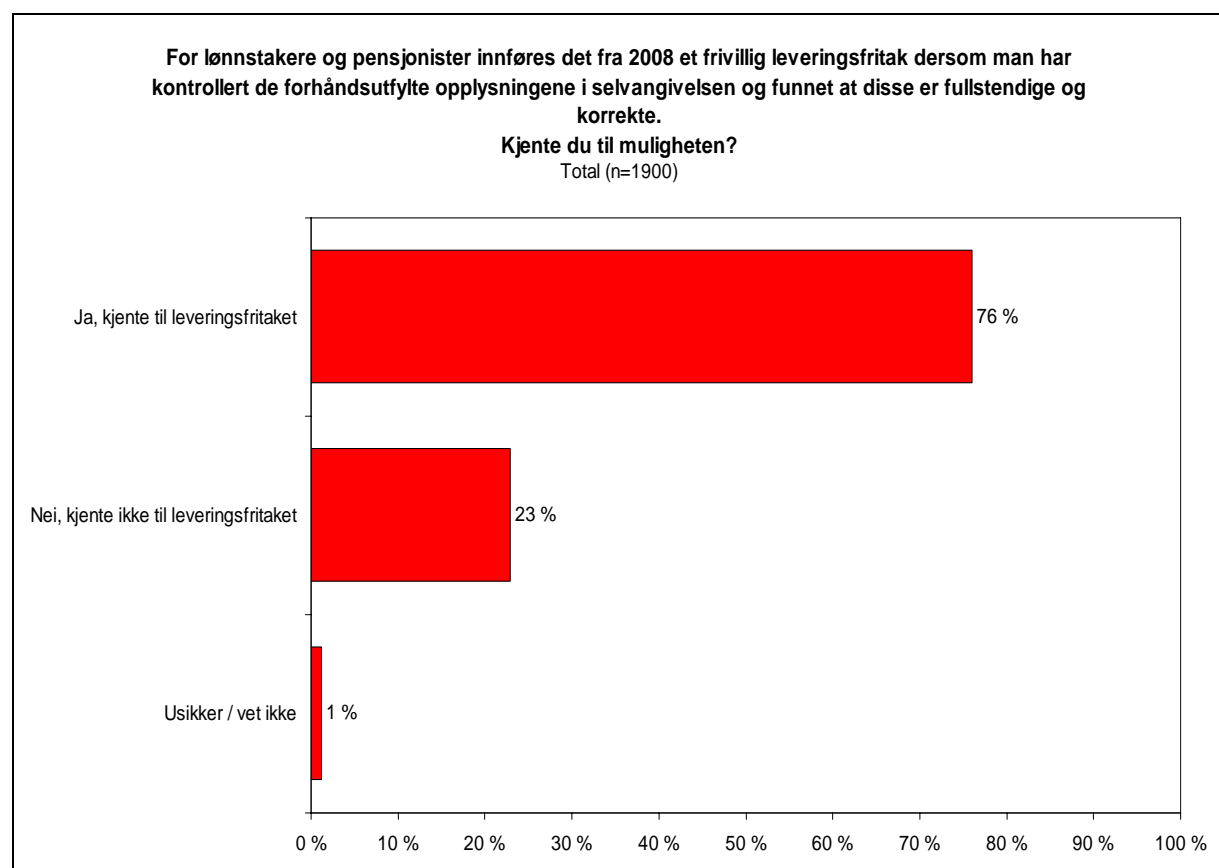


1 av 3 gjorde endringer i sin forhåndsutfylte selvangivelse i år, og kunne dermed altså ikke velge leveringsfritak for årets selvangivelse. Personer med lønnet arbeid på heltid, menn, de i alderen 25-59 år og de med utdanning på universitetsnivå har høyere andeler enn gjennomsnittet som gjorde endringer i selvangivelsen. Det er en noe lavere andel som gjorde endringer i selvangivelsene i Sogn- og Fjordane sammenlignet med i landet for øvrig.

12.2 Kjennskap til mulighet for leveringsfritak

Neste spørsmål tok sikte på å kartlegge kjennskapen til muligheten for "stille aksept", det vil si leveringsfritak.

