

## SkL og Delta samarbeider

s. 16

MØT DEN NYE  
AT-DIREKTØREN  
MARIT STENERSEN:

# Hun er ikke redd for å diskutere outsourcing

s. 4

MEMO - ny løsning for  
mva-registrering som  
forenkler og forbedrer

s. 10





## Redaktørens eget hjørne

I disse koronatider er det færre SkL-arrangementer å ta med i bladet slik vi pleier. Da er det gøy å finne andre saker som forhåpentligvis fenger interesse. Å ta en prat med en ny direktør har vi tradisjon for, men AT er kanskje en enhet som er mindre kjent enn de øvrige. Derfor var det fint å få en prat med Marit Stenersen og vise litt av hva AT jobber med. Tilsvarende å høre hvordan de tillitsvalgte i AT opplever sin hverdag. Det AT leverer berører alle i etaten, forhåpentligvis er artikkelen interessant for flere enn bare våre medlemmer i AT.

En annen artikkel jeg vil trekke frem er den om MEMO. Etaten har mange prosjekter på gang og ofte har de stor betydning for etaten og de ansatte. Da er det fint å vise dem litt frem, vise hva som kommer og hvilken betydning de vil få. I den store strømmen av informasjon vi alle får, håper jeg en slik artikkel vil bidra til å løfte fram viktige utviklingsaktiviteter i etaten som ellers ikke vil få så stor oppmerksomhet. Takk til prosjektet for stor velvillighet med tekst og bilder.

Vi har bestilt et større opplag en vanlig av dette nummeret av bladet. Fra 15. september er Deltas medlemmer fra skatteoppkreverne som blir overført til Skatteetaten også medlem av SkL. Selv om overføringstidspunktet til etaten først er 1. november, er det av GDPR-årsaker satt en tidligere frist for overføring til SkL. Det er for at vi bedre kan ivareta dere også i forkant av overføringen til etaten. Vi gleder oss, velkommen skal dere være!

Jens Chr. Batt



Dagens hovedtillitsvalgte fra v. Marianne Spangberg, Cecilie Thommesen, Karen Schnell, Roy Strømstad, Hege Sømhov og Anne Fårstberg-Rysjedal.

## Er du vår nye hovedtillitsvalgte?

*Nye SkL er godt uti andre året og de tillitsvalgte har fått fungere i ny organisering like lenge. SkL har med ny organisering rigget oss lik arbeidsgiver og de hovedtillitsvalgte uttaler at det fungerer veldig bra. Høsten 2020 skal nye hovedtillitsvalgte med vara og avdelingstillitsvalgte velges for de neste to årene. Vervet tiltres 1. januar 2021.*

Valgkomiteene i divisjonene er godt i gang med å finne kandidater til vervene. Her har du som medlem en unik mulighet til å sammen med medlemmene være med å påvirke arbeidshverdagen og utviklingen i etaten.

Som hovedtillitsvalgt i din divisjon skal du representere SkL i HA-møter med arbeidsgiver, sitte i lønnsutvalget og bistå medlemmene i divisjonen. Hver divisjon har en hovedtillitsvalgt og to varaer som jobber tett sammen. Dere har ansvar for å informere medlemmene i deres divisjon gjennom referater og infoer på mail.

Som HTV eller vara er det en forutsetning at du har lyst til å være tillitsvalgt og gjøre en jobb for SkL. Du bør være sosial og ha lett for å snakke med kolleger og ledere og det er en fordel at du liker å uttrykke deg skriftlig. Erfaring fra andre verv eller annen tillitsvalgtrolle er en fordel.

I SkL samarbeider de tillitsvalgte på alle nivå og sentralstyret med ledelsen er aldri langt unna. Ta kontakt med leder av valgkomiteen for din divisjon for mer info eller for å melde deg som mulig ny tillitsvalgt! Har du en kollega du mener passer til jobben så er det fullt mulig å foreslå en kandidat.

### Ledere for de ulike valgkomiteene:

Inger Helen Jensen i AT  
Anne Kristine Mohn i Innkreving  
Tove Jacobsen i Brukerdialog  
Kaare Sidselrud i IF  
SKD, IT og Utvikling er fortsatt uvisst

## Ikke glem det psykososiale arbeidsmiljøet!



Nå har vi levd med covid-19 i over et halvt år. Arbeidslivet er preget og antageligvis med permanente endringer som konsekvens. Da tenker jeg ikke minst på fleksibilitet og hjemmekontor. Dette gjelder også oss i Skatteetaten. SkL snakket allerede før sommeren med etatsledelsen om de utfordringer våre kontorlokaler har knyttet opp til smittevernshensyn. Basert på SkLs policydokument om arbeidsplassutforming, mener vi at endringer må til. Arbeidsplasskonseptet i etaten skal ses på i løpet av høsten hvor SkL er med. Det er imidlertid på nivåer over oss at premisene i første rekke legges, YS Stat med Statsbygg og YS med regjeringen, men SkL er med også her.

Samtidig befinner vi oss jo midt i tjukkeste pandemien og vi risikerer at slik vi har det nå, vil det være ganske lenge. Basert på tilbakemeldingene fra medlemmene (i skrivende stund) er det imponerende hvor bra etatens ansatte har klart å omstille seg til en hverdag som både innebærer mindre faglig samhandling og diskusjoner. I tillegg er det mer ensomt. Vi er også klar over at spesielt for nytilsatte er hverdagen utfordrende med tanke på opplæring, oppfølging og det å bli kjent. Vi har i det siste møtet med etatsledelsen bedt de legge til rette for sosial samhandling mellom kolleger. Praten ved kaffemaskinen om morgenen, fredagskaffen og andre kaffer – det er viktig for oss alle. Det må legges opp til, og uttrykkes aksept for, at kolleger har sine kaffestunder på Skype. Eller helst Teams, som vi stadig venter på.

I skrivende stund har lønnsoppgjøret i Staten nettopp begynt. Det er et av de mest spesielle og minst spennende statsoppgjør jeg kan huske. Det spesielle er åpenbart covid-19s effekt på landets økonomi, med dertil magert frontfag-oppgjør. Min stemme opp i YS Stat har blitt brukt til å appellere til at vi som fagforeninger må være med å bære samfunnets byrde. Det innebærer at vi må respektere frontfagets magre ramme, samt ikke minst at det å streike i år ville være rimelig umusikalsk. Men nettopp av disse grunner er 2020 også relativt lite spennende når vi tenker kroner og øre. Samtidig håper jeg at vår edrulighet i 2020 skal belønnes i 2021.

Overføringen av våre nye kolleger fra de kommunale skatteoppkreverne er rett rundt hjørnet. Denne prosessen er også påvirket av covid-19. Jeg må skryte av måten SKO 2020-prosjektet har gjennomført dette på, selv om innspurten selvsagt gjenstår. Dessverre vil ikke forholdene på kontorene ved overføring være optimale med tanke på opplæring og oppfølgings osv. Vi håper dere som kolleger klarer å ta dere litt av de overførte likevel. En god del av disse er også nye medlemmer i SkL, det blir de alt fra 15. september, takket være samarbeidet med vårt søsterforbund i YS, Delta. Flere av disse leser nok SkL-Nytt for første gang, og kanskje leser de til og med lederen. Til dere som gjør det: Velkommen til SkL, vi har gledet oss lenge til dere skulle komme over til Skatteetaten.

