

## SkL-info Brukerdialog 03-24 HA-møte 27.02.24

### Her kommer info fra HA-møte i Brukerdialog 27.02.24:

#### Informasjon fra divisjonsledelsen:

Det er nå fullt fokus i hele divisjonsledelsen på skattemeldingsperioden. Vi går inn i en travel tid og det vil bli krevende å levere på alle oppgavene Brukerdialog har. Divisjonsledelsen har derfor i år prioritert hardt og gått flere runder med dette. Det skal være store innlån fra alle avdelinger og staber i Brukerdialog inn til førstelinje, i tillegg blir det innlån fra Innsats og Informasjonsforvaltning. Det er denne uken også kommet opp at det ikke holder med planlagte ressurser. Siste prognoser viser et gap mellom bemanningsbehov og planlagte ressurser på telefonen i førstelinjen. Innlånet vil derfor bli økt. SkL ga tilbakemelding om at vi må passe ekstra godt på våre medarbeidere, mange er slitne allerede og vi har et høyt sykefravær. I tillegg vil også de fleste i Brukerkontakt måtte jobbe i påskeuken. Noe vi i SkL har gitt tilbakemelding om til ledelsen er svært uheldig.

#### Skattekampanjen:

Det ble informert om ulike skattemeldingskampanjer fra kommunikasjonsstaben for perioden vi nå går inn i. Kampanjene består blant annet av:

- **Kampanje** om skattemeldingen i sosiale medier, på nett og radio
- **Pressemeldinger** og presseinnvalg
- **Budskap** på skatteetaten.no
- **Internkommunikasjon** om skattemelding og skatteoppgjør
- **Ekstern veiledning** som nettmøte, webinarer, infomøter med presse og forbrukerøkonomer, o.l.

#### Program utvikling brukerkontakt:

Målet med på programmet er å sette kraft på arbeidet med brukeropplevelser, brukerdiallog og CRM. Programmet skal blant annet ivareta prosjekter som skal over til forvaltning, videreføre arbeidsmåten fra TRIM til avdeling brukerkontakt, ivareta divisjonens ansvar for helhetlig brukeropplevelser og sammen med HR sikre god endringsledelse. I tillegg skal de ivareta divisjonens bidrag i etatens arbeid med gjennomgang av førstelinje. SkL synes at det er veldig bra at det er fokus på førstelinje og utviklingen av dette området. Imidlertid er det viktig at det konkret vises resultater av programmet. SkL mener også at det viktig å ta med medarbeidere i slike program som sitter og kjenner på "problemene" i hverdagen.

#### Status bemanning:

I januar 2024 hadde divisjonen 2105 faste årsverk. I 2024 skal antall faste årsverk reduseres til 2035. Det er prognostisert en naturlig avgang på 220 stillinger. Divisjonene kan derfor tilsette rundt 150 stillinger i 2024. Av disse stillingene skal 120 ÅV gå til stabil og sikker produksjon, 12 stillinger er tildelt utviklingskompetanse og 20 stillinger er tildelt re-tilsetning. Tilsettingene som skjer i 2024 skal styrke lokasjoner utenfor de store kontorene. Videre forsettes det at tilsetning til sårbare miljø (fag/lokasjon) forventes prioritert. Av de stillingene som er lyst ut har det vært mange søkere. På de første 37 stillingene til førstelinje, var det over 1700 søkere, mange med høy kompetanse.

#### Andre informasjonssaker:

- SME kompetanseplaner
- Etatens statusmøte 2024

- Bruk av HTA 2.5.5/2.5.3 og overtid 2023

Ta kontakt om dere har innspill eller spørsmål.

Hilsen Marianne, Ronny og Anne Marie – HTV i Brukerdialog