Figur 30



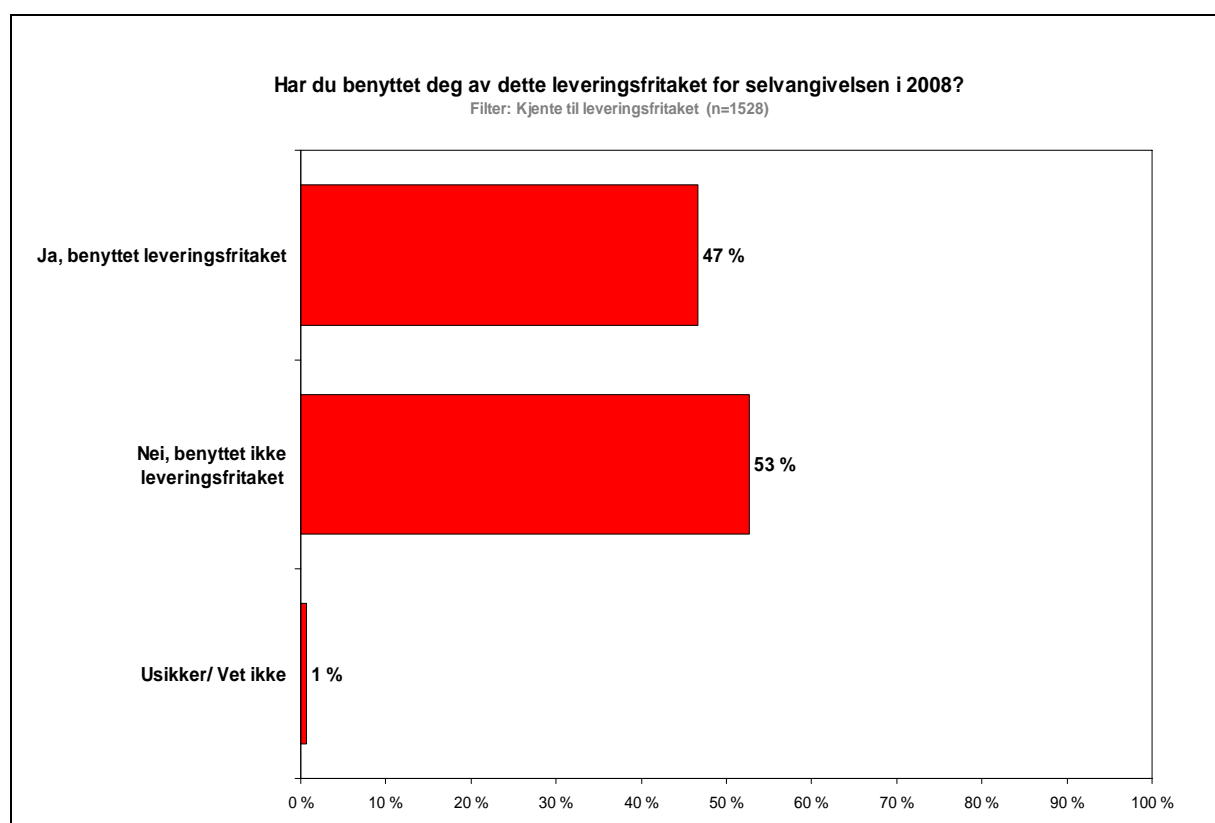
Et stort flertall på 76 % kjente til ordningen med leveringsfritak. Studenter, de i den yngste aldersgruppen (15-24 år), de med lønnet arbeid på deltid og de med grunnskole som

høyeste utdannelse har signifikant høyere andeler som ikke hadde hørt om ordningen med leveringsfritak.

I Sogn- og Fjordane var kjennskapen noe lavere enn på landsbasis, mens den i Sør-Trøndelag var noe høyere.