Ivar Sømhovd

## INNHold

Tjenester med god kvalitet kommer ikke av seg selv, møt Marit Stenersen	s. 4
Utfordrende, men likevel godt samarbeid med ledelsen i AT	s. 8
Chatbotten, Skatteetatens chat-robot fyller år	s. 9
MEMO – Ny løsning for mva-registrering som forenkler og forbedrer	s. 10
MEMO – Hva blir de personalmessige konsekvensene?	s. 14
SkL og Delta samarbeider	s. 16
YS Arbeidslivsbarometer	s. 18
Kulturutvalget – sammen får vi til endring	s. 19
Kurs for tillitsvalgte også i koronatider	s. 20
Ikke glem det psykososiale arbeidsmiljøet	s. 21



# Tjenester med god kvalitet kommer ikke av seg selv

*Den nye direktøren i Administrative tjenester ønsker å sette et tydelig avtrykk på hvordan AT skal levere og utvikle sine tjenester. Hun er stolt av de ansatte, men mener vi også må tørre å diskutere outsourcing. Vi har tatt en prat med Marit Stenersen.*

Etter å ha vikariert som direktør for Administrative tjenester (AT) noen måneder, fikk Marit Stenersen jobben fast i august. Vi ønsket å vite litt mer om henne, samtidig som vi ville benytte anledningen til å løfte AT litt fram i lyset. Spørsmålene fikk hun tilsendt på forhånd, men vi tok likevel en prat på Skype. Hun la ikke skjul på at noen av spørsmålene berører krevende temaer, men stiller villig opp. Godt humør og en genuin interesse for å snakke med oss fagforeninger skorter det ikke på.

## **Først og fremst gratulerer med jobben, hva var det som fristet med den?**

Jeg var jo veldig glad i jobben som leder av dokumentforvaltningsseksjonen, og var egentlig bestemt på at jeg skulle tilbake dit. Men etter å ha prøvd med noen måneder i jobben kjente jeg på at det å jobbe litt mer overordnet og strategisk, og ikke minst få sette et tydelig fotavtrykk på hvordan AT samlet sett skal levere og utvikle sine tjenester fristet. AT har en viktig rolle i etaten, og jeg tror det er et potensial for å få dette tydeligere fram.

## **Hva er dine sterke sider?**

Haha, her skal man kanskje være forsiktig med å skryte for mye, men jeg tror at en av mine sterke sider som leder er at jeg er tydelig og direkte. Jeg baserer lederska-

pet mitt på tillit, og gir mine ansatte stor frihet og mulighet til selv å utvikle seg, dog innenfor noen rammer. Jeg har en god forretningsforståelse og har nok et blikk for de litt større linjer. Gjennom mine ulike lederroller har jeg alltid hatt et godt samarbeid med de tillitsvalgte og dette håper jeg også å få til som leder for AT. Til sist må jeg vel også legge til at jeg har godt humør og tenker at humør er viktig på arbeidsplassen.

## **Det er kanskje ikke alle som vet hva AT driver med, en kortversjon?**

AT leverer tjenester innenfor lønn, økonomi, eiendom og dokumentforvaltning. Alle tjenesteområdene våre er særs viktig for at aktiviteten i Skatteetaten går rundt, og vi er på en måte oljen i maskineriet. Våre tjenester skal holde god kvalitet, og vi skal være blant de aller beste innenfor våre tjenesteområder i staten. Der er vi allerede på flere områder.

## **AT er underlagt virksomhetsstyringsavdelingen i SKD (VSA), men er likevel en egen driftsenhet. Er organiseringen grei, eller er det noe du ville hatt annerledes?**

Dette er ikke noe jeg bruker mye tid på. Som du sier er vi underlagt VSA, men styres, driftes og følges opp som en vanlig

selvstendig driftsenhet. Det er naturlig nok en god del samarbeid mellom de ulike fagmiljøene hos meg og tilsvarende fagmiljø i VSA. Jeg opplever at det fungerer godt, men at det også er et potensial for å utvikle dette enda mer

## **Et spørsmål jeg har fått fra en av dine medarbeidere, hvordan vil du bevisstgjøre alle i Skatteetaten om at "uten AT stopper Skatteetaten"**

For det første tror jeg ganske mange i etaten ser verdien av det AT på sine ulike områder gjør. Men for å svare på ditt spørsmål; først og fremst gjennom den jobben vi gjør! Å levere tjenester som tilfredsstillende de behov brukerne ute har, og på en måte som gjør at de blir fornøyd, tenker jeg er den beste måten å markedsføre oss på. I tillegg er det viktig for meg i min rolle å framsnakke AT og ATs betydning for etatens totale leveranser i de fora jeg er med i.

## **Diskusjonen om egne renholdsmedarbeidere kontra ISS har dukket opp igjen. Hva er ditt syn på outsourcing?**

Som intern tjenesteleverandør tenker jeg at vi til enhver tid må vurdere hva som er en hensiktsmessig bruk av markedet kontra egenproduserte tjenester. Dette kan være



## PERSONALIA

**Navn:** Marit Wardenær Stenersen

**Alder:** (Spør man damer om sånt :)?) Jeg er 62

**Bosted:** Tromsø, nærmere bestemt Slettaelva

**Familie:** Mann, 3 barn, 6 barnebarn fra 0-4 år!! Livlige familiemiddager hos oss!!

**Hva liker du å gjøre på fritiden?** Jeg bruker mye tid med storfamilien min. Ellers er jeg mye på hytta, like å være ute og røre på meg, ellers veldig glad i å reise. Det siste har det naturlig nok blitt litt lite av i år.

**Hva er ditt favorittnettsted?** Nettavisene

**Tre ting du ikke klarer deg uten?** Bortsett fra jobb og familie, må det bli mobiltelefon, briller og robotstøvsugeren min :)



et noe betent tema overfor de ansatte, men jeg mener at vi har en plikt til å gjøre denne type vurderinger. Skal vi være blant de beste innenfor offentlig sektor på våre tjenesteområder, må vi tørre å diskutere dette. Så langt mener jeg at vi har en fin kombinasjon av egenproduksjon og kjøp av tjenester. Der vi har tjenestene innomhus, dokumenterer de også at de utgjør en merverdi.

**Arbeidsplasskonseptet er i fokus som aldri før som en følge av koronasituasjonen. Hva tenker du om åpne kontorløsninger kontra cellekontor og behov for å justere arbeidsplasskonseptet?**

Ja, takk begge deler. Jeg syns det arbeidsplasskonseptet vi har balansert behovet mellom landskap, teamrom og cellekontor på en god måte med sin fleksible og brukerorienterte tilnærming. Nå er det imidlertid besluttet at arbeidsplasskonseptet skal ses på på nytt i lys av Covid

19. Jeg tror det vi kommer til å se en enda mer fleksibel tilnærming til arbeidsplassen, der også hjemmekontor vil inngå i en eller annen form. Det er spennende arbeid som står foran oss her.

