

Skattedirektoratet

Rapport fra brukerundersøkelse

Skattebetalernes syn på skattemyndighetene

Bakgrunn og hensikt

- Bakgrunn

- Skattedirektoratet har tatt kontakt med Feedback AS for å gjennomføre en brukerundersøkelse om lønnstakeres og pensjonisters syn på skatteetaten.

- Hensikt

- Målsetningen med undersøkelsen var å fremskaffe dokumenterte kunnskaper om brukernes syn på og erfaringer med, samt krav og forventninger til:
 - ⇒ etatens service
 - ⇒ informasjon
 - ⇒ veiledning
 - ⇒ saksbehandlingstid osv

- ⇒ Etaten ønsker også å bruke datagrunnlaget som innspill til mer målrettet kommunikasjon.

Tekniske kommentarer og gjennomføring

- Målgrupper
 - personer over 15 år som betaler skatt
- Metode for datainnsamling
 - kvantitativ telefonundersøkelse blant et representativt utvalg av Norges befolkning
- Antall gjennomførte intervjuer
 - det er totalt gjennomført 1001 intervjuer
- Tidsperiode
 - feltarbeidet ble gjennomført i perioden 2.-8. juni 1999
- Referansenummer i Feedback AS
 - SKA14383
- Ansvarlig analytiker
 - Tora Mellbye, Konsulent

Om utvalget

- **Arbeidssituasjon**
 - 52% arbeider heltid
 - 19% arbeider deltid
 - 10% er pensjonister
 - 6% er trygdet
 - 4% er hjemmeværende
 - 10% er studenter
- **Kjønn**
 - Utvalget har en jevn fordeling av menn og kvinner (50/50)
- **Alder**
 - 14% er under 25 år
 - 35% er 25-39 år
 - 39% er 40-64 år
 - 11% er 65 år eller eldre

Om utvalget

- Høyeste fullførte utdanning
 - 20% har grunnskoleutdanning
 - 39% har videregående skole
 - 23% har universitet/høyskole inntil 3 år
 - 17% har universitet/høyskole utover 3 år
- Husstandens samlede brutto årsinntekt
 - 3% har under 100.000 kr. pr. år
 - 11% har 101-200.000 kr. pr. år
 - 18% har 201-300.000 kr. pr. år
 - 17% har 301-400.000 kr. pr. år
 - 16% har 401-500.000 kr. pr. år
 - 22% har over 500.000 kr. pr. år
- Bosted
 - 43% bor i by
 - 29% bor i tettsted
 - 28% bor på landsbygd

Informasjonskanaler

• Hovedinntrykk

- Ligningskontoret og media oppleves av brukerne å være de viktigste informasjonskanaler når det gjelder å innhente opplysninger om skatte- og avgiftsspørsmål.
- Blant de som har svart “Annet”, er det først og fremst arbeidsgiver/jobb som nevnes.

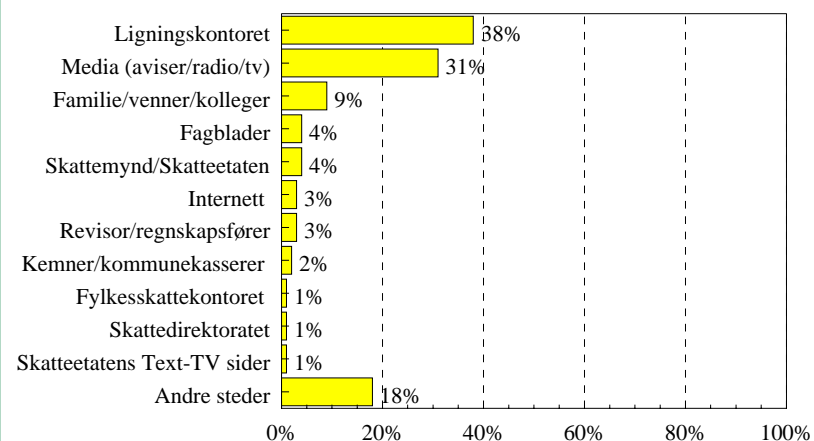
• Forskjeller i undergruppene

- Personer i alderen 15-24 år oppgir i større grad å innhente informasjon gjennom familie/venner/kolleger enn de som er eldre (17% vs. 9% totalt), og i mindre grad å hente informasjon gjennom media (7% vs. 31% totalt).
- Oslo- innbyggere orienterer seg i mindre grad gjennom ligningskontoret enn de som er bosatt andre steder i landet (23% vs. 38% totalt), mens de i større grad oppgir media som kilde (39% vs. 31% totalt). Det siste inntrykket forsterkes ved at også de som er bosatt i by generelt i større grad enn de som bor i tettsted/på landsbygden oppgir å orientere seg gjennom media (36% vs. 31% totalt).
- De med høyskole/universitetsutdannelse er også de som i størst grad benytter seg av media, fagblader og internett som informasjonskanaler.

Spørsmål:

Hvor innhenter du først og fremst informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?

Informasjonskanaler



Tall i % av base 1001

Kontakt

- Hovedinntrykk

- 43% av brukerne oppgir at de ikke har vært i kontakt med skattemyndighetene de siste to årene. Blant de som oppgir å ha vært i kontakt, er det en liten overvekt som oppgir å ha vært i kontakt personlig og telefonisk i forhold til de som har vært i skriftlig kontakt.

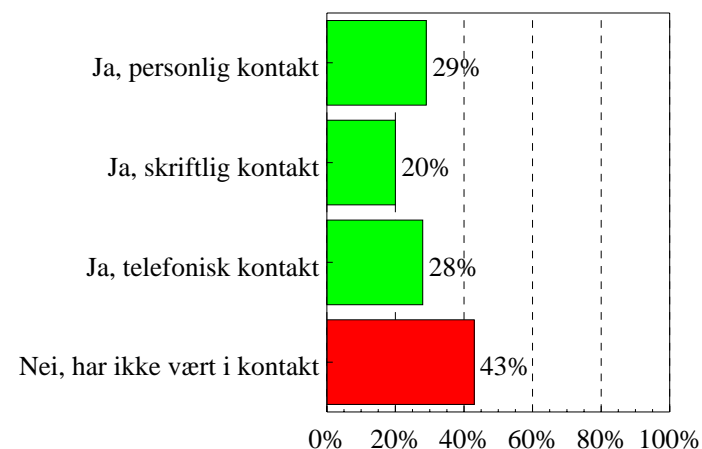
- Forskjeller i undergruppene

- De i alderen 25-39 år har i større grad hatt kontakt med skattemyndighetene enn de øvrige aldersgruppene (66% vs. 57% totalt).
- De som er bosatt i Oslo oppgir i mindre grad enn de som bor andre steder i landet å ha vært i personlig kontakt (18% vs. 29% totalt).
- Det er de med lavest utdanning (grunnskole) som i størst grad oppgir at de ikke har vært i kontakt med skattemyndighetene siste 2 år (56% vs. 43% totalt).

