

Her kommer info fra HA-møte i Brukerdialog 30.05.23:

Informasjon fra divisjonsledelsen:

Det ble gitt informasjon fra resultatmøte med Skattedirektøren. I det store bilde leverer Brukerdialog meget bra og Skattedirektøren er veldig fornøyd med innsatsen. SkL ser allikevel at det er utfordringer i divisjonen, det er et høyt sykefravær og mange jobber mye overtid. Det er satt i gang et arbeid som ser på kontrollnivået og hvordan opplevd oppdagelsesrisiko er. Dette støtter SkL da vi mener det er alt for liten kontrollaktivitet i Brukerdialog. I tillegg er det ønskelig at det nå blir mer fokus på næringsområdet.

Når det gjelder restanser på klager er dette meget bra på alle områder i divisjonen. Videre ble det informert om at det jobbes for å få MEMO fra prosjekt og over linja. SkL ga tilbakemelding på at systemet ikke er godt nok. Ledelsen er klar over dette og vil jobbe videre med utviklingen av systemet. Dette gjelder blant annet området mva kompensasjon.

I Brukerkontakt meldes det om at alle har gjort en kjempe innsats i skattemeldingsperioden og det jobbes nå med detaljplanlegging for høsten. Det er viktig for ledelsen at alle får varierte arbeidsoppgaver. Brukerkontakt skal blant annet «låne tilbake» ressurser til innland og utland utover høsten.

Divisjonsdirektøren påpekte også at hun er positiv til at det nå blir lagt et IT-miljø til Bergen, dette kan gi mange gode effekter for Brukerdialog.

Tertialrapportering – liten oppsummering:

- Utsendelse av skattemeldingen person har gått bra
- Arbeidet i produksjonen går i henhold til plan både på skatt og avgift, vi ligger litt foran planen på skatt, det kan bety at det kan bli gjennomført flere kontroller til høsten
- Status klager på skatt er 85% og avgift 77% innen 3 måneder
- Vi leverte 71,8% på antall henvendelser på telefon i perioden
- Det er jobbet godt med å håndtere restanser i logg og elements
- Sykefraværet er 7,9% for hele divisjonen og det er for høyt

Kompetansekartlegging særavgifter:

Særavgifts-miljøene i Brukerdialog og Innsats er nå i en prosess hvor de kartlegger kompetansen til medarbeiderne i begge divisjoner. Dette for blant annet å identifisere hvilke kompetanser som finnes og mulige sårbare kompetanseområder. Det har også på særavgiftsområde vært stor avgang og det er viktig at man er i forkant slik at man kan overføre kompetanse der det er mest sårbart ressursmessig.

Dette tiltaket er helt uavhengig av eventuelle organisatoriske grep som kan komme på særavgiftsområde.

Ta kontakt om dere har innspill eller spørsmål.

Hilsen Marianne, Ronny og Anne Marie – HTV i Brukerdialog