12.3 Andelen som har benyttet leveringsfritak

Figur 31



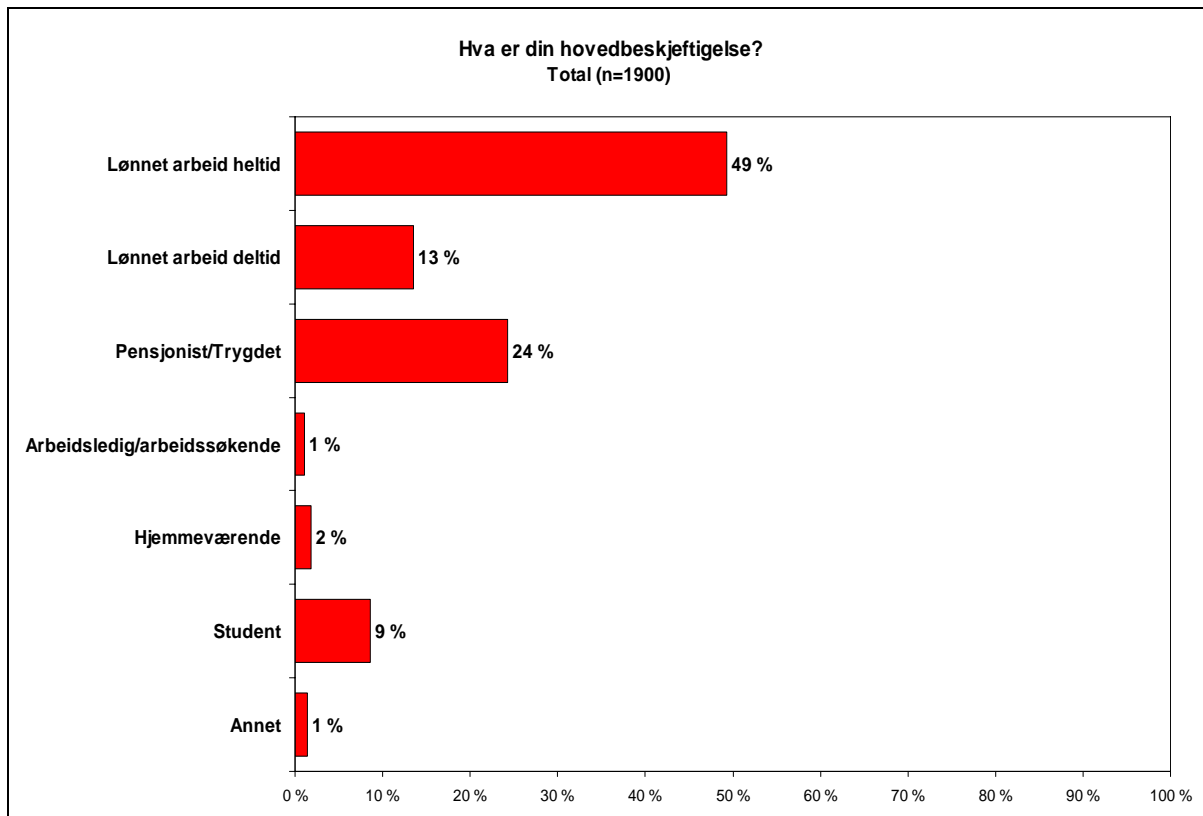
Av de som kjente til ordningen med leveringsfritak er det 47 % som benyttet ordningen, og det er en overvekt av hjemmeværende, kvinner og de i alderen 15-24 år og med utdanning på videregående nivå som høyeste utdanning som har benyttet seg av leveringsfritaket. Sett i sammenheng med resultatene på spørsmålet om man gjorde endringer, så ser vi at menn og de med lønnet arbeid på heltid er overrepresentert i gruppen som ikke benyttet leveringsfritak.

Av de som kjente til ordningen med leveringsfritak og som ikke gjorde endringer i den forhåndsutfylte selvangivelsen (51 % av totalutvalget) er det 73 % som oppgir at de benyttet ordningen med leveringsfritak.