Spørsmål:

Har du i løpet av de siste 2 årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med skattemyndighetene?

Kontakt med skattemyndighetene



Tall i % av base 1001

Årsak til kontakt

- Hovedinntrykk

- Det er først og fremst i forbindelse med skattekort (45%) og selvangivelse (41%) at brukerne oppgir å ha vært i kontakt med skattemyndighetene.
- Blant de som svarer "Annet", er det først og fremst kontakt i forbindelse med jobben og aksjer/aksjesalg som nevnes.

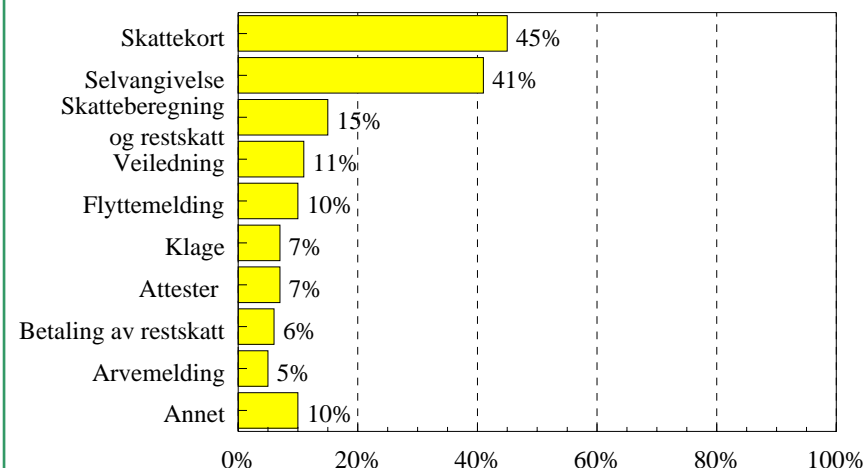
- Forskjeller i undergruppene

- De i alderen 15-24 år oppgir i større grad enn øvrige aldersgrupper å ha vært i kontakt i forbindelse med skattekort (70% vs 45% totalt), mens de i mindre grad har vært i kontakt med spørsmål om selvangivelse (26% vs. 41% totalt). Sammen med de i alderen 25-39 år, er det også denne gruppen som i størst grad har vært i kontakt for å få flyttemelding (13-15% vs. 10% totalt).

Spørsmål:

I hvilken forbindelse har du vært i kontakt med skattemyndighetene?

Årsak til kontakt med skattemyndighetene



Tall i % av base 567

Kontakt siste 2 år

- Hovedinntrykk

- Et klart flertall (96%) av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene oppgir å ha vært i kontakt med ligningskontoret siste 2 år.

- Forskjeller i undergruppene

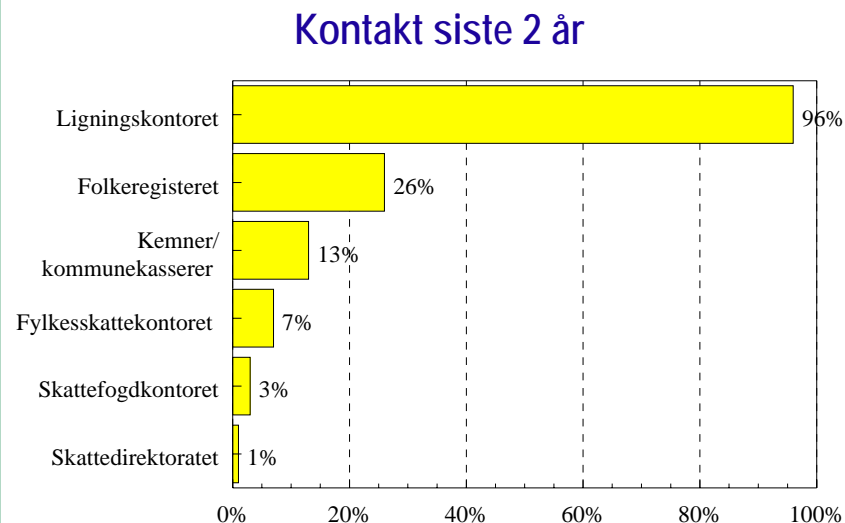
- Kvinner oppgir i noe større grad enn menn å ha vært i kontakt med Folkeregisteret (30% vs. 22%).
- De med lavest utdanning (grunnskole) oppgir i mindre grad enn de med høyere utdanning å ha vært i kontakt med Folkeregisteret (14% vs. 26% totalt).

- Kommentarer

- Dette spørsmålet har dannet utgangspunkt for brukerens evaluering av skattemyndighetene i de påfølgende spørsmålene.

Spørsmål til de som har vært i kontakt:

Hvilke av de nevnte kontorer har du vært i kontakt med de siste 2 årene?



Tall i % av base 567

Ønsket kommunikasjonsform

• Hovedinntrykk

- Det er ingen *klare* preferanser blant brukerne når det gjelder foretrukken kommunikasjonsform. Et lite flertall synes imidlertid å foretrekke personlig kontakt.
- Kun 7% foretrekker kontakt via elektronisk post.

