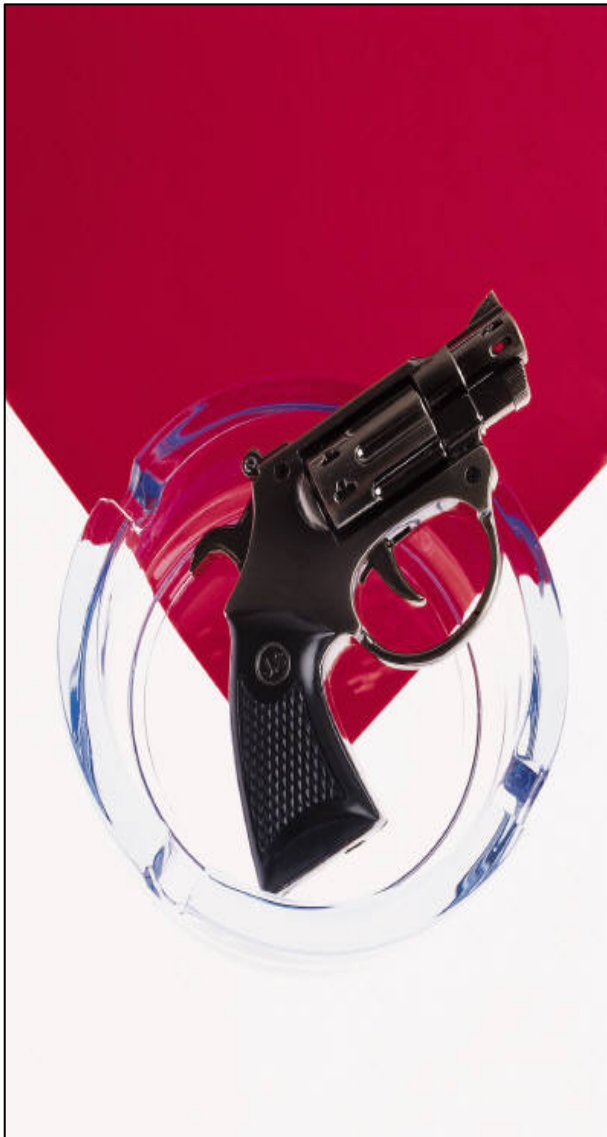


Bemötande och förtroende

Skatteverket
Lennart Wittberg
6 april 2011

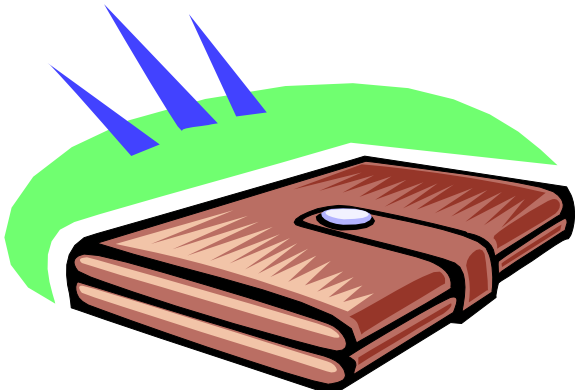


Från revolvertaxering till
upplevelsebranschen på 30 år...



10 olika plånböcker, med namn men utan adress, lades på gatan i 10 städer

Hur många lämnades in till polisen?



Oslo

10

.

.

Ankara

0

Viktiga milstolpar

- **2004:** undersökning om våra attityder
 - utbildning om bemötande
- **2006:** mål om bemötande och förtroende
- **2007:** småföretagarundersökning med filmade intervjuer
- **2010:** ny utbildning i bemötande

Bemötandefrågor genomsyrar allt vi gör, t ex utbildningar och lönesättning. Det är inte något vid sidan om ordinarie verksamhet.

