

**Bedrifiers tilfredshet med kontakten med Tollvesenet
før og etter nedleggelsen av Tollsteder**
En undersøkelse i fem geografiske områder

Oppdragsgiver: Toll- og avgiftsdirktoratet

Dato: 6. desember 2005

Konsulent: Gunhild Rui

Innholdsfortegnelse

	2
Prosjektinformasjon	3
Innledning	4
Oppsummering	5
Anbefalinger	6
Kontakt med Tollvesenet	7
Mange har ikke selv kontakt med Tollvesenet	7
Flest benytter personlig kontakt	9
Færre får oppgaver løst ved personlig fremmøte	14
Bedriftene på Sortland og Kristiansund har endret kontaktform med Tollvesenet	15
Kontakten med Tollvesenet skjer ikke sjeldnere nå enn i 2003	15
Servicen til Tollvesenet	17
De fleste får svarene og hjelpen de har behov for	17
Konsekvenser av omorganiseringen av Tollvesenet	19
Bedriftene på Sortland og i Kristiansund mener servicen til Tollvesenet har blitt dårligere	19
Omorganiseringen har hatt konsekvenser for bedriftene på Sortland og i Kristiansund	20

Prosjektinformasjon

UNDERSØKELSENS FORMÅL	Undersøke tilfredsheten med Tollvesenet og vurdere om det har skjedd endringer i tilfredsheten som følge av omorganiseringen og nedleggelsen av Tollsteder.
DATO FOR GJENNOMFØRING	1. – 9. november 2005 8. – 22. desember 2003
DATAINNSAMLINGSMETODE	Telefonintervju
ANTALL INTERVJUER	157 bedrifter som besvarte hele skjemaet. I tillegg intervjuet vi 622 som kun besvarte første spørsmål. I 2003 intervjuet vi 379 bedrifter som besvarte hele skjemaet, og 575 som kun besvarte første spørsmål.
UTVALG	Utvalget består av bedrifter som er trukket ut av Tollvesenets systemer. Utvalget som ble benyttet nå i 2005 er det samme som ble benyttet i 2003. Vi har i 2005 fått intervju med ca 82 prosent av utvalget fra 2003.
FRAFALL	Totalt antall telefonnummer: 1775 (av disse hadde 72 feil tlf nr) Totalt antall brukte telefonnummer: 1703 Utenfor målgruppen:148* Svarnekt:322* Ikke-besvarte anrop:454** *Inkluderer 108 dubletter **Inkluderer nedlagte bedrifter
FEILMARGIN	I denne undersøkelsen snakker vi ikke om feilmarginer siden vi refererer til totale tall, og i de fleste tilfellene har vi forsøkt å oppnå intervju med så mange som mulig av populasjonen.
OPPDRAGSGIVER	Toll- og avgiftsdirektoratet
KONTAKTPERSON	Rita Edvardsen
OPINIONS KONSULENTER	Gunhild Rui og Heidi K. Reppen ***
PROSJEKTNUMMER	OPIN00389
OFFENTLIGGJØRING	Offentliggjøring i samråd med Opinion AS.

***Feltarbeidet er utført av vårt søsterselskap Norstat, og ansvarlig prosjektleder i Norstat var Per Olav Krabøl.

Innledning

Undersøkelsen blant bedrifter er gjennomført i **november 2005 og** funnene sammenlignes med resultatene fra en undersøkelse i de samme bedriftene fra **desember 2003**. Undersøkelsen tar for seg hvor tilfreds bedriftene er med kontakten de har med Tollvesenet. Bedriftene som er intervjuet er hentet fra følgende geografiske områder: Sortland, Kristiansund, Kongsberg, Drammen og Oslo. Bedriftene hentet fra Oslo og Kongsberg er å regne som kontrollgrupper fordi omorganiseringen ikke har hatt direkte effekt disse stedene. På Sortland og i Kristiansund har det nærmeste tollkontor blitt lagt ned, mens i Drammen har tollkontoret blitt omorganisert. Avstanden til deres nærmeste tollkontor har derfor økt for bedriftene på Sortland og i Kristiansund. I Kongsberg har det aldri vært noe tollkontor og disse bedriftene er derfor intervjuet som en referanse. Bedriftene i Kongsberg vil nok likevel ha kunnet merke noe til omorganiseringen da deres nærmeste tollkontor er Drammen. Bedriftene i Oslo vil nok også kunne oppleve noen endringer siden dette tollkontoret etter omorganiseringen trolig må yte service overfor flere bedrifter enn før.

