

# Tollvesenet

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene. Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

**1. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?** Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et tollkontor, det å gå inn på Tollvesenets nettsider, det å sende brev/e-post til Tollvesenet og det å ringe til Tollvesenet, og det å stoppe ved tollkontroll.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

**2. I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?** *Flere svar mulig*

- Import
- Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)
- Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)
- Kjøretøyavgifter
- Annen sammenheng

**3. Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?**

- Import
- Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)
- Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)
- Kjøretøyavgifter
- Annen grunn

**4. Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene?** *Flere svar mulig*

- Snakket med en ansatt ansikt til ansikt
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet
- Benyttet Tollvesenet selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.)
- Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt Tollvesenet nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

**5. Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?** *Ett svar mulig*

- Kontakt med ansatte i Tollvesenet ansikt til ansikt
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på Tollvesenets nettsider

## Tilfredshet med Tollvesenet

### 6. Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet?

	Svært misfornøyd					Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<b>Tilgjengelighet</b>									
Åpningstidene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden for å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Materielle forhold</b>									
Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tilpasning</b>									
Mulighet til å få løst din sak raskt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tilgangen til tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tjenester på nett</b>									
Tollvesenets nettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 7. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig					Svært lett			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<b>Finne informasjon</b>									
Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Kontakt</b>									
Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å legge fram din sak uforstyrret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Forstå</b>									
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden toll.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Brev/e-post fra Tollvesenet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Utføre oppgaver</b>									
Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å søke om tillatelser o.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å fremføre en klage til/på Tollvesenet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**8. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:**

**De ansattes service**

Å behandle deg med respekt

Å lytte

Å forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi veiledning/råd

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Å behandle deg med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å lytte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å forklare beslutninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å være imøtekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å gi veiledning/råd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?**

**De ansattes evne til å løse oppgavene**

De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene

- Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

- Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)

- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte:**

**De ansattes evne til å gi viktig informasjon**

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du har rett til

	I svært liten grad			0	I svært stor grad			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Gir deg nødvendig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør det de kan for sikre det du har rett til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Saksbehandlingsprosessen**

**11. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:**

**Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

Innvilget (positivt svar)

Delvis innvilget

Avslått

Saken er ikke ferdig behandlet

Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

➔ Gå til spørsmål 13

**12. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:**

**Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?**

Informasjon om saksbehandlingstiden

Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Saksbehandlingstiden

Hvordan beslutningen ble forklart

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Klagebehandling

13. Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget

➔ Gå til spørsmål 15

14. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ingen mening
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Samlet tilfredshet med Tollvesenet

15. På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?

Svært negativt							Svært positivt		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

16. Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?

Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

17. I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?

I svært liten grad							I svært stor grad		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18. Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opptil dette idealet er Tollvesenet?

Svært fjernt fra idealet							Svært nær idealet		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

19. Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?

Svært liten tillit							Svært stor tillit		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Takk for hjelpen!