Medborgaren möter tre olika attityder

A



- Okänslig
- Överlägsen
- Utövar makt
- Anklagande

De flesta fuskar

B



- Korrekt
- Seriös
- Regelstyrd
- Rättvis

Likgiltig

C



- Hjälpsam
- Empatisk
- Lyhörd
- Samarbetande

De flesta vill göra rätt

Medborgaren möter tre olika attityder

A



- Okänslig
- Överlägsen
- Utövar makt
- Anklagande

**Negativ effekt på
förtroendet**

B



- Korrekt
- Seriös
- Regelstyrd
- Rättvis

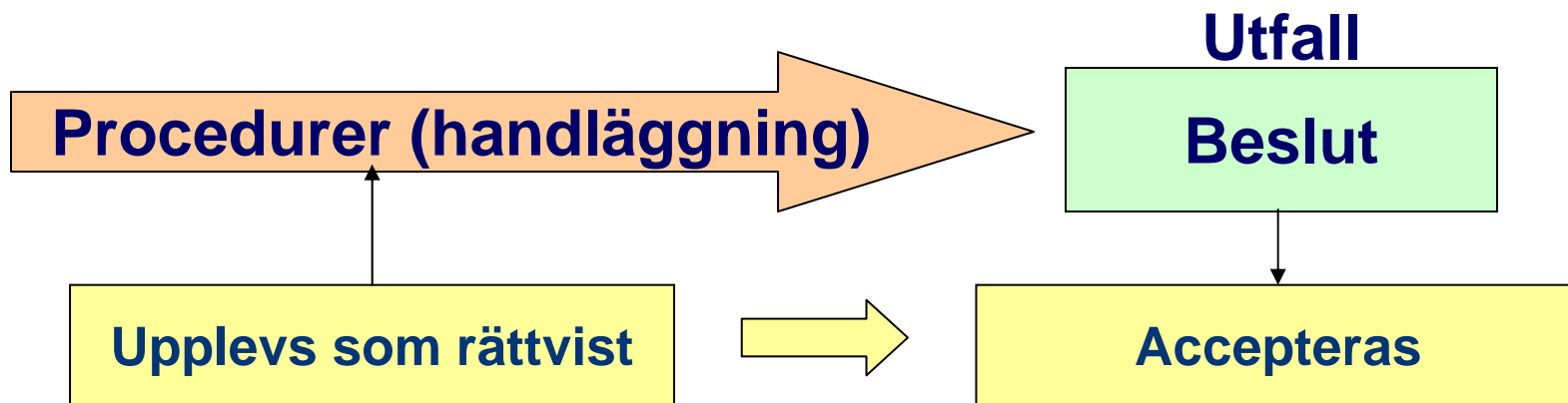
**Negativ effekt på
förtroendet**

C



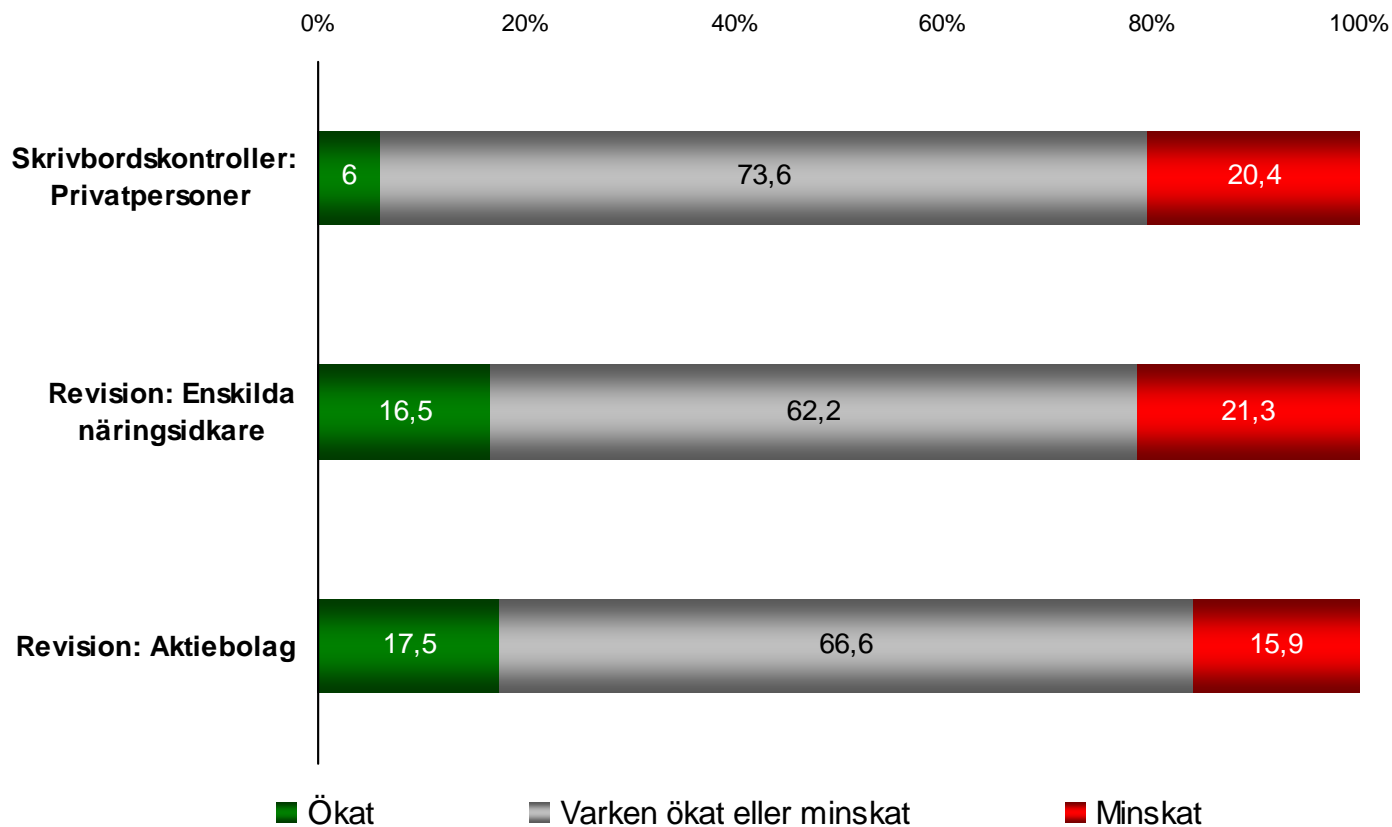
- Hjälpsam
- Empatisk
- Lyhörd
- Samarbetande