Problemstillingen for undersøkelsen er som følger:

Endres kontakten med og servicen til Tollvesenet som følge av omorganiseringen?

Vi har benyttet samme utvalg som i 2003. Mens vi i 2003 intervjuet 954 bedrifter, har vi i år intervjuet 779 bedrifter. Antallet intervju er å anse som et godt resultat med tanke på at det er to år siden forrige undersøkelse. For eksempel vil noen bedrifter ha blitt lagt ned i løpet av en toårsperiode.

Totalt har vi intervjuet 18 bedrifter i Sorland, 54 bedrifter i Kristiansund, 48 bedrifter i Kongsberg, 214 bedrifter i Drammen og 445 bedrifter i Oslo. Vi intervjuet 111 deklaranter, 620 importører/eksportører, 18 speditører og 30 transportører.

Det er viktig å være klar over at resultatene i denne rapporten bygger på et lite antall bedrifter. Det er derfor som regel lite meningsfylt å referere prosentandeler for hver av områdene, og vi har stort sett valgt å referere resultatene for områdene i absolutte tall. Dette er hva man kan anse som en populasjonsundersøkelse: Vi har ikke trukket et utvalg av bedrifter, men vi har søkt å snakke med alle bedrifter som har hatt kontakt med Tollvesenet. Vi bruker derfor ikke begrepene 'feilmarginer' og 'signifikante forskjeller' som i en utvalgsundersøkelse.

I denne rapporten ser vi tallene fordelt på de forskjellige geografiske områdene, og andelen svar fordelt på de to årene undersøkelsen er gjennomført.

Oppsummering

Sortland og Kristiansund versus Kongsberg, Drammen og Oslo

I denne rapporten fremgår det tydelig at **bedriftene på Sortland og i Kristiansund har andre kontaktmønstre, ønsker og behov enn bedriftene i Kongsberg, Drammen og Oslo**. I tillegg er det slik at det er bedriftene på Sortland og i Kristiansund som i størst grad har opplevd konsekvenser etter omorganiseringen til Tollvesenet.

Oslo- og Kongsberg-bedriftene er trukket ut til å delta i undersøkelsen som et referanseutvalg. Vi ser at **bedriftene i Drammen har tilnærmet like svar som bedriftene lokalisert i Oslo og Kongsberg**. Siden tollkontoret i Drammen kun har gjennomgått en mer organisatorisk omorganisering er dette resultatet ikke uventet. At **bedriftene på Sortland og i Kristiansund** derimot **skiller seg ut** fra de øvrige bedriftene kan trolig forklares med at de nå har **lenger avstand til nærmeste tollkontor enn før**.

Vi ser at **flere bedrifter nå enn i 2003 ikke selv har kontakt med Tollvesenet**, men benytter andre aktører. Dette kan hovedsaklig tilskrives utviklingen blant bedriftene i Oslo, Drammen og Kongsberg. Disse bedriftene benytter nå oftere enn i 2003 andre aktører i kontakten med Tollvesenet, og i større grad enn bedriftene på Sortland og i Kristiansund. **Dette betyr at vi ikke nødvendigvis kan slutte at det er omorganiseringen av Tollvesenet som har medført økt bruk av andre aktører i kontakten med Tollvesenet**. Det kan like godt være at det er tilgangen på tjenester fra andre aktører som har økt, eller en kombinasjon av disse forholdene.

Kontaktform

Flest benytter **personlig kontakt enten på telefon eller ved personlig fremmøte** i kontakten med Tollvesenet. De som foretrekker personlig kontakt oppgir som grunn at de er opptatt av dialog for å få så gode svar som mulig. De som foretrekker skriftlig form for kontakt oppgir som begrunnelse at de da kan dokumentere spørsmål og svar.

Færre får oppgaver løst ved personlig fremmøte, og **mange har således endret kontaktform med Tollvesenet som følge av omorganiseringen**. I Sortland har alle endret kontaktform som følge av omorganiseringen, mens i Kristiansund har 2/3 endret kontaktform. Sammenlignet med 2003 **har det ikke skjedd vesentlige endringer i hvor ofte bedriftene er i kontakt med Tollvesenet**. Mange er ofte i kontakt med Tollvesenet, men bedriftene på Sortland og i Kristiansund er sjeldnest i kontakt med Tollvesenet.