**Hvordan har du opplevd korona-situasjonen for din del og hva med medarbeiderne på AT hvor mange har stedlige oppgaver?**

Jeg har stort sett hatt hjemmekontor siden mars, og synes etter hvert det er ganske stusselig. Som du sier har vi på AT, spesielt på dokumentforvaltning og eiendom, flere arbeidsoppgaver som kun kan utføres fra kontoret. Det ble tidlig gjort prioriteringer over hvem som hadde særskilte behov for å være på kontoret, og for oss på AT dreide det seg om litt over 30 personer. Disse har hatt tilgang til kontoret og utført sine oppgaver derfra. De øvrige medarbeiderne har skjøttet sin plikter helt utrolig bra fra hjemmekontor. De har utvist en lojalitet og selvdisiplin jeg er stolt over.

Heldigvis har flere nå fått kommet tilbake på kontoret gjennom ulike former for turnusordninger. Samtidig har jeg stor respekt for at noen fortsatt føler seg utrygge og ønsker hjemmekontor. Med god dialog mellom ansatt, leder og LAR finner vi gode løsninger for dette.

**Mange ansatte er opptatt av kurs og videreopplæring. Hvordan vil du heve kunnskapsnivået blant tilsatte i AT?**

I AT har vi i 2020 jobbet svært systematisk med kompetanse. Faktisk så har vi klart å holde dette utviklingsarbeidet i gang selv i koronatiden med de fleste på hjemmekontor. Det gjør at vi nå har et kompetansemålbilde på plass for den enkelte seksjon. Dette målbildet forteller oss innenfor hvilke områder vi har behov for å bygge, dreie, og heve kompetansen vår i et 1-3 års perspektiv. Med dette i bunn vil vi kunne jobbe mer målrettet med kompetanseheving framover. Nå jobber vi med tiltak for 2021 og her vil det bli flust med

muligheter for den enkelte. I tillegg til å ha kompetanse for å løse dagens oppgaver, må vi bygge kompetanse for vår fremtidige oppgaveløsning der digitalisering nok vil bli enda mer fremtredende.

**Hvordan vil du gjøre det enda mer attraktivt å søke jobb hos AT?**

Vi har utlyst noen stillinger den siste tiden på Lillehammer og her har vi jammen fått masse gode søkere. Hvilket betyr at etaten og vi på AT nok er spennende for de som jobber innenfor vårt fagfelt. Reduserte rammer gjør nok at vi framover må satse på å dreie ressursbruken internt gjennom kompetansebygging og på-tvers-arbeid. Muligheten til kompetanseheving og å få være med på den spennende endringsreisen vi på AT står overfor håper jeg tiltaler nye medarbeidere.

**Hvordan ser du på samarbeid med de tillitsvalgte?**

I mine tidligere lederroller har jeg hatt

stor glede og nytte av samarbeidet med de tillitsvalgte. Jeg ble derfor svært glad da det ble bestemt at AT skulle være eget tariffområde. I det halve året jeg har fungert som leder opplever jeg de tillitsvalgte som konstruktive og samarbeidsvillige.

**Hva forventer du av dine medarbeidere?**

Jeg forventer at mine medarbeidere gjør sitt beste og bidrar inn i arbeidsmiljøet på jobb. Skal vi være blant de beste innenfor vårt fagområde, krever det nysgjerrighet og vilje til å lete etter nye muligheter. Kontinuerlig forbedring gjelder alle og bidrar til at vi hele tiden forbedrer våre måter å jobbe på. Jeg ønsker meg medarbeidere som tør si ifra, og som står opp for seg selv, sitt fagområde og for sine medarbeidere.

**Hvilke planer tenker du deg for AT på kort og lang sikt?**

Først og fremst er jeg opptatt av at AT

skal levere tjenester med god kvalitet både nå og i fremtiden. Det kommer ikke av seg selv. For å få dette til trenger vi klare styringssignaler fra våre overordnede og kompetente medarbeidere som vet hva brukerne våre trenger. Vi må følge med i utviklingen på våre fagområder, og hele tiden lete etter mer effektive måter å løse våre oppgaver på.

Vi vet ikke helt hvordan fremtidens AT vil se ut, men jeg tror at det kommer til å se annerledes ut enn det vi er i dag. Som øverste leder for AT er det en av mine viktigste oppgaver å tegne dette bildet sammen med mine, og deretter løse oss inn i framtiden. Drømmejobb spør du meg :)

*Jens Chr. Batt  
Foto: Anita Dalheim*



## SEKSJONENE I AT BIDRAR TIL AT HJULENE GÅR RUNDT

- Vi har en god arbeidsplass å gå til
- Ansatte får lønn
- Vi betaler våre leverandører
- Dokumentforvaltningen holder høy kvalitet

### AT DOKUMENT-FORVALTNING

- 523 000 elektroniske henvendelser fordelt i kundeloggen
- 453 000 inngående henvendelser registrert i arkivsystemene
- Mo skanner ca 10 mill ark hver år for Alminnelig namsmann
- 75 000-85 000 hylle meter med fysisk arkiv i etaten

### AT ØKONOMI

- Driftsbudsjett 7,3 milliarder
- 58.000 inngående fakturaer
- 1,7 milliarder i kjøp varer og tjenester
- Eiendeler 2 milliarder

### AT LØNN

- 9000 lønnsbilag
- 5000 brukerstøtte saker
- 355 millioner utbetalt på juni lønn
- 40.000 reise-regninger

### AT EIENDOM

- 205 000 m2 med leieareal på 61 lokasjoner
- Serverer ca 350.000 lunsjmåltider og 3 mill kaffekopper hvert år
- Leverer arbeidsplasser og møterom til alle ansatte

# Utfordrende jobb, men godt samarbeid med ledelsen i AT

Som et motstykke til intervjuet med direktøren, har vi spurt våre tillitsvalgte om hvordan det er å være tillitsvalgt i AT



Tillitsvalgttroikaen på AT; hovedtillitsvalgt Cecilie Thommesen (t.v.), 2.vara Trine Nicolaisen og 1.vara Bengt Karlsen.

Det er fint, men utfordrende! AT er som de andre divisjonene spredd over hele landet, noen steder har vi kanskje bare ett medlem, det er derfor ikke mulig å ha medlemsmøter slik vi hadde tidligere. Vi skulle gjerne vært mer rundt og truffet medlemmene våre.

Vi tenker likevel at det har vært en enklere overgang for oss i AT enn de øvrige divisjonene. Vi er ikke så mange og hos oss har det ikke vært så store endringer i forbindelse med Nye Skatt. Våre medarbeidere har derfor ikke hatt de store utfordringene som tillitsvalgte normalt følger opp for medlemmene sine i forbindelse med en stor omorganisering.

## Hvilke saker er det dere er mest opptatt av eller berørt av?

Akkurat nå? Korona, korona, korona! AT har ansvar for de stedlige tjenestene og nå som de ansatte skal tilbake på kontorene er vi spesielt opptatt av at våre ansatte her ikke løper noen unødvendig stor risiko for å bli smittet eller at de selv tar med smitten rundt på kontoret.