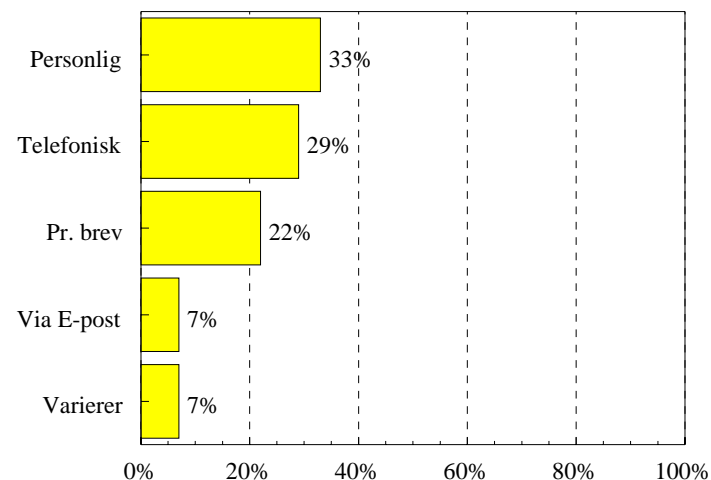
• Forskjeller i undergruppene

- Menn ønsker i større grad enn kvinner personlig kontakt (37% vs. 30%), men oppgir de i mindre grad telefon som ønsket kontaktform (26% vs. 32%).
- Det er først og fremst de eldste aldersgruppene (40+) som foretrekker personlig kontakt, mens de under 40 år i større grad oppgir å foretrekke skriftlig (brev) og elektronisk kontakt.
- De som er bosatt i Oslo oppgir i større grad enn de som bor andre steder å foretrekke kommunikasjon via E-post (15% vs. 7 totalt).
- De med lavest utdanning (grunnskole/ videregående) i større grad enn de med høy utdanning foretrekker personlig kontakt, mens de med universitets-/ høyskoleutdanning i større grad elektronisk post som ønsket kommunikasjonsform.

Spørsmål:

I din kontakt med skattemyndighetene, ønsker du at kommunikasjonen foregår personlig, telefonisk, pr.brev eller via elektronisk post?

Ønsket kommunikasjonsform



Tall i % av base 1001

Brukerbehandling

• Hovedinntrykk

- Skattemyndighetene oppleves å ha hyggelige medarbeidere, å håndtere henvendelser på en korrekt og profesjonell måte, og brukerne synes det er lett å få de opplysninger de er ute etter.
- I underkant av halvparten av brukerne er også enig i at skattebetalerne behandles med respekt og at man ved henvendelse til feil kontor får god informasjon om hvor man bør henvende seg.
- Det er imidlertid delte meninger om hvorvidt skattemyndighetene viser interesse for skattebetalernes problemer og behov.
- Høy “vet ikke” og “hverken eller” andel på enkelte av påstandene, kan indikere at brukerne føler at de ikke kjenner skattemyndighetene godt nok til å ta stilling til disse.

• Forskjeller i undergruppene

- Den eldste aldergruppen (65+) sier seg i større grad *helt enig* i påstandene, enn de som er yngre.
- De med høyest utdanning sier seg i større grad enn de med lavere utdanning enig i påstanden om at skattebetalerne behandles med respekt (61% vs. 48%).

• Kommentarer

- ⇒ Brukerne er i sin evaluering bedt om å ta utgangspunkt i det kontoret de var i kontakt med *sist*.
- ⇒ Påstand 4 og 6 er stilt til alle. Påstand 2,3,5 er stilt til de som har vært i kontakt. Påstand 1 er stilt til de som har vært i telefonisk/personlig kontakt

Spørsmål:

hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om skattemyndighetenes brukerbehandling?

Skattemyndighetenes brukerbehandling



Tall i % av base 1001

Tilgjengelighet

• Hovedinntrykk

- Et flertall av brukerne opplever at tilgjengeligheten på telefon er god, mens rundt 1/5 er uenig i dette.
- Brukerne er delt i sitt syn på hvorvidt åpningstidene er tilpasset deres behov.

• Forskjeller i undergruppene

- Når det gjelder tilgjengeligheten på telefon, er den yngste aldersgruppen (under 35) mest tilfredse, mens det er de over 65 år som i størst grad opplever åpningstiden å være tilpasset deres behov.
- Oslo-borgere opplever generelt telefontilgjengeligheten som dårligere enn de som bor andre steder i landet.
- De som er bostatt i tettsteder eller på landsbygden opplever gjennomgående tilgjengeligheten som bedre enn de som er bosatt i byen.

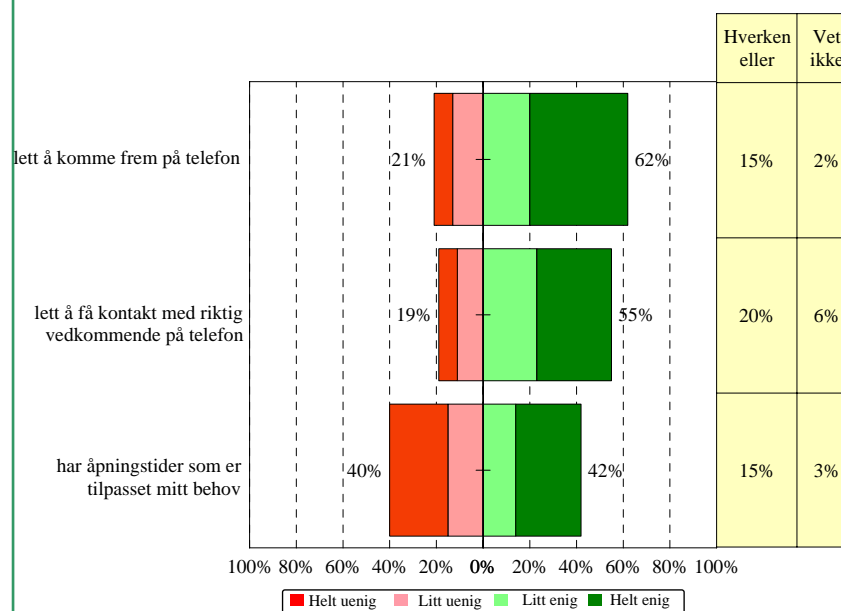
• Kommentarer

- ⇒ Brukerne er i sin evaluering bedt om å ta utgangspunkt i det kontoret de var i kontakt med sist.
- ⇒ Påstand 1 og 1 er stilt til de som har vært i kontakt pr. telefon. Påstand 3 er stilt til alle som har vært i telefonisk eller personlig kontakt

Spørsmål:

hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om skattemyndighetenes tilgjengelighet?

Tilgjengelighet til skattemyndighetene?



Tall i % av base 1001

Saksbehandling

- Hovedinntrykk

- 6 av 10 brukere oppgir at de *ikke* har hatt saker til behandling hos skattemyndighetene i løpet av de siste 3-5 årene. Blant de som hatt saker til behandling er dette først og fremst hos ligningskontoret.

