

Her kommer info fra HA-møte i Brukerdialog 31.01.23:

Informasjon fra divisjonsledelsen:

Det jobbes nå med å se på skatteproduksjonen og risikovurdering av denne. På grunn av overføringen fra Innland og Utland til BK og allerede lav bemanning i divisjonen, må det gjøres mange grep for at vi skal kunne klare å levere på ambisjonene i år.

I BK har det vært en travel start på året med over 30 000 flere henvendelser enn på samme tid i fjor. HR er inne i en stor omorganisering, og den nye organiseringen skal være på plass til 1.mai. Omorganiseringen innebærer at hver divisjon fortsatt skal ha en HR-leder og noen få HR-rådgivere, men de aller fleste ressursene vi være organisert under HR-direktøren og inndelt etter fagområder.

Ekstra budsjettmidler til 1.linje:

I etatsledermøte 26.01 ble det besluttet å tildele Brukerkontakt 8 millioner i ekstraordinære midler. Dette for å styrke bemanning i førstelinjen midlertidig i ca. 6 måneder fra mars 2023. Dette er med bakgrunn i arbeidet med produksjonsplaner for 2023 hvor det er identifisert høy risiko for manglende måloppnåelse, med den konsekvens at etatens førstelinje får redusert tillit i samfunnet. Tildelingen vil utgjøre ca 30 stillinger. Stillingene vil bli lyst ut internt og eksternt samtidig.

SkL er fornøyd med at etatsledelsen anerkjenner at Brukerdialog trenger flere midler, men er skeptisk til at vi kun får midler til midlertidig ansettelse og ikke faste stillinger.

Årsrapportering:

Under tema årsrapportering ble følgende positive trekk fra 2022 trukket frem:

- Stadig bedre samarbeid mellom Innland og Utland på skatteproduksjonene. Vi tenker mer som en divisjon enn avdelinger.
- Telefon: God svarprosent til tross for større avgang enn forventet.
- Klager: Det er jobbet systematisk, og vi har fått en bedre svarprosent og en bedre inngang til 2023.
- Kontoendringer: Store restanser ved årets inngang som er tatt ned.
- Kvalitetsarbeid i veiledning: Mye bra har skjedd

Prosjekt TRIM status:

Janne Andersson er nå ny prosjektleder for TRIM-prosjektet. Det er fortsatt store forventninger til prosjektet, da ambisjonene er å ta ned manuelle henvendelser med 30% i 2023. Temaer de jobber med er blant annet forbedring av:

- Skattemeldingen 2022 og skatteetaten.no
- Chatboat og innlogget chat
- Effektiv skranke
- Skriftlig henvendelser, robotisering av skjenkebevillinger, forenkling av saksfordeling Elark

TRIM arrangerer «åpent hus» for alle førstkomende torsdag fra 9-10 på Teams hvor de skal fortelle mer om prosjektet. Her er lenke til møte: [Teams - klikk her for å delta på møte](#)

Andre saker:

- Tilføring av medarbeidere til brukerkontakt: oppfølging – risikovurdering av arbeidsmiljø
- Praksis i forbindelse med hospitering
- Resultatavtalene sentralt og lokalt

Ta kontakt om dere har innspill eller spørsmål.

Hilsen Marianne, Ronny og Anne Marie – HTV i Brukerdialog