

Bemötande och viljan att göra rätt

Lennart Wittberg

Tillsynsforum 14 maj 2014



Skatteverkets inriktning

- Ett samhälle där alla vill göra rätt för sig
 - Vi vårdar viljan att göra rätt
 - Vi förtjänar medborgarnas och företagens förtroende
 - Vi arbetar för att alla betalar rätt skatt
 - Vi gör det enklare och smidigare för alla

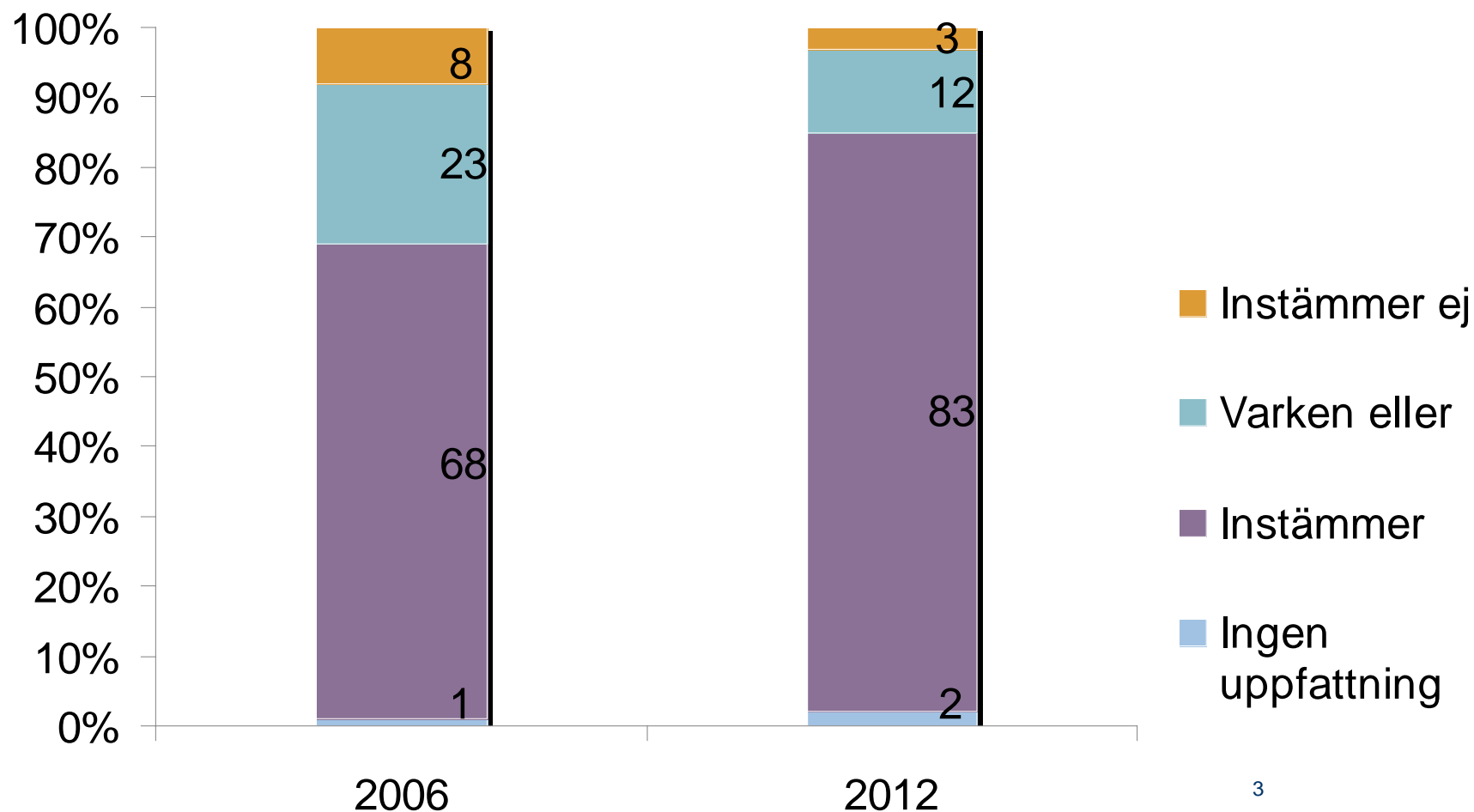
Offensiva

Pålitliga

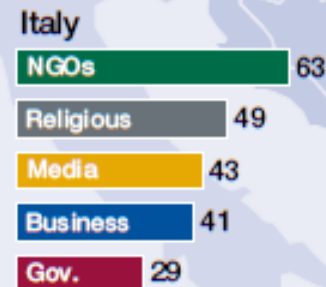
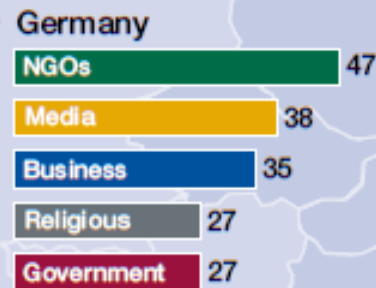
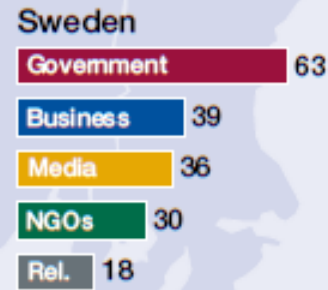
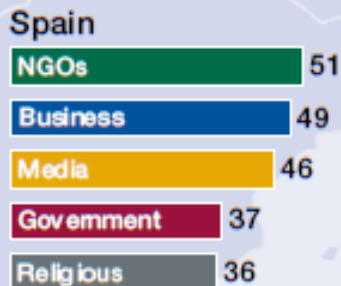
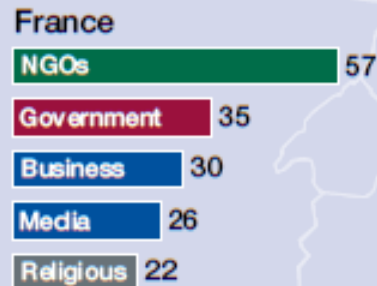
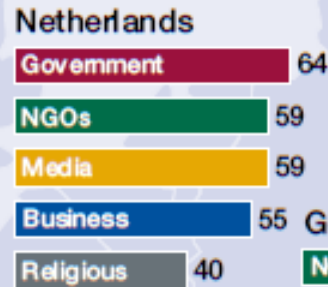
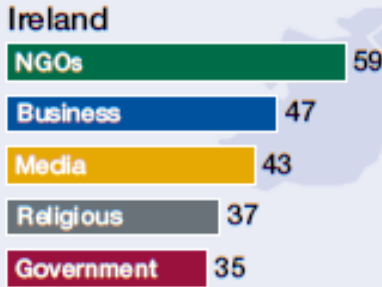
Hjälpsamma