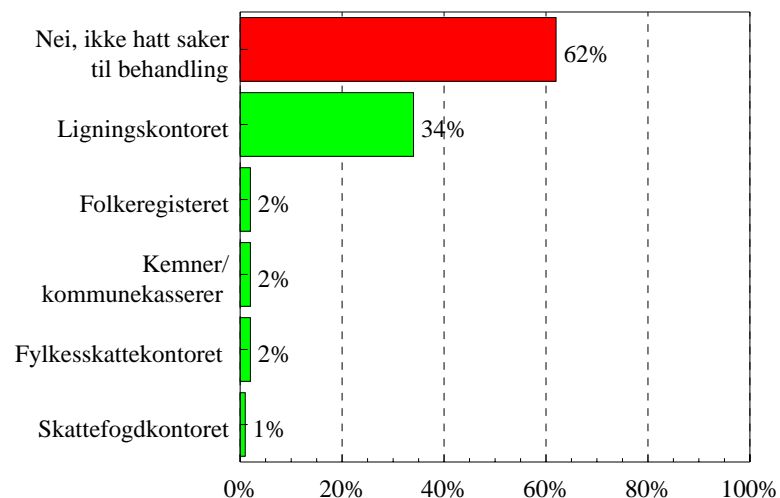
- Forskjeller i undergruppene

- Det er de i aldersgruppen 25-39 år som i størst grad oppgir å ha hatt saker til behandling (44% vs. 38% totalt), og de oppgir også i større grad enn øvrige aldersgrupper å ha vært i kontakt med ligningskontoret (41% vs. 34% totalt).
- De med lavest utdanning (grunnskole) oppgir i større grad enn de med høyere utdanning å ikke ha hatt saker til behandling (74% vs. 62% totalt).

Spørsmål:

Har du hatt saker til behandling hos skattemyndighetene i løpet av de siste 3-5 årene, i så fall hvor?

Har du hatt saker til behandling hos skattemyndighetene?



Tall i % av base 1001

Saksbehandling

• Hovedinntrykk

- Et klart flertall av brukerne opplever at saksbehandlerne benytter et språk som er lett å forstå, at det er lett å få kontakt med saksbehandler, at saksbehandlingstiden er akseptabel, at saksbehandlerne har god faglig kompetanse, og har tillit til at deres sak behandles korrekt. Innenfor alle disse områdene, er det imidlertid rundt 1/5 av brukerne som uttrykker misnøye, noe som tyder på at det er et visst forbedringspotensiale også her.
- Det er noe delte meninger om hvorvidt skattemyndighetene ga tilstrekkelig informasjon i saken de hadde til behandling og hvorvidt skattemyndighetene sjelden begår feil i saksbehandlingen.

• Forskjeller i undergruppene

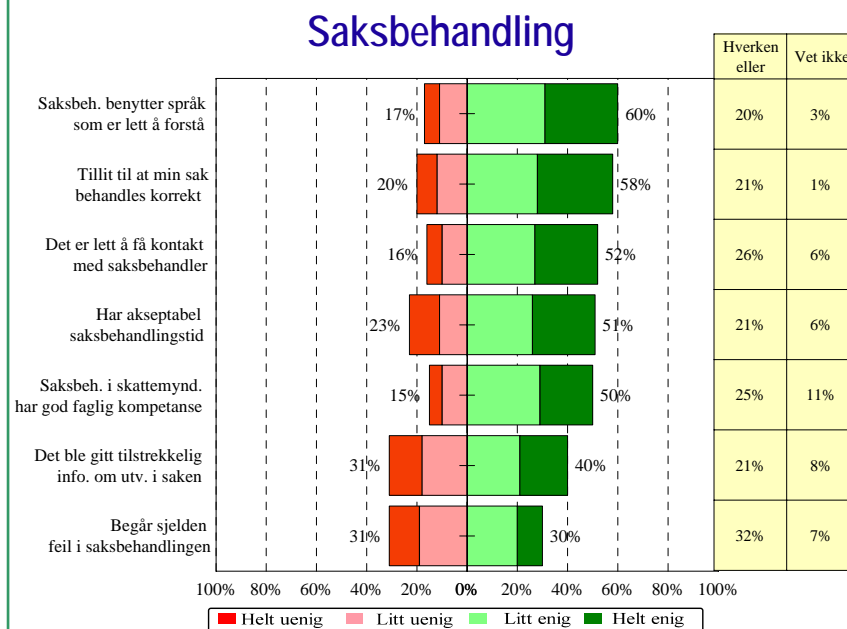
- De i alderen 25-64 år, er gjennomgående mer negative til påstandene enn de yngre og eldre aldersgruppene.
- De som er bosatt i tettsted eller på langsbygden opplever i større grad at det er lett å få tak i saksbehandler enn de som er bosatt i byen. Det er også disse som opplever den generelle tilgjengeligheten generelt som best.

• Kommentarer

- ⇒ Brukerne er i sin evaluering bedt om å ta utgangspunkt i det kontoret de var i kontakt med sist.
- ⇒ Spørsmålene er bare stilt til de som har hatt saker til behandling

Spørsmål:

Jeg skal nå lese opp noen påstander om skattemyndighetenes saksbehandling, og jeg vil at du skal svare hvor enig eller uenig du er i disse påstandene.



Tall i % av base 377

Informasjon

• Hovedinntrykk

- Når det gjelder skattemyndighetenes evne til å gi informasjon, er tilbakemeldingene fra brukerne med ett unntak (tilgjengelighet), mer negative enn positive. Dette, sett i sammenheng med undersøkelsen blant næringsdrivende i 1998 (som også viste de samme tendensene), viser at man her har betydning forbedringspotensiale i forhold til informasjonsvirksomheten.
- Mange brukere opplever også skattespørsmål generelt som komplisert, noe som stiller ekstra store krav til informasjonen.
- Rundt 1/3 av brukerne tar ikke stilling til påstandene, noe som kan tyde på at de ikke har noe klart inntrykk av skattemyndighetenes informasjon.