**Positiv effekt på
förtroendet**

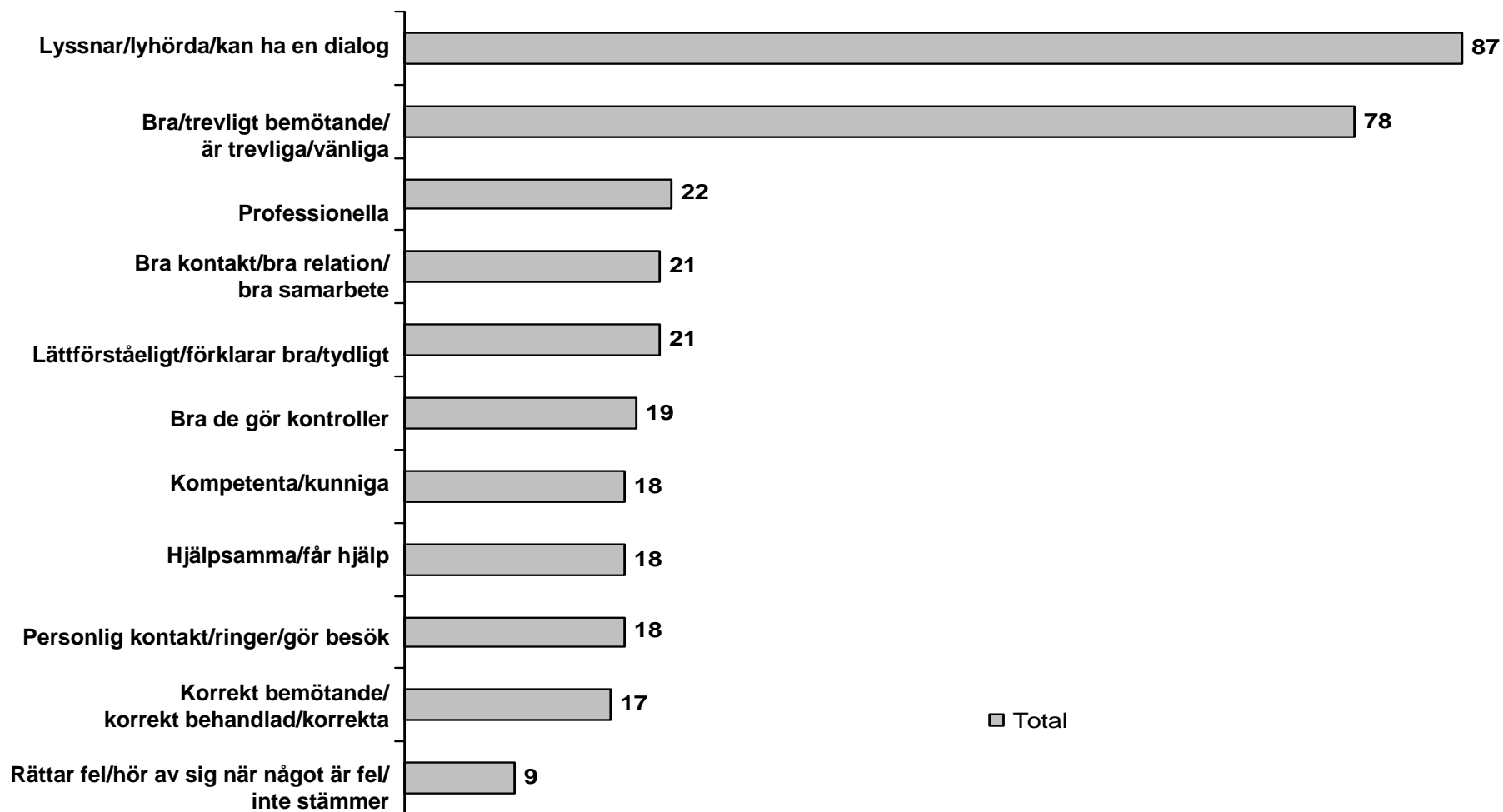


Revisionens/kontrollens påverkan på förtroendet för Skatteverket

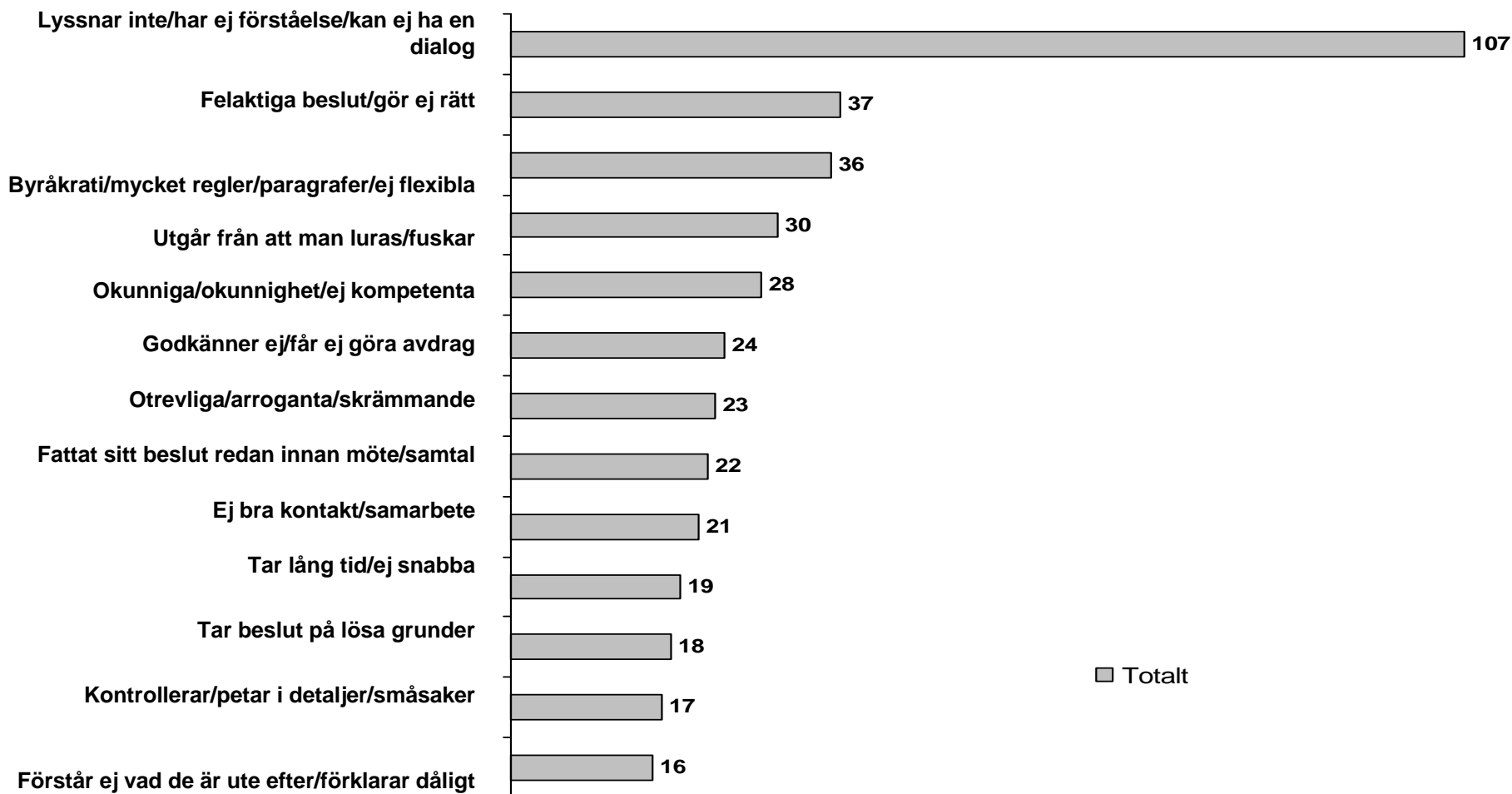
Har ditt förtroende för Skatteverket ökat eller minskat efter kontrollen/revisionen?



Anledning till ökat förtroende för Skatteverket



Anledning till minskat förtroende för Skatteverket



Hur skapar man
ett bra
bemötande?

*Jag behöver inte gå
på någon jävla
charmkurs!*

*Jag har redan en
positiv inställning
till dom idioter
som kommer hit
och gnäller.*





Gillis Herliz

”Man får aldrig förledas tro att förmågan att kommunicera och möta människor skulle handla om att lära sig en teknik. Förmågan att kommunicera och möta människor handlar i grund och botten om vilken människosyn jag har.”