Servicenivå

Når det gjelder servicenivået opplever de fleste at de får svarene og hjelpen de har behov for, men det kan se ut til at ventetiden har økt noe nå sammenlignet med 2003. **Som i 2003 er de fleste ganske fornøyde med servicen til Tollvesenet. Likevel svarer mange på Sortland og i Kristiansund at servicen til Tollvesenet har blitt dårligere etter omorganiseringen.** Av bedriftene på Sortland og i Kristiansund er det heller ingen som svarer at de er *svært fornøyde* med servicen på det generelle spørsmålet om dette.

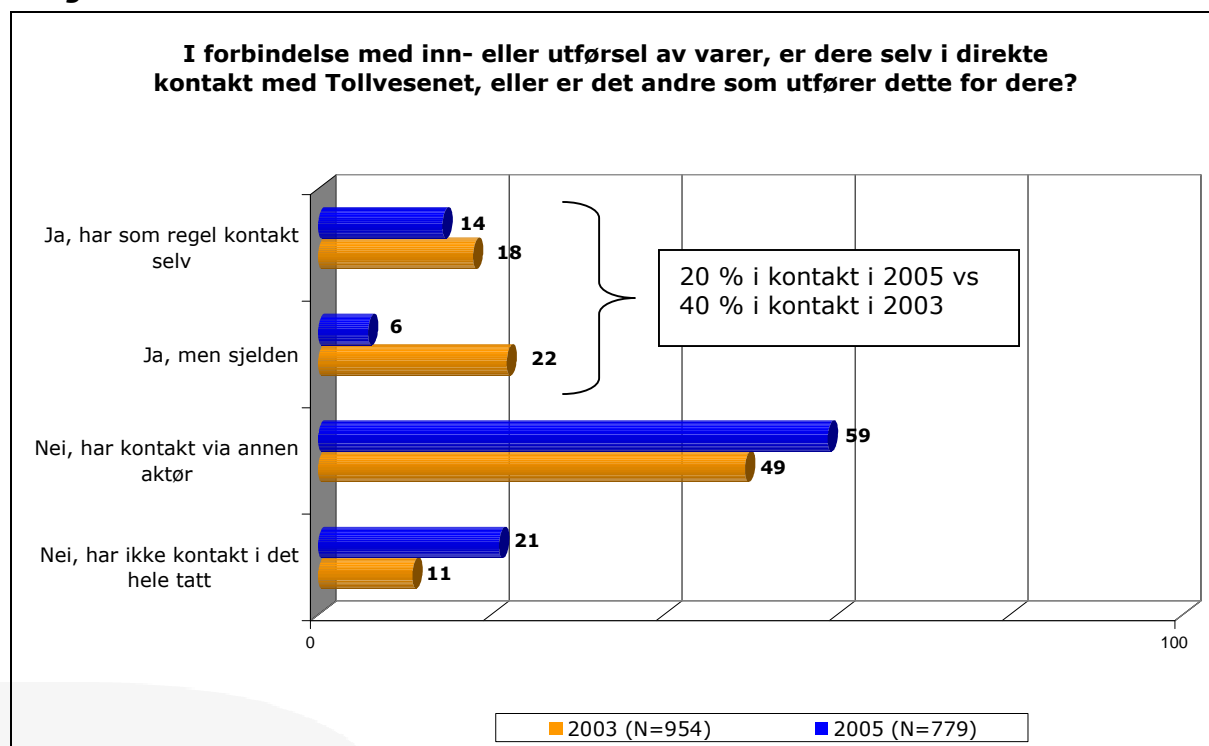
Omorganiseringen har altså hatt konsekvenser for bedriftene på Sortland og i Kristiansund. Skal man oppsummere hva konsekvensene er kan man si at **kontakten med Tollvesenet nå tar lengre tid og tid er penger.**

Anbefalinger

Som følge av omorganiseringen i Tollvesenet, der lokale Tollkontorer er lagt ned, har altså Tollvesenet fått en utfordring når det gjelder å yte service til de bedrifter som har lang avstand til nærmeste Tollkontor. Man bør nok gjøre en vurdering av antallet ansatte man har på øvrige kontorer for å yte god service og redusere ventetiden. Blant annet kan det se ut til å være vesentlig at man har folk som besvarer telefonene, og gjerne utvide ordningen med egne kontaktpersoner til bedriftene.

Kontakt med Tollvesenet

Mange har ikke selv kontakt med Tollvesenet



I 2003 snakket vi med 954 bedrifter hvor av 379 som selv hadde kontakt med Tollvesenet, men i år fikk vi snakket med 779 hvorav 157 selv har kontakt med Tollvesenet. Dette innebærer at **andelen som helt eller delvis har kontakt med Tollvesenet selv har gått ned fra 40 prosent i 2003 til 20 prosent i 2005**. Det er spesielt andelen som sjelden har kontakt som har blitt redusert. I tillegg ser vi at andelen som **ikke har kontakt** i det hele tatt har **økt med 10 prosentpoeng** nå sammenlignet med 2003.