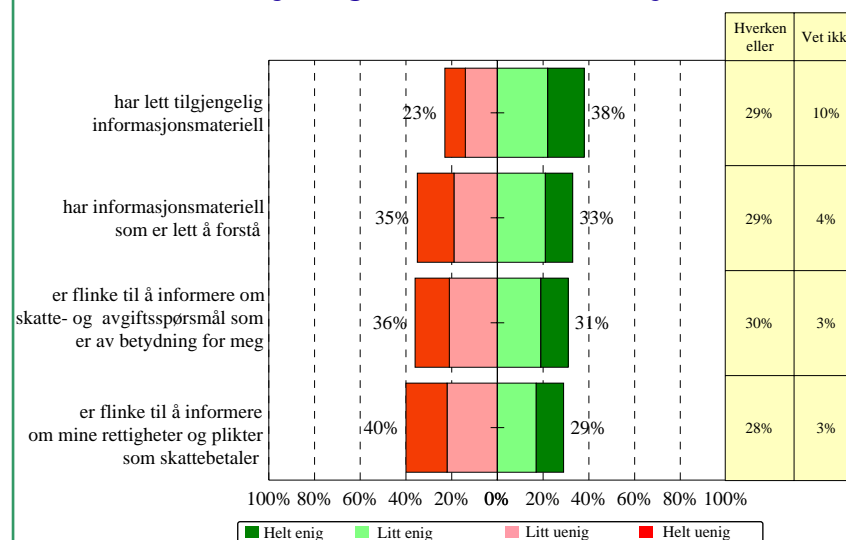
• Forskjeller i undergruppene

- Igjen ser vi en gjennomgående tendens til at det er aldersgruppen 25-39 år som i størst grad er negative til påstandene om skattemyndighetenes informasjon..
- De med lavest utdanning (grunnskole) opplever i større grad enn de med høy utdanning at skattemyndighetene er flinke til å informere om deres rettigheter og plikter (37% vs 29% totalt), men i mindre grad at informasjonsmaterialet er lett å forstå (44% uenige vs. 35% totalt)

Spørsmål:

Jeg skal nå lese opp noen påstander om skattemyndighetenes informasjon, og jeg vil at du skal svare hvor enig eller uenig du er i disse påstandene.

Skattemyndighetenes informasjon



Tall i % av base 1001

Prioriteringer

- Hovedinntrykk

- Dersom brukerne fikk bestemme, ville skattemyndighetene prioritere service og informasjon, samt innsats mot svart økonomi og skatteunndragelse.
- Tilgjengelighet anses som det minst viktige, noe som kan sees i lys av at et klart flertall av brukerne opplevet tilfredshet med tilgjengeligheten - i hverfall på telefon.
- De som har svart at tilgjengelighet bør prioriteres har fått oppfølgingsspørsmål om hva som kan gjøres for å forbedre denne. Her er det først og fremst utvidede åpningstider og bedre telefontilgjengelighet som nevnes.

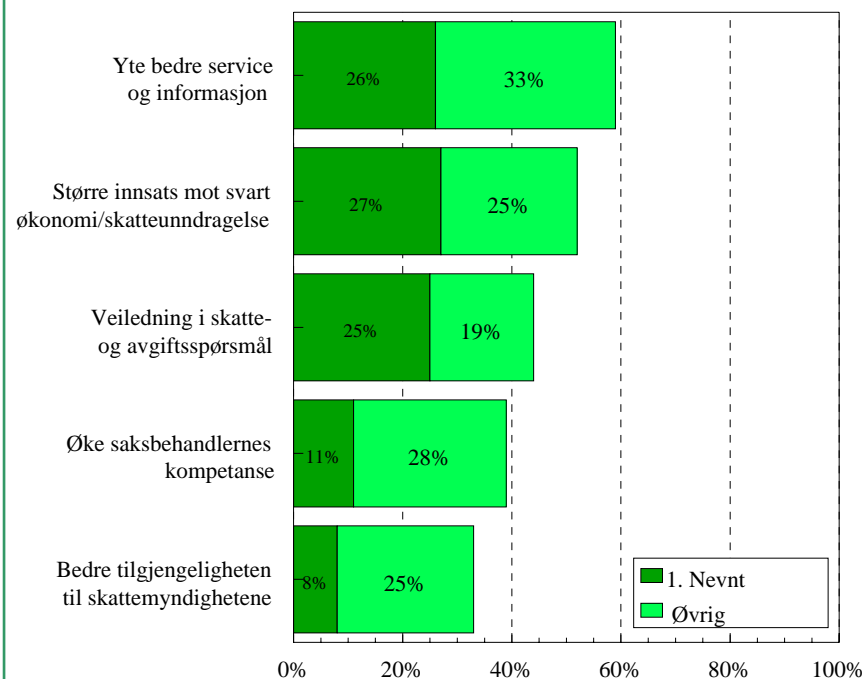
- Forskjeller i undergruppene

- De med høy utdanning (universitet/høyskole) ønsker i større grad enn de med lavere utdanning å prioritere innsats mot svart arbeid og å øke saksbehandlerens kompetanse.

Spørsmål:

Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke saker du synes skatteetaten bør prioritere sterkere i tiden fremover

Prioriteringer



Tall i % av base 1001

Totalinntrykk

- Hovedinntrykk

- Kun 1 av 10 oppgir å ha et dårlig inntrykk av skattemyndighetene. Selv om det er forholdsvis få brukere som svarer at de har et svært godt inntrykk, opplever tilsammen halvparten av brukerne å ha et ganske godt inntrykk av myndighetene. Den store andelen som svarer "hverken eller" kan tyde på at brukerne føler avstand til denne problemstillingen.

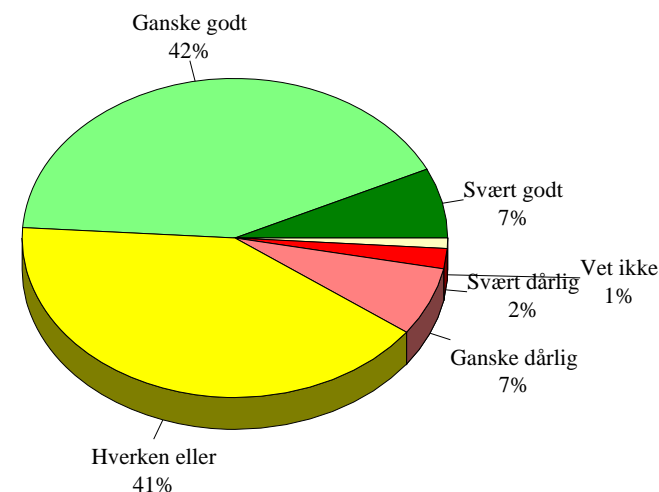
- Forskjeller i undergruppene

- Den eldste aldersgruppen har i større grad enn de som er yngre et godt inntrykk av skattemyndighetene (61% vs. 49% totalt).
- De med høyest utdanning (universitet/høyskole utover 3 år) har i noe større grad enn de med lavere utdanning et godt inntrykk av skattemyndighetene (54% vs. 49% totalt).

Spørsmål:

Alt i alt, vil du si at du har et svært godt, ganske godt, hverken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært dårlig inntrykk av skattemyndighetene?