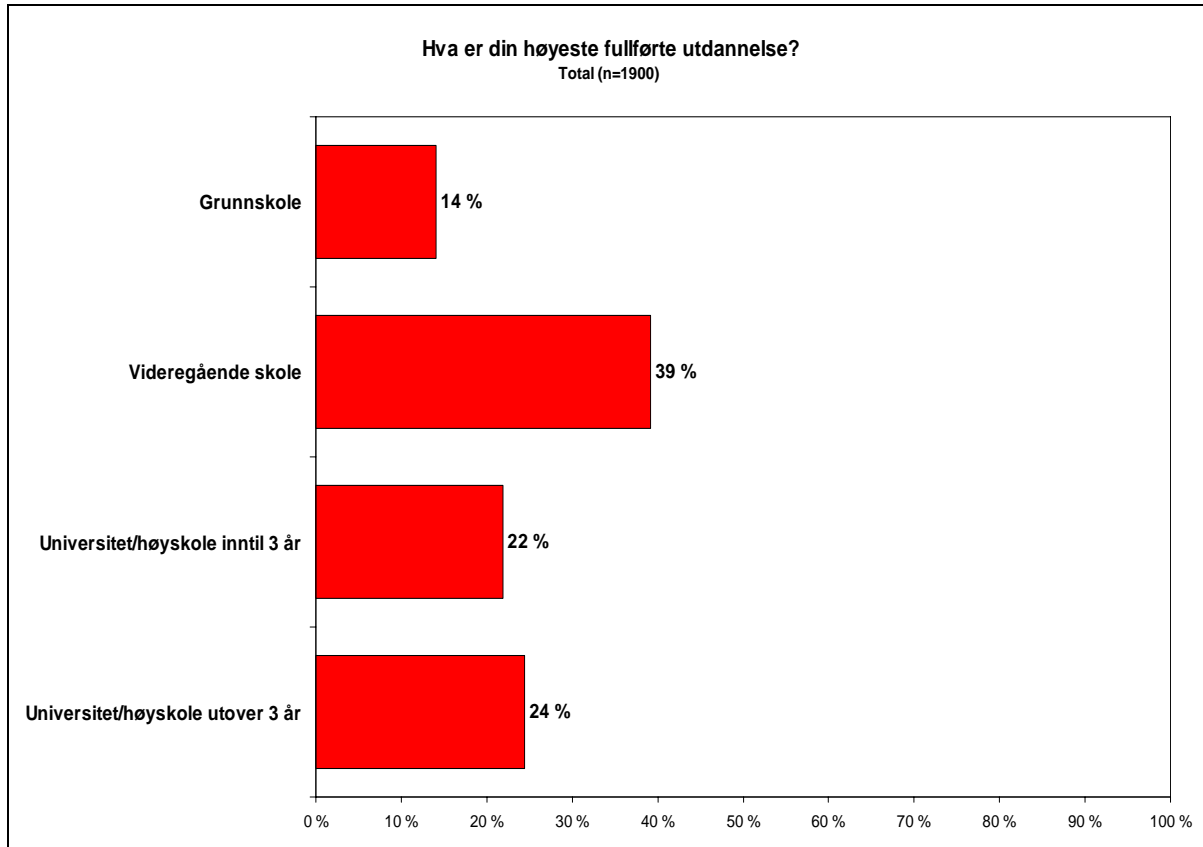
Telemark skiller seg ut med større en andel som benyttet leveringsfritak i år, mens Hordaland skiller seg ut med høyere andeler som ikke benyttet leveringsfritak sammenlignet med landsgjennomsnittet.