I forbindelse med inn- eller utførsel av varer, er dere da selv i direkte kontakt med Tollvesenet, eller er det andre som utfører dette for dere?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Ja, har som regel kontakt selv	4	4	12	13	2	8	16	31	78	115
Ja, men sjelden	2	6	3	10	4	15	13	67	23	110
Nei, har kontakt via annen aktør	9	10	34	31	33	41	127	137	256	252
Nei, har ikke kontakt i det hele tatt	3	6	5	10	9	7	58	46	88	35
Totalt	18	26	54	64	48	71	214	281	445	512

Vi ser av tabellen at andelen som har hatt kontakt med Tollvesenet selv har endret seg som følger i de fem områdene:

	2005	Endring i prosentpoeng fra 2003
Sortland	33 %	- 5
Kristiansund	28 %	- 8
Kongsberg	13 %	- 20
Drammen	14 %	- 21
Oslo	23 %	- 21

Av dette ser vi at andelen som benytter andre aktører er størst på Kongsberg, Drammen og Oslo. Dette tyder på at selve omorganiseringen ikke i utgangspunktet er grunnen til at færre i dag selv er i kontakt med Tollvesenet. Det kan være slik at dette likegodt kan forklares med at tilgangen på slike kontakt tjenester er høyere på det sentrale østlandsområdet enn ellers i landet, eller også en kombinasjon av disse to forholdene.

68 prosent av deklaratene vi snakket med hadde selv som regel kontakt med Tollvesenet, mens 69 prosent av importørene/eksportørene har kontakt via en annen aktør. Andelen som ikke har kontakt i det hele tatt blant disse bedriftstypene fordeler seg som følger: 6 prosent av deklaratene, 17 prosent av speditørene, 22 prosent av importører/eksportører, og hele 47 prosent av transportørene.

Flest benytter personlig kontakt

På hvilken av følgende måter, annet via TVINN eller TET, foregår normalt kontakten mellom deres firma og Tollvesenet?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Personlig fremmøte	1	3	2	7	1	2	8	23	20	36
Telefon	4	6	8	12	2	14	15	52	50	128
Brev			2	1	1	7	1	12	1	16
E-post		1	1	1			2	3	4	5
Oppslag på Internett					1			2	6	5
Faks			2				2		5	2
Annet	1			1	1		1	3	12	10
Ikke sikker				1				3	3	23
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

Flest benytter telefon i kontakt med Tollvesenet, men fremdeles er det bedrifter som benytter personlig fremmøte i kontakten med Tollvesenet. Dette til tross for at tollkontoret nærmest dem er lagt ned, jamfør resultatene for Sortland der 1 av de 6 bedriftene har møtt opp personlig på nærmeste Tollkontor. Det er liten forskjell mellom bedriftene i Oslo og de øvrige bedriftene på dette punktet.

Deklarantene er den bedriftstypen som i størst grad benytter telefon i kontakt med Tollvesenet. Desto større bedriften er, desto større er andelen som benytter telefon. **Desto mindre bedriften er, desto større er andelen som benytter personlig fremmøte.**

Hvilken av følgende kontaktmåter foretrekker deres firma å benytte?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Personlig fremmøte	2	4	1	7	1	2	4	24	16	40
Telefon		6	8	9	1	12	15	48	33	135
Brev	1		1	2		6	1	13	3	18
E-post	1		3	1	1	1	2	4	16	2
Oppslag på Internett			2					1	6	4
Faks	1			3	2		1		6	2
Annet	1						3	6	12	12
Ikke sikker				1	1	2	3	2	9	12
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

Flertallet foretrekker å benytte seg av telefon, ellers foretrekkes personlig fremmøte og e-post. Sortland har høyest andel som foretrekker personlig fremmøte, mens det i Kristiansund og Drammen er høyest andel som foretrekker telefon. Desto færre ansatte bedriftene har, desto større andel er det som foretrekker personlig fremmøte. Personlig kontakt, enten ved telefon eller fremmøtte, er uansett den mest foretrukne formen for kontakt med Tollvesenet. De kontaktformene som benyttes av flest er altså også de som foretrekkes av flest.

Resultatene skiller seg ikke vesentlig fra resultatene fra 2003, med unntak av e-post og resultatene for Sortland.

Hva vil du si er grunnen til at dere foretrekker denne kontaktformen med Tollvesenet?