Ellers vil vi jo at alle skal ha det bra på jobb, at de har oppgaver de trives med og gode kollegaer å samarbeide med. I disse koron-

atider er det et ekstra fokus på hvordan de har det på hjemmekontor og i kombinasjon med vanlig kontor for de som helt eller delvis tilbake der.

## Hva med AT-Eiendom nå som kontorene begynner å åpne, hvordan håndteres risikoen?

“Vi er salatskjea i buffeten”. Vi er over alt på huset, vi tar imot varer, overleverer varer. Vi hjelper til på møterom og med personlig arbeidsplassutstyr. Hva med sikkerheten i forhold til smittevern og hvordan gjør vi det når vi hjelper folk?

Derfor tok vi utfordringen opp med våre ledere som igjen tok tak i dette umiddelbart. Nå har vi en liten instruks på hvordan vi skal håndtere situasjoner og tenke på seg selv og sikkerheten. Vår ambisjon i denne koronaperioden bør være at vi leverer den samme gode service på en litt annen måte, samtidig som vi ivaretar sikkerheten til våre medarbeidere.

## Forholdet til medlemmene, er det noe spesielt de tar opp med dere?

Medlemmene våre er nok mest opptatt av lønn og at man har det bra på jobb. Naturlig nok blir dette områder vi er mest

opptatt av også. Samtidig synes vi det er viktig å følge opp at ledelsen oppfyller sine forpliktelser i henhold til Hovedavtalen på de saker som står på agendaen til enhver tid.

## Medbestemmelse og forholdet til ledelsen, hvordan står det til der?

Vi føler at vi har et godt forhold til ledelsen, våre innspill blir tatt alvorlig og det er en formell men hyggelig tone i våre møter. Vi blir oppfordret til å komme med saker, innspill og meninger og være med å sette dagsorden. Det er Hovedavtalemøter én gang i måneden og mellom disse har vi et mindre formelt info-møte, sistnevnte har i koronaperioden vært veldig nyttig da vi ikke har kunnet møtes fysisk.

## Har dere et budskap til den nye sjefen deres?

Vi tillitsvalgte synes Marit Stenersen har gjort en veldig god jobb som fungerende direktør. Hun fikk koronasituasjonen rett i fanget og håndterte dette på en god måte. Vi tror og håper hun fortsetter i det samme gode sporet!

Cecilie, Trine og Bengt

# Chatbotten, Skatteetatens chat-robot fyller år

I ett år har førstelinje hatt god hjelp av chat-roboten. Den sover ikke, stenger ikke og er tilgjengelig for våre skattytere hele døgnet.

Senaida Qetkaj fra Brukerkontakt 2 i Kristiansand er en av forfatterne i chat-robot prosjektet, hun kan fortelle om et spennende år etter lanseringen.

## Hvem er chat-roboten og hva kan den veilede på?

“Chatbotten”, “botten”, “roboten”, en veileder med mange navn. Den svarer på spørsmål angående folkeregister og skatt for privat og bedrift. Målet er at den skal svare ut de enkle spørsmålene, det føler jeg vi har fått til sier Senaida. Vi jobber hele tiden med å overvåke og legge til nye svar slik at vi kan nå ut til enda flere.

Det er underdirektør Roar Wahl Tryfoss som leder arbeidet med chatbot. I tillegg er vi fem veiledere som alle jobber delvis som forfattere. Meg, Iver Kirkeland, Wenche Solheim, Siw Tobiasen og Stian Løkke Øvrebø. En chatbot forfatter jobber med å se på brukerreisen, hva spør de om? Hvordan spør de? For så å forfatte svarene den gir.

## Hva har skjedd siden lansering?

Vi har hele tiden hatt fokus på å utvikle roboten på både folkeregister og skatt. Det nyeste er at den svarer på skatt for næringsdrivende. Det ble lansert rett før sommeren. Vi har også et team bestående av Line Wethal, Karoline Kalstad og Bente Johnsen som har jobbet sammen med Christian Anker fra SKO for at chatbotten kan svare ut spørsmål til skatteoppkreveren fra 1. november. Vi er i rute og mener vi skal kunne lansere i tide.



Senaida Qetkaj i Kristiansand er en av fem forfatterne i chat-robot prosjektet. Til høyre jobber hun med å forbedre og legge til svarene til chat-roboten.

## Hva sier brukerne?

Tilbakemeldingene som kommer fra brukere varierer. Mange er imponert: *Takk! Veldig bra. Jeg fikk et godt og konkret svar! Dette fungerte helt utmerket, Chatbotten bør ligge inni skattemeldingen.* Andre reaksjoner er: *Fikk gode svar, men elendig å ikke ha fått sitt oppgjør enda når vi snart går inn i september. Vær så snill og la meg snakke med et levende menneske, Nei, Vil gjerne snakke med en person.* Helt naturlige reaksjoner når man ikke føler man får den veiledningen man er ute etter.

Der roboten ikke forstår spørsmålet eller brukere ber om å få snakke med veileder blir innchatter satt over til manuell chat. Dersom det er utenfor åpningstid, prøver innchatter gjerne flere ganger til roboten forstår dem. Vi er opptatt av kvaliteten på svarene og at brukeren skal

få et 24/7-tilbud. Ca. 30%, av Chat-robot samtaler finner sted utenfor åpningstid. Ved siste analyse ser vi at i 39% av samtaler etter stengt tid får innchatter svar på det de lurte på. Antall manuelle chatter har gått betraktelig ned sammenlignet med i fjor. Det avlastet og frigjør ressurser til andre kanaler.

Prosjektet er kjempefornøyd med det resultatet roboten har hatt i første året. Nå vil vi bare fortsette å utvikle den enda mer. Jeg kan ikke røpe noe enda, men vi har lyst å prøve den på enda flere områder.

Har dere innspill til noe chat-roboten kan brukes til er det bare å ta kontakt så bringer jeg det videre til prosjektet sier Senaida Qetkaj.

Britt Elin Jaabæk



# MEMO

## Ny løsning for mva-registrering som forenkler og forbedrer

*Mva-området moderniseres for å oppnå bedre etterlevelse, likere konkurransevilkår, forenkling for næringslivet og en mer effektiv forvaltning.*

Det blir langt enklere å søke om å bli mva-registrert med den nye løsningen som Skatteetaten lanserer den 2. september. Løsningen er den første leveransen for prosjektet som skal modernisere merverdiavgiftsområdet i Skatteetaten, som har fått navnet MEMO.

– 2. september er ein stor milepæl for Skatteetaten og MEMO-prosjektet. Etter nesten 2 år med utvikling og testing, lanserer vi nytt registreringssystem for dei som skal kreve inn og betale merverdiavgift. Det vert spanande å sjå korleis det vil fungere i stor skala, men hittil ser det lovande ut! Eg gledar meg til å følgje utviklinga utover hausten og ikkje minst korleis dei næringsdrivande tek imot dette nye og forenkla systemet, sier Marta Johanne Gjengedal, Direktør i Brukerdialog og Prosjekteier i MEMO-prosjektet.