13. Bakgrunnsvariabler; fordeling i utvalget

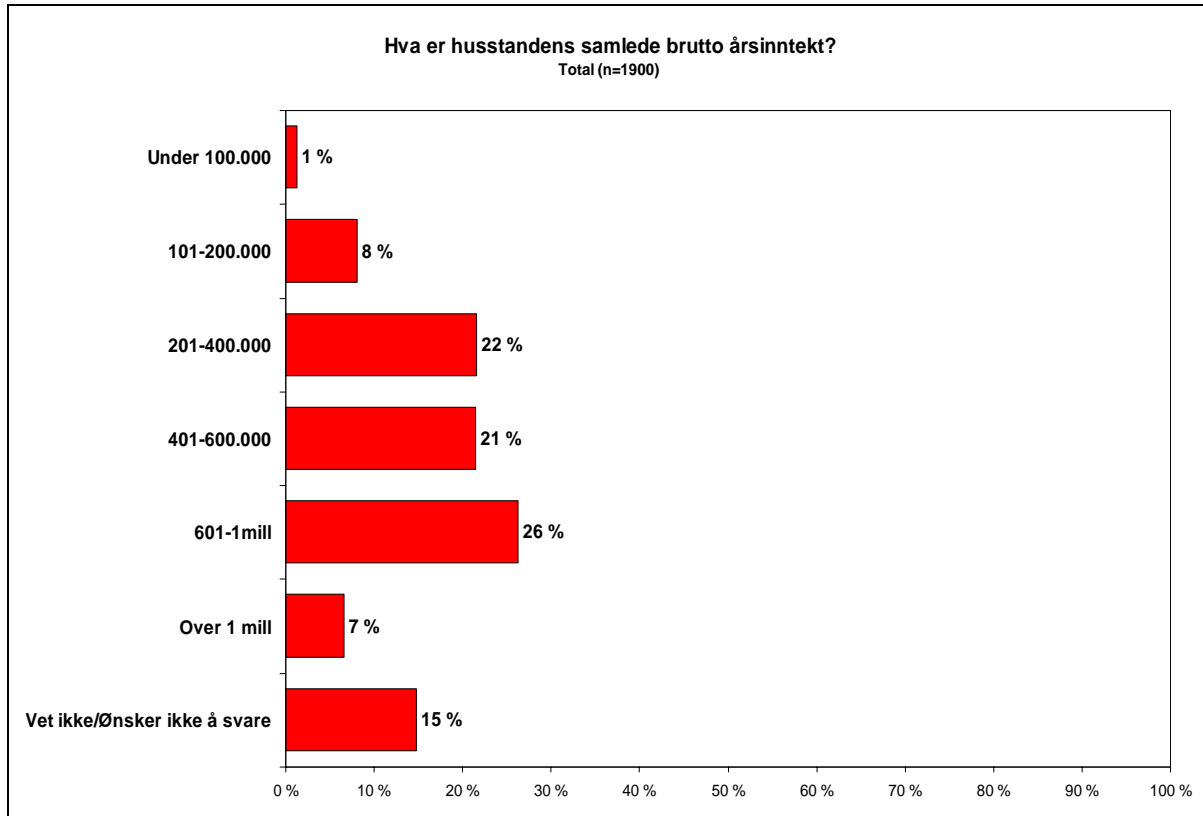
Figur 32: Oversikt over hovedbeskjeftigelse