I 2003 var dette spørsmålet formulert som følger: *Hva vil du si er grunnen til at dere foretrekker personlig fremmøte i kontakt med Tollvesenet?* Dette er derfor ikke et direkte sammenlignbart spørsmål. Dersom vi krysser dette spørsmålet med hvilke kontaktformer bedriftene foretrekker kan vi likevel sammenligne resultatene fra 2003 med resultatene for 2005, når det gjelder personlig fremmøte.

	Personlig fremmøte 2005	Personlig fremmøte 2003
Eneste mulighet	5	11
Tollvesenet krever det	2	3
Enklest	7	24
Raskest	7	11
Annet	10	13
Ikke sikker	0	4

I 2003 ser vi at den dominerende forklaringen for å benytte denne formen for kontakt var at det var enklest. I 2005 er det derimot et høyere antall som svarer *annet*. I *annet* for personlig fremmøte finner vi følgende formuleringer:

- Ankommer brygge der tollvesenet er
- Ansikt til ansikt
- Bedre forståelse
- Beste måten siden man har holdt på siden 1980 ...
- De lurte deg ikke så mye som pr. tlf
- Lettere å diskutere og få løst en sak
- Manglende kunnskap, bedre veiledning og svar ved spørsmål
- Personlig kontakt
- Stempel
- Vi liker å skape litt gjensidig tillit på den måten

Av disse svarene ser vi at mange er opptatt av den dialogen man får til ved personlig kontakt og spesielt når man står ansikt til ansikt.

Hva vil du si er grunnen til at dere foretrekker denne kontaktformen med Tollvesenet?

2005 resultatene på dette spørsmålet fordelt på alle kontaktformer.

	Personlig fremmøte	Telefon	Brev	E-post	Oppslag på Internett	Faks	Annet
Eneste mulighet	5	2	1		1	2	2
Tollvesenet krever det	2	2	1				1
Enklest	7	25		11	5	5	8
Raskest	7	20		6	5	5	1
Annet	10	14	4	12	1	2	3
Ikke sikker	0	3		2			2

Begrunnelsene enklest og raskest ser ut til å være den dominerende forklaringen for de fleste uansett hvilken kontakt form de benytter. Spesielt er hovedbegrunnelsen for å benytte telefon eller e-post at det er enklest og raskest. Forholdsvis mange svarer også at det er andre begrunnelser enn det vi har listet opp i dette spørsmålet.

Når det gjelder *telefon* oppgis følgende under annet:

- Direkte svar
- For å få hurtigbehandling
- Får bedre svar
- Greit
- Kjenner de de forholder seg til
- Kjenner folk, lett å komme i kontakt
- Litt komplisert, greit å få avklart det på tlf
- Personlig kontakt pr tlf
- Snakke med rettperson der og da
- Store kunder som forteller selv
- Svar der og da
- Vi jo andre for å ta de kontaktene opp mot Tollvesenet
- Viss en lurere på noe

Det er altså slik at telefon er enkelt og raskt, men også en måte å få en god dialog og få svar på de spørsmålene man har.

Når det gjelder *brev* oppgis følgende under annet:

- Bedre dokumentasjon
- Mer offisiell form på det
- Sikkert
- Tilgang til

Grunnen til å benytte brev er i hovedsak at man skaffer seg dokumentasjon på en sikker og offisiell form.

Når det gjelder *e-post* oppgis følgende under annet:

- Beste pga det systemet vi har
- Dokumentasjon på hva man har snakket om
- Får en dokumentasjon via e-post, lettere å ikke glemme avtaler
- Får kvittering
- Går og sende mail utenom normal arbeidstid
- Internett
- Kan lagre det i databasen
- Ofte kan det være tvil gebyr blant annet derfor oppsøkes Tollvesenet direkte
- Skriftlig
- Skriftlig og det kan dokumenteres i ettertid
- Systemet vårt er lagt opp til det
- Sånn at man ikke trenger å være tilstede

I tillegg til at e-post er en enkel og rask form for kommunikasjon er det slik at man ved å benytte e-post kan dokumentere spørsmål og svar.

Når det gjelder *Internett* oppgis følgende under annet:

- Oppdatert

Når det gjelder *faks* oppgis følgende under annet:

- Pga ikke oppe på TET
- Dårlig tid

Når det gjelder *annen kontaktform* oppgis følgende under annet:

- For å få med alle fortollingene på inngående
- Har ikke behov for å kontakte de selv
- TVINN

Vi ser av disse svarene at også mange denne gangen mener at det å snakke direkte med en person i Tollvesenet er den beste formen fordi man da kan oppnå en dialog. Slikt sett er det kanskje ikke lenger den enkleste måten, men det som oppleves som beste veien til gode svar.