### Om MEMO-prosjektet

Mva-moderniseringsarbeidet har blant annet disse målene: øke etterlevelse av skatte- og avgiftsreglene, redusere mulighetsrommene for skjult økonomi, og forenkle for næringslivet. Prosjektet skal

i løpet av en fem-års periode levere blant annet ny mva-registreringsløsning, ny mva-melding og ny salgs- og kjøpsmelding. Den sistnevnte krever en lovendring og er i dag sendt til høring hos Finansdepartementet.

– MEMO vil gje oss etterlengta modernisering av den maskinelle behandlinga av meirverdiavgiftsoppgåvene, både for dei næringsdrivande og for oss som skal sikre rett avgift. Det vil gje dei næringsdrivande raskare registrering i MVA-registeret og slik gjer vi det enklare for dei å handle rett og dei kjem raskare i trygg oppstart av næringsverksemda si. Og den nye omsetningsoppgåva som er under utvikling, vert også modernisert og vil truleg gje oss bedre informasjon. I tillegg vonar vi også at vi får på plass nytt regelverk slik at vi også får rapportering av omsetning fortløpande i ny kjøps- og salgsmelding. Det er viktig å få på plass denne rapporteringa slik at den vert ein del av det nye systemet, fortsetter Gjengedal.

### Så hva kommer 2.september?

Lanseringen 2.september har fokus på forenkling for næringslivet. - Forenkling er et viktig virkemiddel for å øke etterlevelse på mva-området. Gjennom en ny og forenklet digital løsning vil det bli raskere og enklere å registrere seg som mva-pliktig, sier prosjektleder for modernisering av mva-området (MEMO), Lill Kristoffersen.

I den nye registreringsløsningen kan virksomheter som har fått organisasjonsnummer, registrere seg i egen portal i skatteetaten.no. I dagens ordning sendes søknaden om registrering i mva-registeret via Samordnet registermelding Del 2. – Vi splitter nå samordnet registermelding Del 1 og Del 2. Del 1 beholdes og gjelder kun registrering i enhetsregisteret, mens Del 2 erstattes av den nye registreringsløsningen. Her legger vi til grunn gjenbruk fra enhetsregisteret, slik at det ikke skal være behov for å gjenta den samme informasjonen. Dette gjør det enklere å behandle majoriteten av søknadene om mva-registrering automatisk. Søker vil da få svar samme dag via Altinn, forklarer Lill Kristoffersen.

Ettersom saksbehandlingstiden går ned kan virksomhetene fakturere mva tidligere og slippe å etterfakturere mva. - Underveis i søknadsprosessen er det også implementert en digital veiledning. Med dette ønsker vi å kunne bidra til å minske antall unødvendige henvendelser til og fra Skatteetaten, sier Lill Kristoffersen

### Få søknader til manuell behandling

Samtidig som ny registreringsløsning blir lansert for næringslivet, lanseres også en helt ny saksbehandlingsløsning med et nytt og moderne grensesnitt. – Saksbehandlingene behøver kun å behandle et lite utvalg av sakene manuelt, resten av søknadene blir behandlet automatisk. *Forts. neste side*



Dette vil friggi kapasitet til å behandle mer omfattende saker og jobbe målrettet med å sikre registerkvalitet. For sluttbrukeren blir prosessen raskere, enklere og bedre, sier Kristoffersen.

### Mange skal på kurs

Alle saksbehandlere som jobber med mva vil få opplæring i ny løsning. Opplæringen er godt i gang i forbindelsen med lanseringen av registreringsløsningen. Medarbeiderne får e-læringskurs samt videokurs. - Videokursene er lagt opp slik at det gjennomføres et oppstartmøte på morgenen sammen med superbruker og kursholder. Etter dette gjennomfører kursdeltakeren videokurset med oppgaver i Læringsportalen, og kursdagen avsluttes med et oppsummeringsmøte sammen med superbruker og kursholder, forteller Solveig Norvik Baukhol, Underdirektør i Brukerdialog.

### Utvikling litt etter litt

Som mange av moderniseringsprosjektene i Skatteetaten, jobber MEMO etter smidig metodikk. Det innebærer at løsningen går fra enkleste, brukbare løsning til å stadig få mer og bedre funksjonalitet. Smidig utvikling gir mange fordeler. Både prosjektet og brukerne lærer underveis. Det som gir størst verdi utvikles først. Og risikoen for å utvikle noe som er feil reduseres. Dette gjør at man raskere kan lansere og raskere få tilbakemelding fra brukerne. Derfor er lanseringen i september den første versjonen av registreringsløsningen, og det er kun basisfunksjonene som er utviklet. - De første månedene er viktige måneder for oss å lære og forberede. Vi vil utover høsten videreutvikle løsningen og flere funksjoner blir lagt til. Ved årsskiftet 20/21 vil både de næringsdrivende og Skatteetatens saksbehandlere ha en ny og helhetlig løsning, avslutter Kristoffersen.

Les mer om MEMO på intranettet, eller ta kontakt med prosjektet på [mva-modernisering@skatteetaten.no](mailto:mva-modernisering@skatteetaten.no)

Thanh Thi Nguyen  
Kommunikasjonsansvarlig i prosjekt  
Merverdiavgift Modernisering (MEMO)  
Foto: Øystein Heggelund Dahl

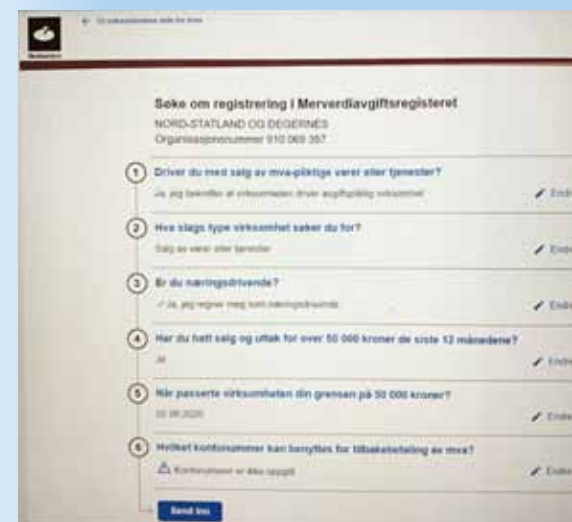


Lill Kristoffersen, prosjektleder, og Kristian Lie, ansvarlig arkitekt.