Totalinntrykk



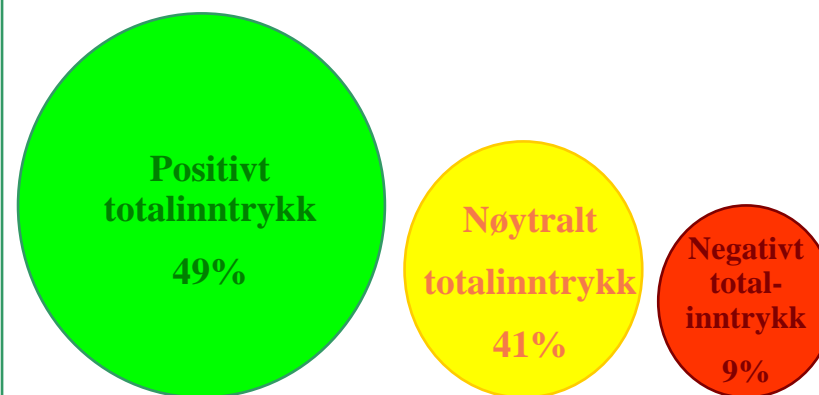
Tall i % av base 1001

Totalinntrykk

- Hovedinntrykk

- De som har et negativt totalinntrykk av skattemyndighetene kjennetegnes ved de at i større grad enn de positive (og nøytrale);
 - ⇒ innhenter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål gjennom media (aviser/radio/TV).
 - ⇒ har hatt kontakt med skattemyndighetene ifm. klage.
 - ⇒ ønsker at skattemyndighetene skal prioritere "bedre service og informasjon overfor skattebetalerne" samt "øke saksbehandlerens kompetanse" i tiden fremover.
 - ⇒ sist har vært i kontakt med Folkeregisteret
 - ⇒ kun har grunnskole.
 - ⇒ er bosatt i region Østre Østland (Akershus).

Modell for totalutvalget



N= 1001

Råd til skattemyndighetene

Hvis du skulle nevne en aktuell ting skattemyndighetene kunne forbedre, hva ville det være?

– Bedre/mer informasjon:	93 svar
– Bedre/lettere tilgjengelighet:	30 svar
– Slå hardere ned på svart arbeid:	28 svar
– Lavere skatter:	25 svar
– Bedre service/ytelse:	19 svar
– Bedre/økt kompetanse (på de ansatte):	18 svar
– Raskere saksbehandling:	15 svar
– Enklere, mer forståelig info:	14 svar
– Ta skattesvindlerne/skjerping av skattesnyteri:	12 svar
– Bedre/utvidet åpningstid:	12 svar
– Lengre åpningstider:	10 svar

⇒ *Se forøvrig vedlegg til hovedrapport med fullstendig oversikt over åpne svar*

Statistiske analyser

- På de neste sidene har vi laget modeller som viser hvor viktig de enkelte kvalitetselementene er for brukernes totalinntrykk av skattemyndighetene. Viktighetsberegningene er gjennomført ved hjelp av regresjonsanalyse.
- I disse analysene har vi tatt utgangspunkt i totalinntrykk (total tilfredshet) som den avhengige variabel, og kvalitetselementene som de uavhengige variablene. Det vil altså si at vi har beregnet viktigheten av de ulike kvalitetselementene i forhold til totalinntrykket.

Totalutvalget - viktigste faktorer

- Hovedinntrykk

- I totalutvalget, er følgende faktorer viktigst for å forklare totaltilfredsheten:

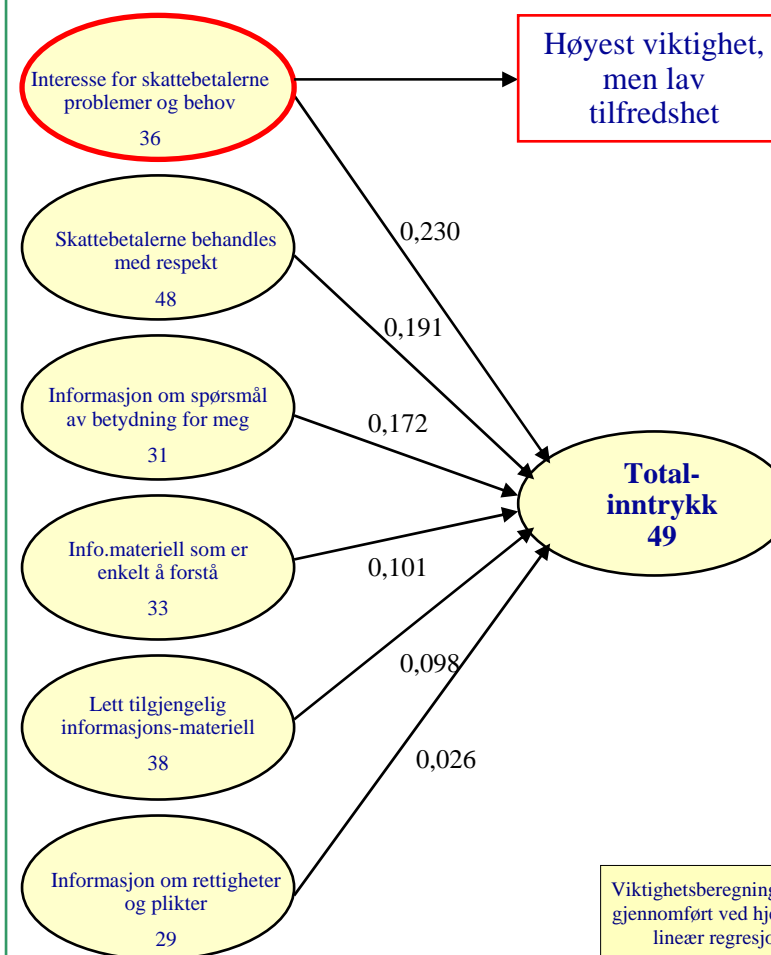
- ⇒ Interesse for skattebetalernes problemer og behov
 - ⇒ Skattebetalerne behandles med respekt
 - ⇒ Gir god informasjon om spørsmål som er av betydning for meg
 - ⇒ Har informasjonsmateriell som er enkelt å forstå

- Disse påstandene forklarer 34% av totaltilfredsheten.

- Kommentar

- På alle de påstandene som “lader” mest på totaltilfredsheten, har skattemyndighetene en forholdsvis lav tilfredshetsscore.