Færre får oppgaver løst ved personlig fremmøte

Hvilke oppgaver får firmaet utført ved personlig fremmøte hos Tollvesenet? FLERE SVAR MULIG

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Innlegg av deklarasjon i TVINN			2		1		1	7	13	13
Fortolling av varer		3	3		1	2	8	22	17	43
Beregning og innbetaling av engangsavgift	1	2	1	1			2	12	2	10
Attesting av opprinnelsesdokument	2	4		7		1	5	19	22	54
Transittering og forpassing		1		1		2	3	8	4	42
Tollplomper	1	1		3		1	2	9	9	34
Godsregistrering		1		3		1	2	14	19	51
Carneter		2		2		1	3	8	7	37
Autorisasjon av skipsdagbøker		1		1			1	3	1	8
Vektårsavgift							1	4	3	3
Fartøysdeklarerering		2		1				4	6	10
Provisantering		1		6				2	4	6
Veiledning i regelverk		4		5		3	1	19	8	27
Annet/Ingen	3	4	13		4	15	9	8	32	21
Ikke sikker		1	1	3		3	5	47	7	102
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

Halvparten av bedriftene i Kongsberg, Kristiansund og Sortland får ikke utført noen oppgaver ved personlig fremmøte hos Tollvesenet. Det er større andel enn i Oslo og Drammen, der svarer om lag 3 av 10 bedrifter at de ikke får utført oppgaver ved personlig fremmøte. Dette betyr trolig at **avstand til nærmeste tollkontor påvirker om man får utført oppgaver ved personlig fremmøte.**

Bedriftene på Sortland og Kristiansund har endret kontaktform med Tollvesenet

Har dere endret kontaktform med Tollvesenet etter omorganiseringen?

Sted	Sortland	Kristiansund	Kongsberg	Drammen	Oslo
År	2005	2005	2005	2005	2005
Ja	6	10	1	5	14
Nei		5	5	23	82
Ikke sikker				1	5
Totalt	6	15	6	29	101

I Sortland har alle endret kontaktform som følge av omorganiseringen, mens i Kristiansund har 2/3 endret kontaktform. I Kongsberg, Drammen og Oslo er det også noen som har endret kontaktform, men det er ikke mange. Siden det er Sortland og Kristiansund som nå har større avstand til nærmeste tollkontor er det ikke uventet at disse har måttet endre kontaktform.

Kontakten med Tollvesenet skjer ikke sjeldnere nå enn i 2003

Totalt sett, hvor ofte er deres firma i kontakt med Tollvesenet i løpet av et normalår?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Daglig	2	3	4	3	3	3	10	17	54	85
Ukentlig	2	2	6	7	2	3	4	17	19	35
Månedlig	1	3	5	9	3	9	9	24	13	51
Halvårlig	1	2		3		4	2	25	9	41
Sjeldnere				1	1	4	3	15	4	13
Ikke sikker							1		2	
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

Det har ikke skjedd vesentlige endringer i hvor ofte bedriftene er i kontakt med Tollvesenet.

Bedriftene i distriktet er noe sjeldnere i kontakt med Tollvesenet enn bedriftene i Oslo.

Deklarantene er oftest i kontakt med Tollvesenet.

Hvor ofte er deres firma i kontakt med Tollvesenet ved personlig fremmøte i løpet av et år?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Daglig		2		1			2	8	23	43
Ukentlig		2	1	3		1	6	10	19	39
Månedlig	2	2	1	10	1	1	4	12	22	22
Halvårlig				1	1	4	3	9	9	17
Sjeldnere		3	1	7	1	16	4	55	8	100
Aldri*	4	-	12	-	3	-	9	-	19	-
Ikke sikker		1		1		1	1	4	1	4
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

*Ikke svaralternativ i 2003

Vi har sett at noen bedrifter fremdeles er i personlig kontakt med Tollvesenet, og det ser ut til at dette nå også er en kontaktform som benyttes sjeldnere enn i 2003. Dette gjelder i all hovedsak for bedrifter i Sortland og Kristiansund. Bedriftene i Oslo har oftere kontakt med Tollvesenet ved personlig fremmøte enn bedriftene de andre stedene.

Servicen til Tollvesenet

De fleste får svarene og hjelpen de har behov for

Tabellen viser andelen som er **enige** i fem forskjellige påstander om servicen til Tollvesenet.