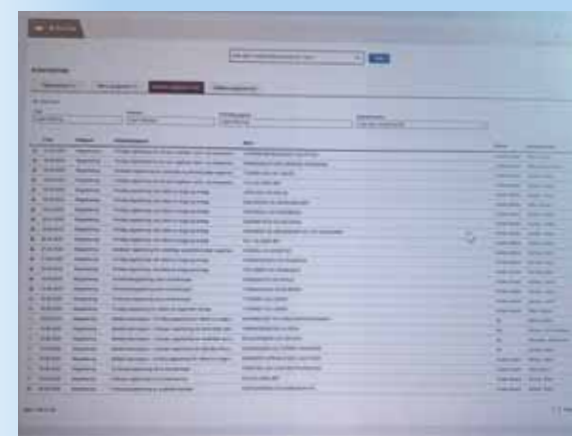
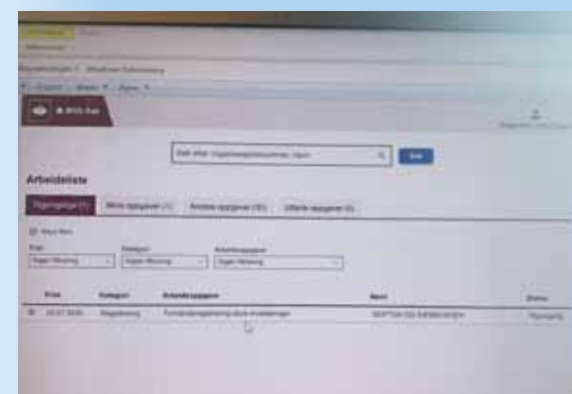
## EN LYSTIG GJENG, UTVIKLINGSTEAMET I GRIMSTAD



## SLIK BLIR PUBLIKUMSLØSNINGEN



## SLIK BLIR SAKSBEHANDLINGS- LØSNINGEN



## OM MEMO

Prosjektet som skal modernisere merverdiavgiftsområdet i Skatteetaten har fått navnet **MEMO (MERverdiområde Modernisering)**.

### MEMOS HOVEDMÅL ER:

Hovedformålet med modernisering av mva-området er å oppnå bedre etterlevelse, likere konkurransevilkår, forenkling for næringslivet og en mer effektiv forvaltning.

**Prosjektperiode:** 2019 – 2023

**Prosjekteier:** Brukerdialog v/ Marta Johanne Gjengedal

**Prosjektleder:** Lill Kristoffersen

### PROSJEKTETS HOVEDLEVERANSER

Her er planene på de forskjellige leveranse til MEMO. Ettersom prosjektet jobber smidig kan både tidspunkt og innhold i leveransene endre seg.

### NY MVA-REGISTER LANSERES HØSTEN 2020

- Ny registreringsløsning
- Ny saksbehandlerløsning
- Majoriteten av søknadene behandles automatisk
- Støtte gjennom digital veiledning

### NY MVA-MELDING LANSERES ÅRSSKIFTET 21/22

- Ny mva-melding
  - Ny saksbehandlerløsning
- Arbeidet med mva-melding er i startfasen. Målet er å gjøre leveringen av mva-meldingen mer intuitiv for bruker og gir færre muligheter for feil. I tillegg ønsker Skatteetaten å gjøre det enklere å levere mva-meldingen via regnskapssystemet.

### NY SALGS -OG KJØPSMELDING - UNDER UTREDNING

Skatteetaten ønsker å få bedre oversikt over hvem som handler med hvem, i en helt ny melding som vi kaller for salgs -og kjøpsmelding. Dette er foreløpig kun et forslag som krever regelverksendringer, og arbeidet er for tiden under utredning.



# MEMO – Hva blir de personalmessige konsekvensene?

Det blir færre som skal jobbe med saksbehandling i MVA-registeret. Antall årsverk reduseres fra 30 til 7, men stemningen er god. Kontroll og informasjonstiltak innen MVA-området vil bli styrket som en konsekvens av MEMO.

Siden det nye systemet skal forbedre og effektivisere arbeidet med MVA-registrering vil det nødvendigvis få konsekvenser for de som jobber med det. Slike spørsmål behandles av ledelsen og de tillitsvalgte i Brukerdialog. Saken ble nylig drøftet i HA-møte i divisjonen og vi har bedt vår hovedtillitsvalgt, Marianne Spangberg, si litt om de personalmessige konsekvensene og hvordan stemningen er blant de berørte.

## Årsverk reduseres fra 30 til 7

I dag er det ca 30 årsverk som jobber med saksbehandlingen i MVA-registeret. Ressursene som jobber med oppgaven er fordelt på kontorene Lillehammer, Trondheim og Tønsberg. Når ny saksbehandlerløsning innføres vil det på sikt kun bli 5-7 årsverk som skal jobbe med saksbehandlingen. Det vil si at i overkant av 20 årsverk må over på andre oppgaver. Det er i møte med de tillitsvalgte 7. september drøftet at hele oppgaven skal over til Lillehammer og dette begrunnes med at man da får en mest mulig robust organisering. De ansatte er også enige i at

det er lurt å samle oppgaven til et sted, men det er ulike meninger om plasseringen. De øvrige ressursene skal benyttes til å vedlikeholde og øke registerkvaliteten i form av kontroll og informasjonstiltak. Ellers vil medarbeiderne brukes til andre oppgaver innen MVA-området. Det har allerede gått ut tilbud til de ansatte om å eventuelt bytte oppgave til meldingskontroll.

## God stemning blant de ansatte

I samtale med SkL-medlem og superbruker i MEMO, Sissel Dyrseth, sier hun at stemningen er god blant de ansatte. Det har vært god involvering og bra informasjon flyt hele veien. Opplæringen har også fungert bra og prosjektet har vært rundt og informert. Det som de ansatte nå etterspør er konkret hva deres oppgaver blir fremover. De merker det begynner å bli færre oppgaver og de trenger nå en mer forutsigbarhet. De er klare for å gå på nye oppgaver og ønsker seg en interessant, variert og meningsfylt arbeidshverdag. Etterhvert som flere moduler av MEMO implementeres, vil man se på MVA-områ-



De hovedtillitsvalgte er med og drøfter personalmessige konsekvenser av MEMO, her ved SkLs hovedtillitsvalgt i Brukerdialog, Marianne Spangberg.

det i stort, og det vil da være naturlig å se på hele organiseringen av MVA-området på nytt. Tidsløpet på dette er veldig usikkert.

Marianne Spangberg  
Hovedtillitsvalgt Brukerdialog

## SNART PENSJONIST?

### Da kan du fortsette som pensjonistmedlem

SkL har en ordning med pensjonistmedlemskap. Det innebærer at du kan fortsette med gunstige rabatter på forsikringsordningene i Gjensidige og andre medlemsfordeler du måtte ønske å bruke. Medlemsbladet får du også tilsendt. Pensjonistmedlemskap koster kr 200 per år, du får giro i posten på nyåret.

Over 80% av medlemmene benytter seg av forsikringsordningene i Gjensidige. For å slippe høyere forsikringspremie blir man automatisk overført som pensjonistmedlem hvis ikke vi hører noe annet. Hvis dette likevel ikke er interessant for deg når du går av med pensjon, send oss en mail og gi oss beskjed.

JCB

## Dine fordeler hos Nordea Direct

Nordea Direct

Bytt til en bank med lav rente!

Boliglån fra  
1,39 %



Gjennom bankavtalen med Nordea Direct har flere tusen YS-medlemmer sikret seg medlemspris på boliglånsrenten, billån, sparing og kredittkort

Det kan lønne seg å være kunde hos medlemsbanken!