Modell for totalutvalget

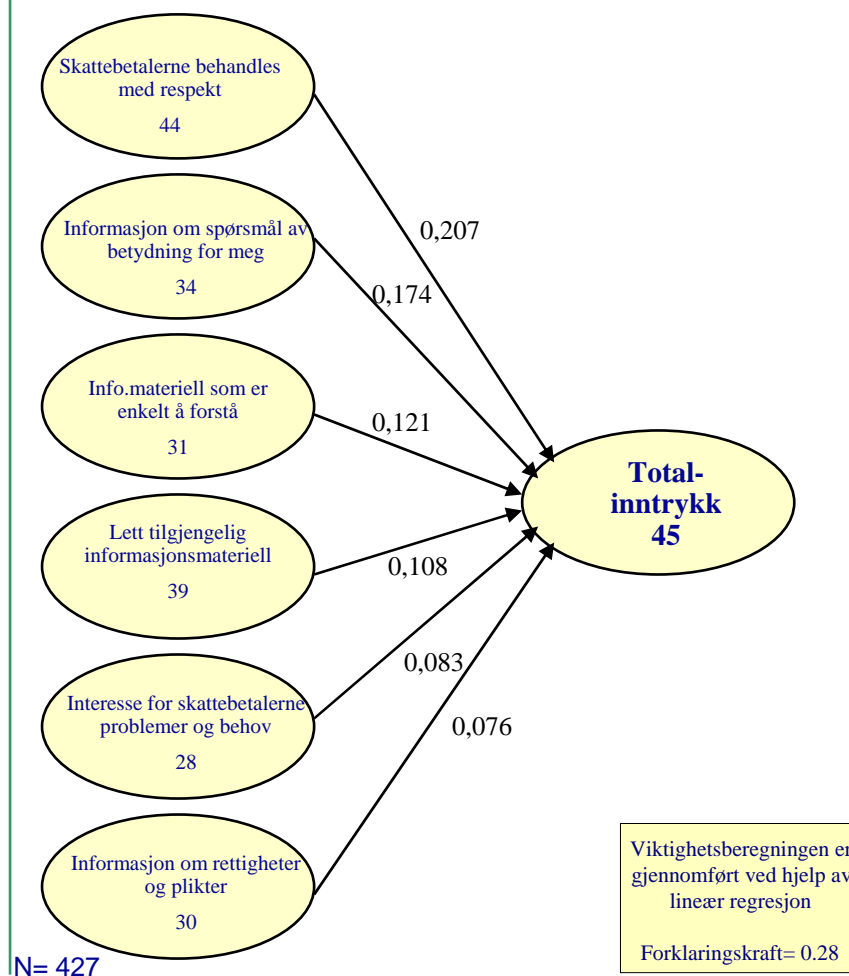


N= 1001

De som ikke har hatt kontakt - viktigste faktorer

- Hovedinntrykk
 - Blant de brukerne som ikke har hatt kontakt med skattemyndighetene, er følgende fire faktorer viktigst for å forklare totaltilfredsheten:
 - ⇒ Skattebetalerne behandles med respekt
 - ⇒ Gir god informasjon om spørsmål som er av betydning for meg
 - ⇒ Har informasjonsmateriell som er enkelt å forstå
 - ⇒ Har informasjonsmateriell som er lett tilgjengelig
 - Disse påstandene forklarer 28% av totaltilfredsheten.
- Kommentar
 - På alle de påstandene som “lader” mest på totaltilfredsheten, har skattemyndighetene en forholdsvis lav tilfredshetsscore.

Modell for gruppen uten kontakt



Hatt kontakt/ingen saker til behandling - viktigste faktorer

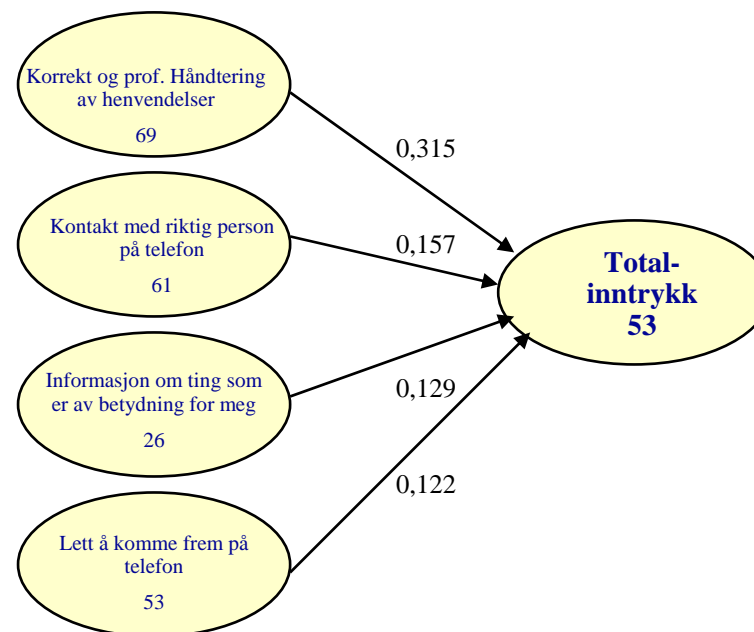
- Hovedinntrykk

- Blant de brukerne som har hatt kontakt med skattemyndighetene, men som ikke har hatt saker til behandling, er følgende faktorer viktigst for å forklare totaltilfredsheten:

- ⇒ Korrekt og profesjonell håndtering av henvendelser
- ⇒ Lett å få kontakt med rett person på telefonen
- ⇒ Gir informasjon om ting som er av betydning for meg
- ⇒ Lett å komme frem på telefon

- Disse påstandene forklarer 21% av totaltilfredsheten.

Modell for gruppen med kontakt, ingen saker til behandling



Viktighetsberegningen er gjennomført ved hjelp av lineær regresjon.