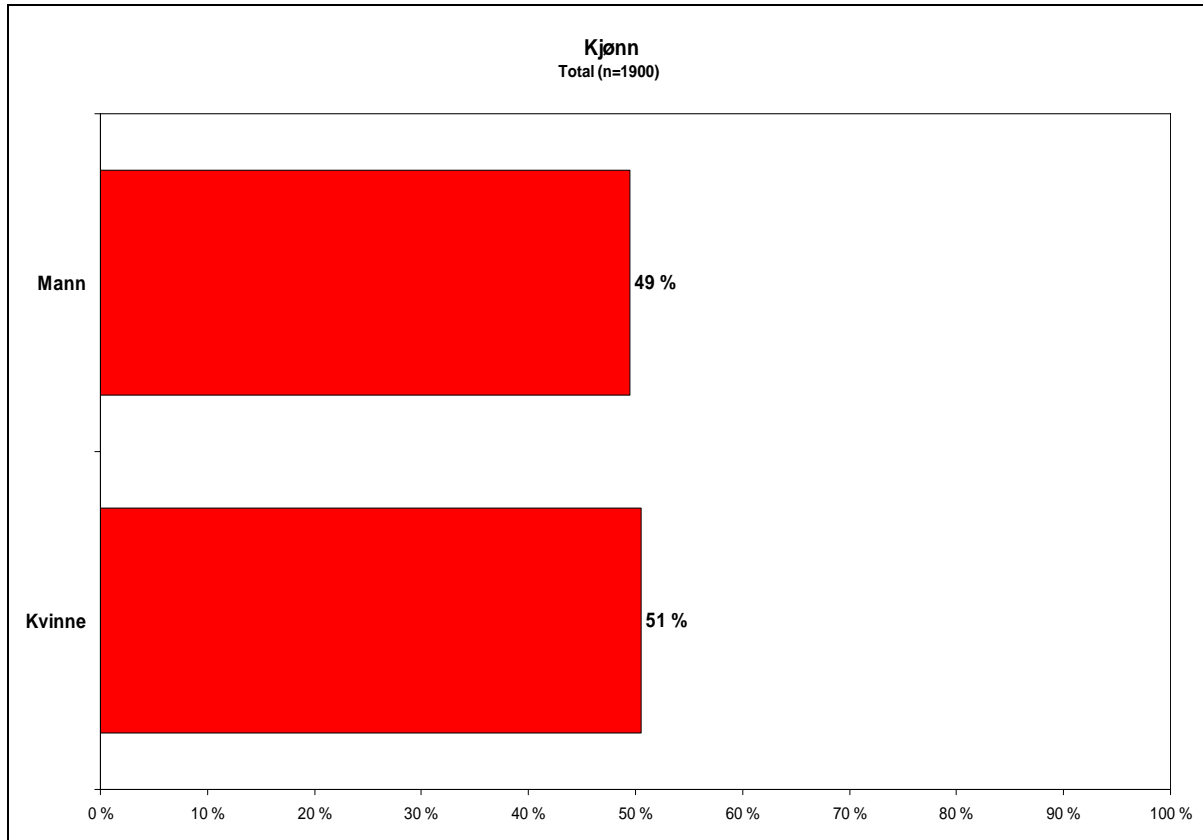
Figur 33: Utdanningsfordeling



Figur 34: Inntektsfordeling

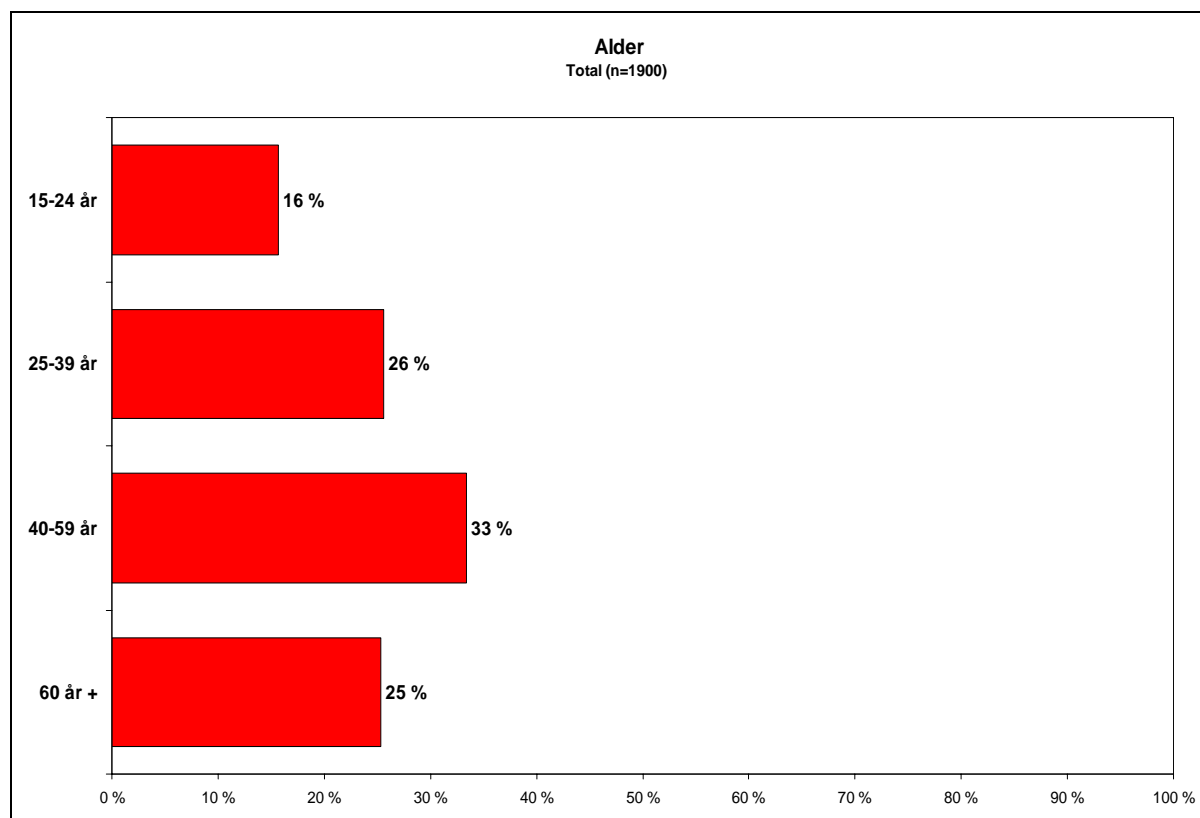