Her er noen av fordelene:

- Boliglån for alle fra 1,39%
- Boliglån til deg som kjøper første bolig fra 1,35%
- Medlemspris på sparing og kredittkort

Det er enkelt å flytte boliglånet Søknaden er unnagjort på noen minutter og tilbudet du får er helt uforpliktende. Nå er det heller ikke noe etableringsgebyr og banken ordner alt det praktiske med å flytte boliglånet.

Mer om banktilbudet finner du på sidene for YS-medlemmer på [direct.nordea.no](https://direct.nordea.no)

## Helsehjelp 24/7 - Helsehjelp igjennom forsikringen din hos Gjensidige



Det kan være vanskelig å orientere seg i det offentlige helsevesenet og frustrerende å måtte vente lenge på legetime.

Derfor har vi utvidet hus- og helse- og livsforsikringene våre med Helsehjelp 24/7.

Med denne tjenesten får du

- hjelp til å finne riktig behandlingssted
- legetime raskt og kostnadsfritt over video

Dekningsutgivelsen gjelder alle i husstanden, og uten begrensning i antall konsultasjoner. Du får automatisk tilgang til Helsehjelp 24/7 så snart forsikringsavtalen din fornyes.

Mer om tilbudet finner du på [Gjensidige.no](https://Gjensidige.no)



SkL og Delta vil ivareta ansatte fra skatteoppkreverne best mulig. **Her er 10 gode grunner til å velge oss**



**delta**

**Delta og SkL samarbeider til det beste for deg**

Bli medlem

Jobber du, eller skal du jobbe, i Skatteetaten? Bli medlem i Delta/SkL! Da får du en partipolitisk uavhengig fagforening med dyktige tillitsvalgte som er nær medlemmene.

Delta – en arbeidstakerorganisasjon i YS  
SkL Skatteetatens Landsforbund – et forbund i YS

**delta | SkL**

**Ja, jeg vil bli medlem**

Meld deg inn på [delta.no](http://delta.no) og få to måneders gratis medlemskap

Fram til 1. november vil Deltas tillitsvalgte bistå deg. Etter 1. november vil du som er Delta-medlem og skal jobbe i Skatteetaten, bli representert av SkL.

Delta og SkL har inngått avtale om dobbeltmedlemskap for medlemmene som skifter arbeidsgiver. Det vil si at du fra 1. september både er medlem i Delta og i SkL uten at det koster deg noe ekstra. Slik kan SkLs tillitsvalgte ivareta deg i Skatteetaten, og Delta kan bistå deg så lenge du er kommunalt ansatt.

**Kontakt oss**

Delta, [delta.no](http://delta.no), tlf. 02125, e-post: [direkte@delta.no](mailto:direkte@delta.no)  
SkL, [skl.no](http://skl.no), tlf. 21013698, e-post: [post@skl.no](mailto:post@skl.no)



**SkL**

**SkL (Skatteetatens Landsforbund)** er den største YS-organisasjonen i Skatteetaten og den nest største fagforeningen i Skatteetaten. SkL har ca 1300 yrkesaktive medlemmer og organiserer i alle enheter i Skatteetaten og innenfor alle yrkes- og utdanningsgrupper. Medlemmene spenner fra ledere på høyt nivå til ordinære medarbeidere.

**delta**

**Delta** er den største arbeidstakerorganisasjonen i YS og har 88.000 medlemmer som jobber i offentlig tjenesteyting. Medlemmenes oppgaver spenner fra helse- og omsorg til forvaltning og drift av en rekke statlige, kommunale og private tjenester.

### 10 gode grunner til å velge Delta og SkL

- 1. Styrke**  
Med medlemskap i Delta og SkL står du sterkere på arbeidsplassen og får større muligheter til påvirkning. SkL har spisskompetanse innenfor Skatteetaten og har mange medlemmer og tillitsvalgte der, mens Delta er en breddeorganisasjon med lang erfaring innenfor offentlig tjenesteyting.  
Delta og SkL samarbeider for å gi medlemmer som overføres fra kommunene til Skatteetaten best mulig tilbud både før og etter overføringen.
- 2. Dyktige tillitsvalgte**
  - Vi holder oss oppdatert på dine vegne
  - Vi kan både kommunen og Skatteetaten
  - Vi får fortløpende grundig opplæring og oppfølging i rollen som tillitsvalgt
  - Vi stiller godt forberedt i møter med arbeidsgiver
  - Vi er løsningsorienterte og konstruktive, og bidrar til god utvikling på arbeidsplassen
- 3. Vi er partipolitisk uavhengig**  
Både SkL og Delta er YS-forbund og dermed partipolitisk uavhengige. Vi samarbeider med dem som kan styrke medlemmenes interesser.
- 4. Trygghet i omstilling**  
Støtt deg på vår kunnskap og erfaring. Vi har lokale tillitsvalgte som kan lov- og avtaleverket, dyktige rådgivere og gir advokatbistand ved behov.
- 5. Medbestemmelse og innflytelse**  
SkL og Delta jobber aktivt for å få til gode arbeidsplasser. Våre tillitsvalgte møter arbeidsgiver på alle nivå. Som medlem kan du være med å påvirke beslutninger ved å gi oss råd og innspill.  
SkL er det eneste forbundet i Skatteetaten med fulle partsrettigheter. SkL sitter ved forhandlingsbordet på alle nivåer.
- 6. Gode medlemsfordeler**  
Som medlem i SkL og Delta er det mye penger å spare! Faktisk så mye at du kan spare inn det medlemskapet koster og mer til. De to første månedene er gratis. Slik blir det enklere for deg å prøve ut medlemskapet.
- 7. Faglig utvikling**  
SkL arrangerer jevnlig medlemskonferanser på kontorene, fysisk eller digitalt. SkL har også lang tradisjon for årlige konferanser og kurs.
- 8. Vi forhandler lønn for deg**  
Delta og SkL jobber for at du skal ha gode lønns- og arbeidsvilkår. SkL har plass ved forhandlingsbordet i sentrale lønnsoppgjør.
- 9. Hjelp når du trenger det**  
Delta tilbyr gratis rådgivning til deg og alle medlemmer mandag til fredag kl. 08.00–20.00. Ring 02125, chat eller send e-post, og du får svar fra en av våre rådgivere. Ingen andre fagforeninger har det samme tilbudet! I tillegg har SkL og Delta tillitsvalgte som kjenner din arbeidsplass – både i kommunen og i Skatteetaten – og som taler din sak. Du kan også ringe SkL dersom du lurer på noe om Skatteetaten.
- 10. God informasjon**  
Vi gir deg rask og nyttig informasjon, på e-post, nett og i medlemsbladet SkL Nytt.



Bidragsyterne til webinarret, fra v. SkLs leder Ivar Sømhovd, spesialrådgiver i Delta Mette Skare, inspirator Nina Nakling, rådgiver i SkL Jens Chr. Batt og nestleder i Delta Trond Ellefsen.

## SkL og Delta samarbeider til det beste for medlemmer fra skatteoppkreverne

Informasjon om samarbeidet, faglig input om lønn og tariff og et forrykende foredrag om omstilling var innholdet i et webinar for medlemmer og andre interesserte nylig.