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
For lang ventetid	3		5	8	1	7	8	27	39	94
Svarer tilfredstillende på spørsmål	6	9	14	18	4	21	23	83	78	180
Mottar ønsker hjelp	6	10	13	22	4	21	22	81	83	179
Mangelfull informasjon	3	3	3	8	1	5	13	27	23	77
Kontakte flere ganger	2	2	5	8	2	4	8	23	23	57

Sammenlignet med 2003 kan det se ut til at ventetiden for å få svar fra Tollvesenet har økt for noen, men **det er kun små forskjeller mellom resultatene fra 2003 og 2005.**

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd vil dere generelt si dere er med servicen til Tollvesenet?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Svært fornøyd		4		8	2	2	7	22	29	49
Ganske fornøyd	4	6	12	12	4	17	13	56	44	121
Verken eller	1		3	2		3	5	15	24	40
Ganske misfornøyd	1						1	2	3	9
Svært misfornøyd							3	1	1	2
Ikke sikker						1		2		4
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

Som i 2003 er de fleste svært eller ganske fornøyde med servicen til Tollvesenet. Det er likevel slik at det er ingen på Sortland eller i Kristiansund som oppgir at de er *svært fornøyd*. Speditører og transportører ser ut til å være mer fornøyde enn øvrige bedriftstyper.

Vil du si det er forskjell på hvor fornøyd dere er med servicen dere får av Tollvesenet avhengig av hvilken kontaktform dere benytter? I så fall, vil du si dere er mer fornøyde med servicen ved en av kontaktformene frem for andre?

Sted	Sortland	Kristiansund	Kongsberg	Drammen	Oslo
År	2005	2005	2005	2005	2005
Personlig fremmøte	1	1	1	4	8
Telefon	3	4	1	5	16
Brev		1			
E-post				2	3
Oppslag på Internett		1			1
Faks			1		
Ikke sikker, Nei kan ikke rangere	1	7	2	16	65
Vet ikke, har ikke benyttet mer enn en kontaktform	1	1	1	2	8
Totalt	6	15	6	29	101

Av de som mener det er forskjell på servicen avhengig av kontaktform er det flest som mener at man ved personlig kontakt, enten ved personlig fremmøte eller telefon, får best service. Dette spørsmålet er endret noe i år i forhold til i 2003 og derfor er det ikke direkte sammenlignbart, men vi fikk tilnærmet likt resultat som i år. Vi ser at flere har problemer med å rangere, og slik spørsmålet var formulert i 2003 var denne andelen enda tydeligere.

Det er viktig å legge merke til at **personlig kontakt oppleves som en god kontaktform.** Personlig kontakt oppleves ofte som mer forpliktende, og det er nok også lettere å komme på å stille spørsmål dersom man snakker med en person. **Man bør derfor ikke undervurdere det fortsatte behovet for en slik kontaktform.**

Konsekvenser av omorganiseringen av Tollvesenet

Bedriftene på Sortland og i Kristiansund mener servicen til Tollvesenet har blitt dårligere

Opplever du at omorganiseringen av Tollvesenet, der det har blitt færre lokale tollkontorer, har påvirket servicen Tollvesenet yter? I så fall, mener du servicen har blitt bedre eller dårligere?

Sted	Sortland		Kristiansund		Kongsberg		Drammen		Oslo	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
Bedre						1	1	4	2	12
Dårligere	5	10	14	21	1	14	9	51	11	71
Nei	1		1	2	5	6	17	32	77	94
Ikke sikker						2	2	11	11	48
Totalt	6	10	15	23	6	23	29	98	101	225

I 2003 stilte vi tilnærmet likt spørsmål:

Tror du denne omorganiseringen av Tollvesenet, som medfører at det bli færre lokale tollkontorer, vil påvirke servicen Tollvesenet yter? I så fall, tror du servicen blir bedre eller dårligere?

Et flertall i 2003 mente at servicen blir dårligere, og nå når de har erfaring med det ser vi at de fleste på Sortland og i Kristiansund svarer at **servicen er blitt dårligere som følge av omorganiseringen. Dette til tross for at vi tidligere har sett at de i hovedsak er fornøyde med servicen de får fra Tollvesenet.** Det er i hovedsak deklareranter og importører/eksportører som oppgir at servicen er blitt dårligere.

Man har altså en utfordring når det gjelder å komme til bunns i hva som gjør at man opplever at servicen er dårligere nå. Noen av svarene har vi nok funnet her. Trolig henger dette sammen med at det nå er lengre avstand til tollkontoret hvis man ønsker eller må møte opp direkte, samt at ventetiden rent generelt ser ut til å ha blitt noe lenger. At de i tillegg svarer at de *alt i alt* er fornøyde med servicen de får kan henge sammen med at når de først kommer i kontakt med Tollvesenet så får de god service.

