

HA-møte 25.08.2025

Her kommer info fra HA-møte i Brukerdialog 25.08.25:

Nytt fra divisjonsledelsen:

Divisjonsledelsen ga informasjon om at driften i alle avdelinger hadde gått fint i løpet av sommermånedene. Dette gjelder både telefonhenvendelser, skriftlige henvendelser, kontroller og klager. Dessverre er sykefraværet høyt og spesielt i avdeling Innland, dette vil det nå bli tatt tak i med ulike virkemidler. SkL er opptatt av dette og vil følge det opp videre.

Når det gjelder OU prosessen i Brukerdialog og Innsats er det nå besluttet at forhandlingene utsettes til 12.september. Skattedirektøren vil ha et allmøte 2.september der ny organisering vil være et av temaene. Ny organisering vil fortsatt tre i kraft 1. januar 2026.

Forbedret førstelinje – pilot endret åpningstid på telefon:

Prosjektet forbedret førstelinje ønsket før sommeren å teste ut å endre åpningstider på telefon i en kort periode. Dette for å se om det er mulig at bruker får svar når de kontakter oss i større grad enn tidligere. Åpningstiden ble redusert til kl 09-13 i uke 28 til uke 31. Den foreløpige evalueringen viser at svarprosenten var mye høyere enn samme periode tidligere år. Ventetiden gikk også drastisk ned, mens besvarte anrop var på omtrent samme nivå som tidligere år. Videre vil prosjektet nå sende ut en spørreundersøkelse til de som jobber i BK om dette tema og de vil også analysere dette nærmere før de endelig konkluderer. SkL har fått positive tilbakemeldinger og vi ønsker at det videreføres deler av året slik at de som jobber i førstelinje får en mer variert arbeidshverdag.

Har dere spørsmål så bare ta kontakt 😊

Hilsen Marianne, Veronica og Hanne – HTV i Brukerdialog