Förtroendet

Jag har förtroende för Skatteverket



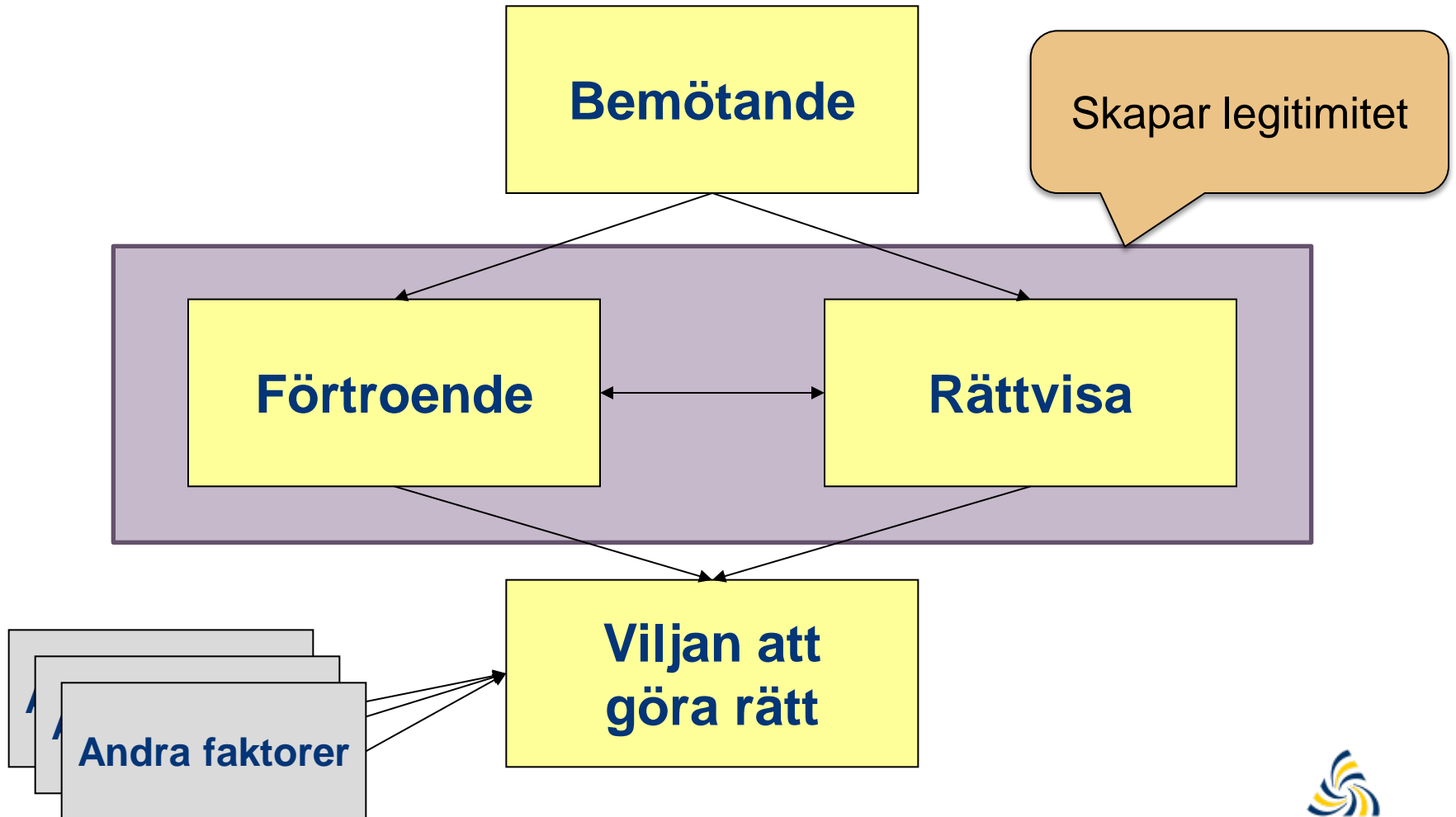
Edelman Trust Barometer 2008



Eastern Europe Differs

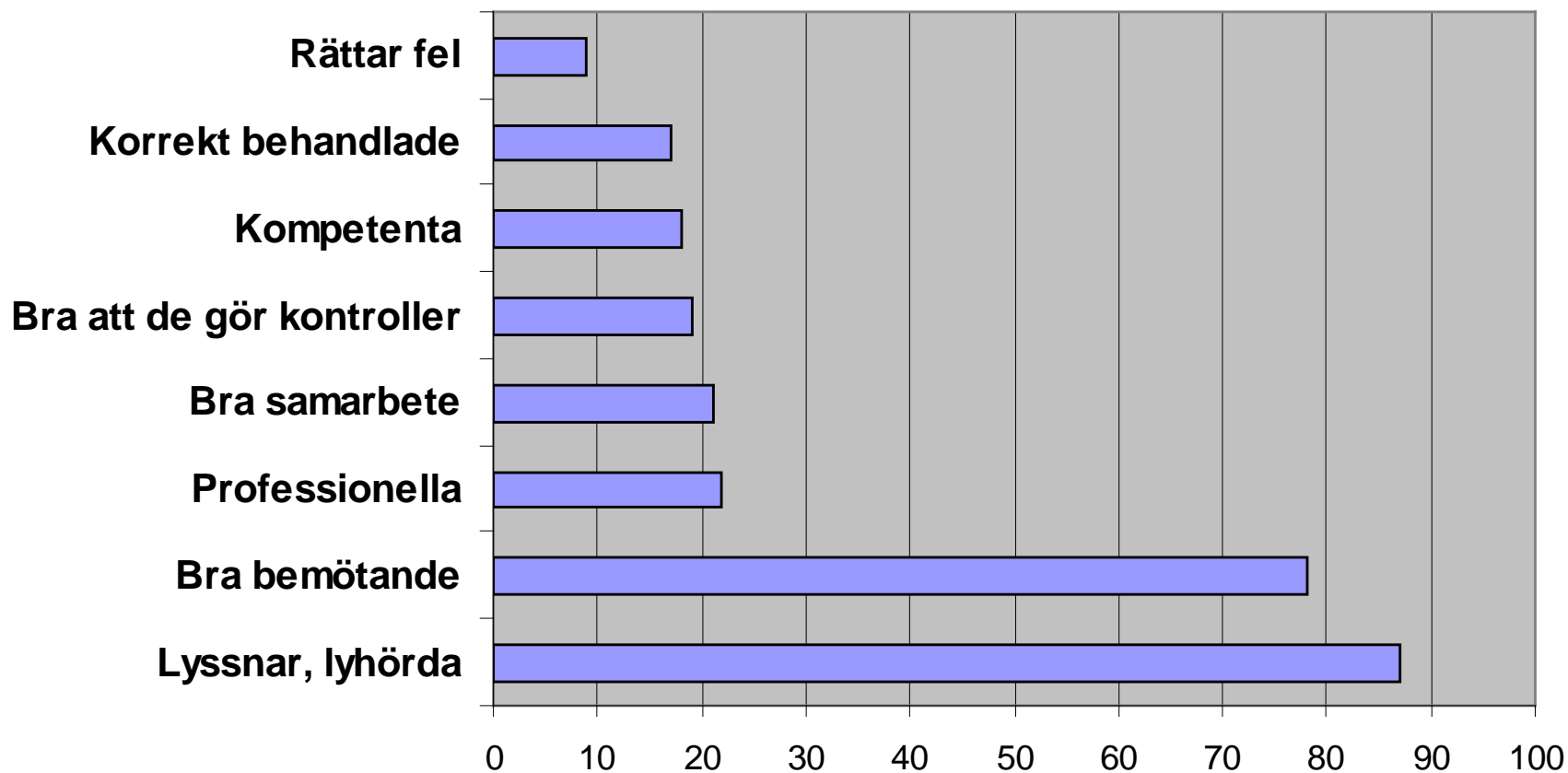


Faktorer som påverkar viljan att göra rätt



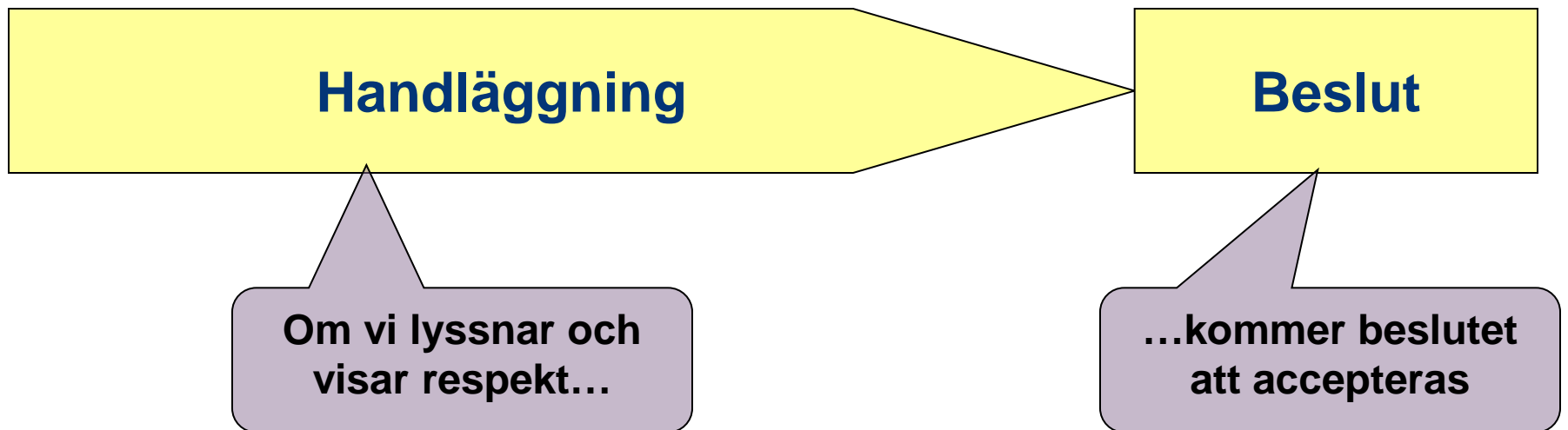
Varför ökar förtroendet efter en kontroll?

Orsaker till ökat förtroende
Antal svar



Proceduriell rättvisa

= hur det går till när beslut fattas



Anledningar till att tjata om detta

- Människor vill ha rättvisa, inte nödvändigtvis största möjliga nytta för sig själva
- Proceduriell rättvisa visar om beslutsfattaren går att lita på
- Proceduriell rättvisa påverkar synen på hur rättvist själva utfallet är
- Det är upplevda procedurer som räknas
- (Utfallet måste också vara sakligt sett korrekt – men poängen är att det inte är tillräckligt)

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**

Milstolpar bemötandearbetet

- **2004:** undersökning om våra attityder och 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.