Självinsikt

Enkelt men svårt

Lyssna



Förstå

Ha roligt



Skattebetalare

Deklarant

Kund

Företag

Medborgare

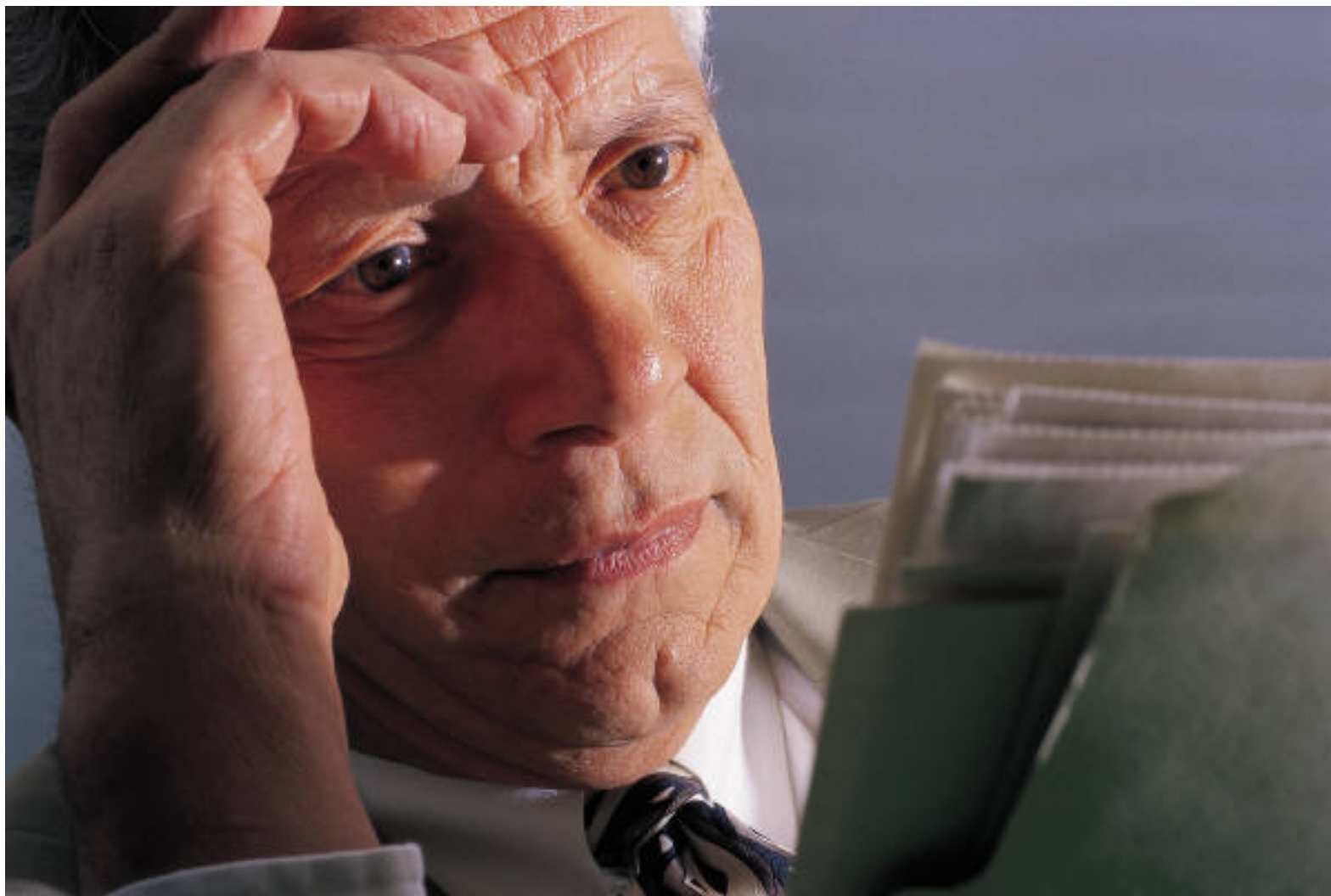
Skattskyldig

Privatperson

**Alla människor är lite
konstiga utom du och
jag, och till med du är
lite konstig**



Brevet från Skatteverket



Fackspråk

Utgående moms = Den moms du får in
Ingående moms = Den moms du betalar ut



**Bräsera fisken
och montera
såsen**

Del av vår strategi

Varje kontakt, oavsett hur den sker, ger oss en möjlighet att öka förtroendet för Skatteverket.

Bra bemötande och kundfokus har flera fördelar

- **Ökar viljan att göra rätt**
- **Bidrar till att våra åtgärder får större effekt**
- **Minskar antalet onödiga omprövningar**
- **Fler vågar ha dialog med oss vilket gör att det kan bli mer rätt från början**

Tack



**Vår vision är ett samhälle
där alla vill göra rätt för sig.**