Omorganiseringen har hatt konsekvenser for bedriftene på Sortland og i Kristiansund

Opplever du at omorganiseringen av Tollvesenet, der det har blitt færre lokale tollkontorer, har medført konsekvenser for deres bedrift? I så fall, hvilke konsekvenser har omorganiseringen medført?

Sted	Sortland	Kristiansund	Kongsberg	Drammen	Oslo
År	2005	2005	2005	2005	2005
Ja	5	11	1	6	7
Nei	1	4	5	21	86
Ikke sikker				2	8
Totalt	6	15	6	29	101

Omorganiseringen har medført konsekvenser for bedriftene, spesielt gjelder dette bedriftene på Sortland og i Kristiansund. Der har nesten alle bedriftene opplevd konsekvenser. I Drammen og Kongsberg er det få bedrifter som har opplevd konsekvenser av omorganiseringen, og i Oslo er det svært få bedrifter, kun 7 av 101, som svarer at de opplever konsekvenser av omorganiseringen.

Hvilke konsekvenser har omorganiseringen medført?

I Sortland svarer bedriftene som følger om konsekvensene:

- Litt vanskeligere
- Redusert mengde oppdrag
- Tapt kunder
- Vanskeligere og få kontakt med de og det tar lengre tid.
- Vi må kjøre 20 mil for å få stempla tollkort, går bort en mann en hel dag på det.

I Kristiansund svarer bedriftene som følger om konsekvensene:

- Avslutningsprosedyren er blitt verre. Masse rare forsendelser...
- Behandling av t-dokument som vi ikke får ekspedert som i dag og i forhold til at vi ikke får stemplet kvittering samme dag og de hadde vaktordninger etter arbeidstid før som ikke fungerer i dag.
- Bruker lengre tid på alt
- En del ting har blitt litt mer tungvint
- Får ikke personlig service annet enn på tlf
- Går utover oppdragsgiver
- Hvis vi skal ha noe må vi postlegge det og det tar lang tid
- Kan ikke komme på personlig fremmøte... har ingen som kan utføre tollkontroll på bil og båt
- Lenger liggetid på eget lager
- Måtte omorganiseres til andre steder. Tok mye tid. Ta bort en kontroll toll i havneby er uakseptabelt.
- Å få utført en del tjenester tar lengre tid, må sende brev for å få gjort det samme som ved personlig fremmøte tidligere

I Kongsberg svarer bedriften som følger om konsekvensene:

- Mye mer mas og nå er det en haug med ekspeditører og pappirmas

I Drammen svarer bedriftene som følger om konsekvensene:

- Dyrere pga tollkontoret er nedlagt.
- Går saktere pga av at mange drar fra Oslo til Drammen
- Lenger ventetid på tlf og vanskeligere å få tak i riktige personer
- Stor avstand til kontoret - den lokale kontakten er borte
- Ting tar lengre tid... har ingen faste kontaktpersoner
- Vanskeligere tilgjengelighet

I Oslo svarer bedriftene som følger om konsekvensene:

- Vi har måttet ansette flere personer og ha flere interne rutiner, og det går på økonomiske investeringer
- Var i samme bygget tidligere
- Mindre kontaktbehov, forenkling prosedyrer.
- Man vet ikke hvilke kontorer som gjør hva
- Lengre reiser til Tollvesenet, tid er penger
- I Oslo er det stor ventetid og i Hedemark går det fort
- Blitt tyngre og ta kontakt med de og lengre og reise, og lengre behandlingstid.

Skal man oppsummere disse konsekvensene kan man si at kontakten med Tollvesenet nå tar lengre tid og tid er penger.

I 2003 stilte vi følgende spørsmål om konsekvenser av omorganiseringen:

Tror du denne omorganiseringen av Tollvesenet, som medfører at det blir færre lokale tollkontorer, vil ha økonomiske konsekvenser for deres bedrift?

I 2003 svarte mange spesielt i Sortland og Kristiansund at omorganiseringen ville ha økonomiske konsekvenser for dem. Av årets resultater kan vi se at det er bedriftene i disse to områdene som i størst grad opplever konsekvenser. Vi vet ikke om omorganiseringen kan ha hatt økonomiske konsekvenser, men vi vet at noen av konsekvensene vil kunne påvirke den økonomiske situasjonen til bedriftene.