

Skatteetaten

BOKMÅL

Prosjekt

8680622

Skjemanummer

Denne delen skal fylles ut av de som har vært i kontakt med/har erfaring fra Skatteetaten. Svar ut fra din samlede erfaring.

Hvis du både har egen erfaring som bruker og erfaring som pårørende, svar ut fra din erfaring som bruker. Har du erfaring bare som pårørende, besvarer du spørsmålene på grunnlag av denne erfaringen. Noen spørsmål vil da kanskje være vanskelig å besvare, og i så fall kan du merke av for "vet ikke".

1 Svarer du ut fra

KUN ETT KRYSS

Erfaring som pårørende ☐ 1

Erfaring som bruker ☐ 2

2 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med skatteetaten de siste 12 månedene?

REGN MED ALLE FORMER FOR KONTAKT;
BÅDE DET Å OPPSØKE ET
LIKNINGSKONTOR, DET Å GÅ INN PÅ
SKATTEETATENS NETTSIDER, OG DET Å
RINGE TIL LIKNINGSKONTORET.

KUN ETT KRYSS

1 gang ☐ 1

2 - 5 ganger ☐ 2

6 - 12 ganger ☐ 3

13 - 24 ganger ☐ 4

25 ganger eller flere ☐ 5

3 Type erfaring

FLERE SVAR MULIG

Spørsmål om selvangivelsen for lønnstakere og pensjonister ☐ 01,

Spørsmål om selvangivelsen for næringsdrivende ☐ 02,

Skatteattest ☐ 03,

Skyldig skatt/avgift ☐ 04,

Skattekort ☐ 05,

Flyttemelding ☐ 06,

Skatteberegning og restskatt ☐ 07,

Klage/ønske om å rette feil/endringer ☐ 08,

Forhåndsuttalelse om skatt på planlagte disposisjoner ☐ 09,

Arv/gave ☐ 10,

Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.) ☐ 11,

Betalingsutsettelse/betalingsavtale ☐ 12,

Brosjyrer/blanketter ☐ 13,

Informasjon og veiledning ☐ 14,

Annet ☐ 15.

4 Har du gjort noe av følgende?

FLERE SVAR MULIG

Snakket med saksbehandler på telefon ☐ 1,

Snakket med saksbehandler på skatteetaten (ansikt til ansikt) ☐ 2,

Kommunisert med en saksbehandler per e-post/brev ☐ 3,

Besøkt skatteetatens nettsider ☐ 4,

Ingen av delene ☐ 5.



5 Tenk på din erfaring med ditt lokale skattekontor. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold ved skattekontoret?

SETT ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.

	-3 Svært misfor- nøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke	
• Åpningstider på skattekontoret	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Åpningstider på skatteopplysningen (telefon)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Mulighet for å levere selvangivelse, søke om nytt skattekort mv. på internett (skatteetaten.no)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Sikkerhet på internettløsninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
• Ventetid ved telefonkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6
• Ventetid på svar via e-post	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
• Ventetid på behandling av din sak	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	8
• Hjelpen/veiledningen du fikk ved skattekontoret	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	9
• Hjelpen/veiledningen du fikk på skatteopplysningen (telefon)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	10
• Muligheten for selv å utføre oppgaver over internett (f.eks. sende søknader, registrere informasjon m.v.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	11

6 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

SETT ET KRYSS PER LINJE

	-3 Svært vanske- lig	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært lett	Vet ikke	
• Å finne fram til informasjon om skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Å finne fram til informasjon om skatt og avgift som selvangivelsen, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest mv. ...	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Å forstå informasjon fra skatteetaten ..	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Å forstå hva som blir sagt på telefon/ i møte med ansatte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
• Å forstå hvordan andre skjemaer skal fylles ut	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6
• Å fremføre en klage til/ på Skatteetaten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7



7 Tenk på erfaringen du har med ansatte ved ditt lokale skattekontor. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:								
SETT ETT KRYSS PER LINJE.								
	-3 Svært misfornøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke
• Å behandle deg med respekt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Å gi deg veiledning/råd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Å se problemer fra din synsvinkel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Å lytte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Å forklare beslutninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Å være imøtekomende	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 Tenk på erfaringen du har med ditt lokale skattekontor. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold?								
SETT ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.								
	-3 Svært misfornøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke
• De ansattes faglige kompetanse for å løse oppgavene	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• De ansattes muligheter for å ta seg av deg som enkeltindivid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• De ansattes muligheter til å behandle din sak raskt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 Tenk på den erfaringen du har med ansatte ved skattekontoret. I hvilken grad mener du de ansatte:								
SETT ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.								
	-3 I svært liten grad	-2	-1	0	+1	+2	+3 I svært stor grad	Vet ikke
• Gir deg nødvendig informasjon	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Gjør det de kan for å imøtekomme ditt behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 Har du noen gang klaget på forhold ved Skatteetaten?								
KUN ETT KRYSS								
Ja, skriftlig	☐							
Ja, muntlig	☐							
Ja, både skriftlig og muntlig	☐							
Nei, har aldri klaget	☐							

+

+

11	På hvilken måte vil du omtale ditt lokale skattekontor?	-3 Svært negativt	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært positivt	Vet ikke	1
KUN ETT KRYSS		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12	Tenk tilbake på dine erfaringer med skattekontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med skattekontoret?	-3 Svært misfornøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke	1
KUN ETT KRYSS		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13	I hvilken grad pleier dette skattekontoret å innfri dine forventninger?	-3 I svært liten grad	-2	-1	0	+1	+2	+3 I svært stor grad	Vet ikke	1
KUN ETT KRYSS		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14	Tenkt deg et ideelt skattekontor. Hvor nært opp til dette idealet er skattekontoret du har erfaring med?	-3 Svært fjernt fra idealet	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært nær idealet	Vet ikke	1
KUN ETT KRYSS		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	