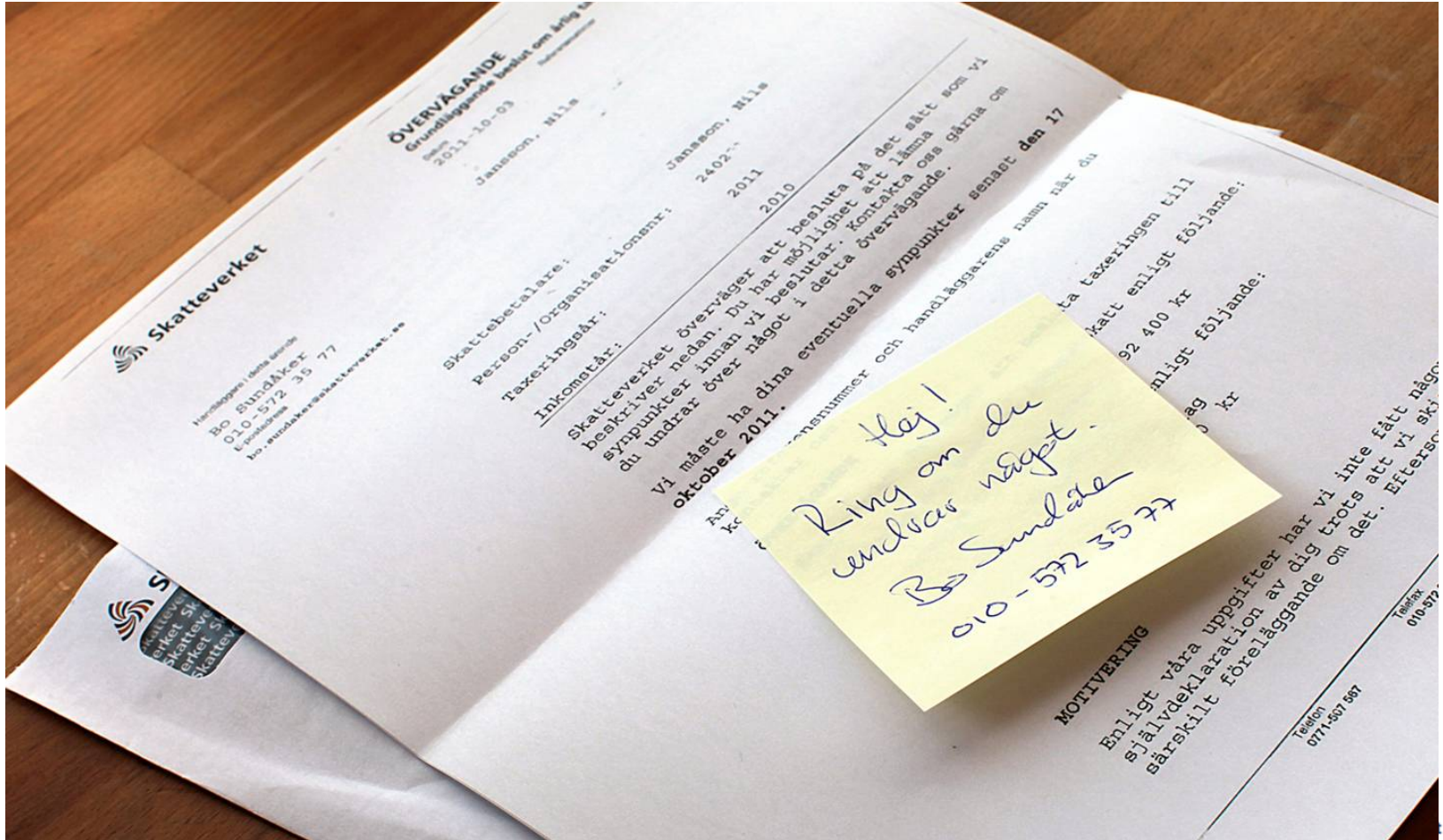
Gillis Herliz

”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

Små åtgärder kan få stor effekt



Hur vi har jobbat med vår kulturförändring

- Uthålligt under lång tid
- Inga konsulter!
 - Fokus på synsätt, inte på verktyg eller modeller
- Inga detaljerade instruktioner – skapat insikter istället
- En del av vanlig verksamhet, inte vid sidan om

Tack

Vår vision:

Ett samhälle där alla vill göra rätt för sig