Forklaringskraft = 0.21

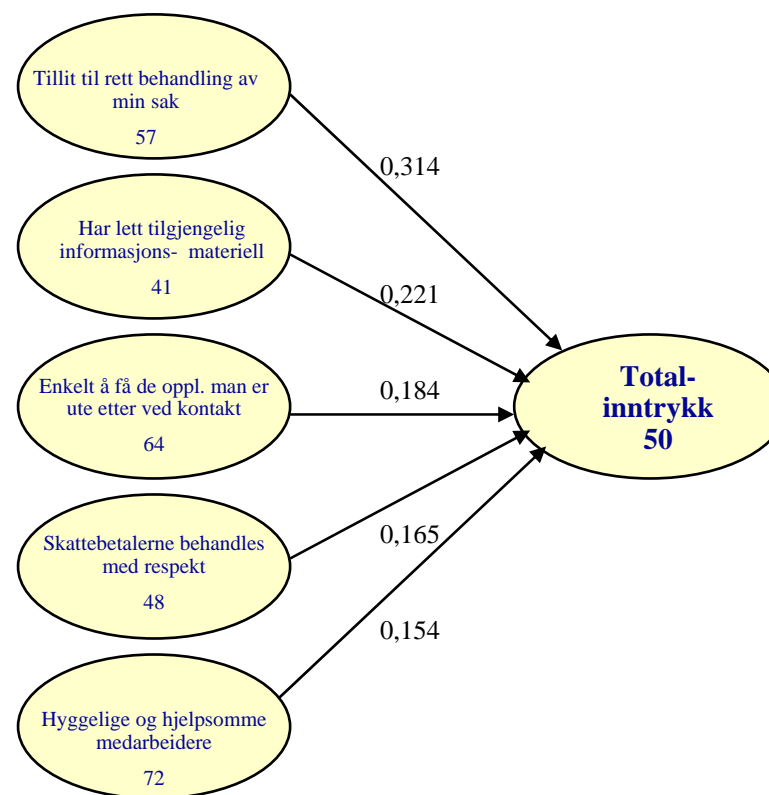
N= 272

De som har hatt saker til behandling - viktigste faktorer

- Hovedinntrykk

- Blant de brukerne som har hatt saker til behandling hos skattemyndighetene, er følgende faktorer viktigst for å forklare totaltilfredsheten:
 - ⇒ Tillit til at deres sak behandles korrekt
 - ⇒ Lett tilgjengelig informasjonsmateriell
 - ⇒ At det er enkelt å få de opplysningene man er ute etter
 - ⇒ At skattebetalerne behandles med respekt
 - ⇒ Hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Disse påstandene forklarer 49% av totaltilfredsheten.

Modell for gruppen med saker til behandling



N= 295

Viktighetsberegningen er gjennomført ved hjelp av lineær regresjon.

Forklaringskraft = 0.49

Oppsummering

- **Totalinntrykk**

- Kun 1 av 10 oppgir å ha et dårlig inntrykk av skattemyndighetene. Selv om det er forholdsvis få brukere som svarer at de har et svært godt inntrykk, opplever tilsammen halvparten av brukerne å ha et ganske godt inntrykk av myndighetene. Den store andelen som svarer "hverken eller" kan tyde på at brukerne føler en viss avstand til denne problemstillingen.

- **Informasjonskanaler**

- Ligningskontoret og media oppleves av brukerne å være de viktigste informasjonskanaler når det gjelder å innhente opplysninger om skatte- og avgiftsspørsmål.

- **Kontakt**

- Blant de som oppgir å ha vært i kontakt med skattemyndighetene i løpet av de siste 2 årene, er det en liten overvekt som oppgir å ha vært i kontakt personlig og telefonisk i forhold til de som har vært i skriftlig kontakt.
- Det er først og fremst i forbindelse med skattekort (45%) og selvangivelse (41%) at brukerne oppgir å ha vært i kontakt med skattemyndighetene.
- Et klart flertall (96%) av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene siste 2 år, oppgir å ha vært i kontakt med ligningskontoret.

- **Ønsket kommunikasjonsform**

- Det er ingen *klare* preferanser blant brukerne når det gjelder foretrukken kommunikasjonsform. Et lite flertall synes imidlertid å foretrekke personlig kontakt. Kun 7% foretrekker kontakt via elektronisk post.

Oppsummering

- **Brukerbehandling**

- Skattemyndighetene oppleves å ha hyggelige medarbeidere, å håndtere henvendelser på en korrekt og profesjonell måte, og brukerne synes det er lett å få de opplysninger de er ute etter.
- I underkant av halvparten av brukerne er også enig i at skattebetalerne behandles med respekt og at man ved henvendelse til feil kontor får god informasjon om hvor man bør henvende seg.
- Det er imidlertid delte meninger om hvorvidt skattemyndighetene viser interesse for skattebetalernes problemer og behov.

- **Tilgjengelighet**

- Et flertall av brukerne opplever at tilgjengeligheten på telefon er god, mens rundt 1/5 er uenig i dette.
- Brukerne er delt i sitt syn på hvorvidt åpningstidene er tilpasset deres behov.

- **Saksbehandling**

- 6 av 10 brukere oppgir at de *ikke* har hatt saker til behandling hos skattemyndighetene i løpet av de siste 3-5 årene. Blant de som hatt saker til behandling er dette først og fremst hos ligningskontoret.
- Et klart flertall av brukerne opplever at saksbehandlerne benytter et språk som er lett å forstå, at det er lett å få kontakt med saksbehandler, at saksbehandlingstiden er akseptabel, at saksbehandlerne har god faglig kompetanse, og har tillit til at deres sak behandles korrekt. Innenfor alle disse områdene, er det imidlertid rundt 1/5 av brukerne som uttrykker misnøye, noe som tyder på at det er et visst forbedringspotensiale også her.
- Det er noe delte meninger om hvorvidt skattemyndighetene ga tilstrekkelig informasjon i saken de hadde til behandling og hvorvidt skattemyndighetene sjelden begår feil i saksbehandlingen.

Oppsummering

- **Informasjon**

- Når det gjelder skattemyndighetenes evne til å gi informasjon, er tilbakemeldingene fra brukerne med ett unntak (tilgjengelighet), mer negative enn positive. Dette, sett i sammenheng med undersøkelsen blant næringsdrivende i 1998 (som også viste de samme tendensene), viser at man her har betydning forbedringspotensiale i forhold til informasjonsvirksomheten.

- **Prioriteringer**

- Dersom brukerne fikk bestemme, ville skattemyndighetene prioritere service og informasjon, samt innsats mot svart økonomi og skatteunndragelse. Tilgjengelighet anses som det minst viktige, noe som kan sees i lys av at et klart flertall av brukerne opplevet tilfredshet med tilgjengeligheten - i hverfall på telefon.
- De som har svart at tilgjengelighet bør prioriteres har fått oppfølgingsspørsmål om hva som kan gjøres for å forbedre denne. Her er det først og fremst utvidede åpningstider og bedre telefontilgjengelighet som nevnes.