Figur 35: Kjønnfordeling

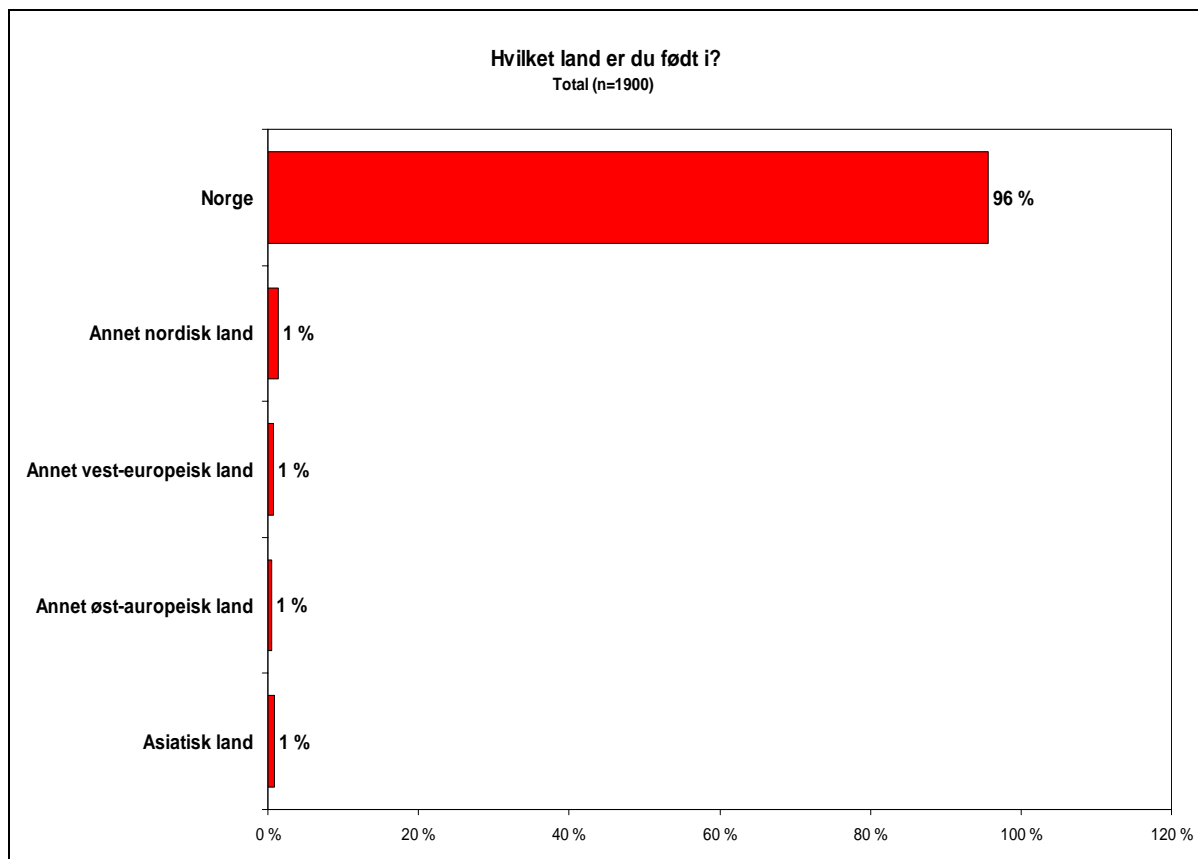




Figur 36: Aldersfordeling



Figur 37: Fødeland



Figur 38: Fylkesfordeling

