

SkL-info Brukerdialog 4-24 HA-møte 19.03.24

Informasjon fra divisjonsledelsen:

Brukerdialog er nå midt i perioden for utsending av skattemeldingen, og det er sendt ut 4,2 mill av totalt 5,2 mill. I den siste perioden har det vært over 20 000 brukere pr dag som ønsker kontakt med oss. Divisjonen mobiliserer det de kan i førstelinje, og det er stor innsats fra medarbeidere både i egen og andre divisjoner. SkL tok opp at det ikke er bra slik vi styrer nå med mye overtid og problemer med å få fri både i forbindelse med påske og månedene april og mai. Dette har vi fått mange tilbakemeldinger på fra våre medlemmer. Divisjonsledelsen ga også tilbakemelding på at utsendingen av skattemeldingen stort sett går greit. Det har vært noen ytelsesutfordringer som nå er løst, i tillegg til noen feil i skattemeldingen. I avdeling innland og utland som har mye utlån til førstelinje er det nå en krevende ressursituasjon og det vil bli vanskelig å oppnå de mål som er satt for flere områder.

Ellers i divisjonen har det vært et stort arbeid med rekruttering og de fleste nyansettelsene er nå på plass.

Prosjekt særavgift:

Brukerdialog og Innsats fikk i fjor i oppdrag fra etatsledelsen å «igangsette en prosess for å finne bedre løsninger for organisering og håndtering av oppgaver for særavgift i de to divisjonene». Prosjektet er nå avsluttet og etatsledelsen har bestemt at oppgavedelingen på særavgiftsområdet skal følge organisasjons- og etterlevelsmodellen. Konsekvensen er at Brukerdialog får alle oppgaver på særavgiftsområdet. Det jobbes nå med å vurdere ressursbruk og oppgavefordeling internt i divisjonen.

Brukerdialog sine tilbakemeldinger til statusmøte (skal danne grunnlag for neste års prioriteringer i Skatteetaten):

SkL synes det er blitt gitt mange gode tilbakemeldinger til statusmøte fra ledelsen. Under ser dere noe av det SkL mener er viktig:

- *BD er nå på et kritisk lavt bemanningsnivå. Ytterligere budsjettnedtrekk vil bety ytterligere nedtrekk i bemanning, hvilket gir dårligere kvalitet i produkter og vil påvirke stabil og sikker produksjon.*
- *Etaten bør merke seg at brukerne i stor grad opplever at etaten leverer tjenester av høy kvalitet, spesielt de som har hatt kontakt med veilederne. Nedgangen i tilfredshet handler om kapasitet – ikke kvalitet.*
- *Det mangler systemstøtte for en mer effektiv oppgaveløsning, eksempelvis må førstelinjen forholde seg til mange ulike fagsystemer uten tilstrekkelig automatisering og fullmakter.*
- *Konsekvensene av dagens bemanningsnivå er at vi flytter folk rundt i produksjonen, der det brenner mest, og dermed får vi ikke utnyttet kompetansen best mulig eller gitt god nok opplæring. Det gir dårlig kvalitet og dårlig arbeidsmiljø.*
- *Sårbare kontorlokasjoner må håndteres strategisk.*
- *Det er viktig at vi nå får midler til et CRM-system.*
- *Dulting er et kraftfullt virkemiddel for kvalitet på grunnlagsdata inn, men må følges opp tilstrekkelig med kontroll i etterkant. Dette krever tilstrekkelig med ressurser i tidlig fase av produksjonene.*
- *Vi må se på utfordringene i førstelinjen som etatsutfordringer og ikke kun en utfordring i førstelinjen isolert sett. Det er «gjenstridige problemer» og de kommer ikke til å gå over av seg selv. Førstelinjen er ikke problemet, men en sentral del av løsningen.*
- *Innsikten fra førstelinjen blir pr i dag ikke anvendt godt nok i videreutvikling av våre systemer.*
- *Kontrollnivået må settes ut fra en balansert tilnærming både på effekt og proveny, men også tillit, omdømme og oppdagelsessannsynlighet.*

Andre informasjonssaker:

- Overføring Sirius
- Kompetansestrukturen
- Status endring og bemanning

Vi ønsker dere alle en riktig god påske 😊

Hilsen Marianne, Ronny og Anne Marie – HTV i Brukerdialog