Som et ledd i samarbeidet mellom SkL og Delta ble det arrangert et webinar 1. september for Deltas medlemmer og andre interesserte. Nærmere 100 deltakere var med på den digitale konferansen. Tema på webinarret var informasjon om samarbeidet mellom de to forbundene, en nærmere presentasjon av SkL, lønn og tariff og Skatteetatens lønnspolitikk. I tillegg holdt coach og inspirator Nina Nakling et foredrag om «Hvordan møter du omstilling og endring?»

Den 1. november er datoen for når over tusen ansatte skal overføres fra kommunen til Skatteetaten. Mange av disse er medlem av Delta, det største forbundet i YS, og vil få dobbelt medlemskap ved at de også vil bli medlem av SkL. Det er for at medlemmene skal bli godt ivarett også i en virksomhet hvor Delta har få medlemmer eller tillitsvalgte fra før. SkLs leder, Ivar Sømhovd, ga på webinarret en kort introduksjon til SkL. To stikkord om SkL er

at vi er tett på medlemmene og konstruktive overfor arbeidsgiver. Mer informasjon om SkL vil våre nye medlemmer få ved en senere anledning.

Lønns- og tariffsystemet er annerledes i staten enn i kommunen og spesialrådgiver Mette Skare i Delta ga deltakerne et innblikk i hvordan det fungerer i staten. Her har vi fortsatt lønnstabell med lønnstrinn, og ulike bestemmelser for lokale forhandlinger. Hun var også innom hovedavtalen, og reglene for medbestemmelse overfor arbeidsgiver. Delta alene vil ikke kunne møte i drøftinger eller forhandlinger med arbeidsgiver etter hovedavtalens bestemmelser. Nettopp derfor er samarbeidet med SkL så viktig.

Ikke overraskende er mange av de som skal overføres opptatt av lønn og stillingskoder. Rådgiver i SkL, Jens Chr. Batt, ga derfor et lite innblikk i Skatteetatens lønnspolitikk. Spesielt var han innom medarbeiderplatt-

formen som sier noe om hva som må til for at en medarbeider lettere skal komme i betraktning for lønnsopprykk, og systemet med stillingskoder vi har i etaten. De som overføres, blir innplassert i stillingskoder som i størst mulig grad gjenspeiler de oppgaver og ansvaret man har.

Til slutt på webinarret holdt Nina Nakling et foredrag om omstilling og endring. For de av oss som ikke hadde møtt henne før, så var dette et fyrverkeri av en dame. Sprudlende og morsom leverte hun tre kvarter med inspirasjon og motivasjon til å takle endring og omstilling. Arbeidsglede er ikke noe du får kjøpt på Finn.no eller Jernia, men handler mer om hvilket fokus du har og hva du velger å bruke tid og krefter på. Det var noe av budskapet til Nakling.

Jens Chr. Batt  
Foto: Kjell Norgård



# Oppslutningen om fagforeningenes betydning fortsetter å øke

Årlig har YS Arbeidslivsbarometeret målt trykket i norsk arbeidsliv siden 2009. Intensjonen med barometeret er å finne ut om og hvordan arbeidslivet endrer seg. Rapporten for 2020 kom nå i august. Barometer viser at oppslutningen om fagforeningenes betydning fortsetter å øke. Det kan muligens forklares med covid-19, som har gjort at flere arbeidstakere er oppmerksomme på fagforeningenes rolle og innsats i å ivareta arbeidstakerne. Barometeret viser også at det er gjort et hopp fra 2019 til 2020 når det gjelder anerkjennelse av fagforeningers betydning.

Våren 2020 rammet Covid-19 Norge og verden. Det førte til en omfattende endring i arbeidshverdagen for mange. Og hvilke betydning har det for fagforeningenes legitimitet? Økt synlighet av institusjoner som arbeidsmiljøloven, fagforeninger og arbeidsgiverorganisasjoner kan være en forklaring på økt oppslutning for fagforeningenes arbeid i samfunnet. Bransjer som tidligere har svart på at fagforening har mindre betydning og hvor det er lavere organisasjonsgrad, er de som i år erkjenne viktigheten av fagforeningenes rolle og innsats. Dette er bransjer innenfor reiseliv,

hotell, restaurant og servering, samt ansatte med kort utdanning i andre bransjer. I tillegg til høyere oppslutningen om fagforeningers betydning, viser barometeret at ansatte opplever oftere at arbeidsgiver tilrettelegger for faglig utvikling, at likestillingen på hjemmebane har gjort et hopp, at ansatte i det offentlige, samt bank og telekom ikke opplever økt jobb usikkerhet, men for andre grupper har bekymringen for å miste jobben har aldri vært så høy som nå. Vårens pandemi har også medført et fall i tilfredshet for alle arbeidstakere. Det er flere som har svart at de er bekymret for å miste jobben. Bekymringen for å miste jobben er på det høyeste nivået siden Arbeidslivsbarometer startet. Høyere enn årene etter finanskrisen og høyere enn under oljeprisfallet i 2014/15.

- Vi vet fortsatt ikke hvordan dette vil utvikle seg. Regjeringen må gjøre det den kan for å skape trygghet og forutsigbarhet, sier YS-leder Erik Kollerud. YS Arbeidslivsbarometer 2020 avdekket også at likestillingen på hjemmebane beveger seg i riktig retning under covid-19 pandemien. Bekymringen for at hjemmekontor, stengte barnehager og skoler ville

bremse eller reversere likestillingen i hjemmene viser seg å være unødvendig. Den positive utviklingen fortsatte selv om det norske samfunnet var under "lockdown" store deler av våren.

Hvordan har den endrede arbeidssituasjonen påvirket arbeidsvilkår, mestring og stress? Pandemien og tiltakene som regjeringen innførte for å begrense smitte har utvilsomt påvirket arbeidssituasjonen for de fleste arbeidstakere. Verden oppleves som et farlig sted nå enn før, og vi utsetter oss selv og andre for en risiko ved bare å ta buss eller gå i butikken. Pandemitrussele hang over samfunnet. Interessante funn som Arbeidslivsbarometer fant var at typiske førstelinje yrker som jobber med kunde- og brukerkontakt, svarte at de føler ekstra på at de utsetter seg for smitterisiko når de er tilstede på jobb. Dette er bransjer som varehandler/butikk, transport, helsetjenester osv. som ikke kan utføre jobben fra hjemmekontor.

*Uyen Rødland*

Barometeret har fått en ny nettside [www.arbeidslivsbarometeret.no](http://www.arbeidslivsbarometeret.no)



# Kulturutvalget - sammen får vi til endring

**“Kultur brukes i en rekke forskjellige sammenhenger med ulike betydninger. Vanligst er det å snakke om kultur i forbindelse med tanke-, kommunikasjons- og atferdsmønstre hos mennesker, og da i både vid og snever forstand.”**

- Store Norske leksikon

Frem mot omorganiseringen 1. januar 2019 ble det naturlig å snakke om kulturen i SkL. Hvordan gjør vi det hos oss? Hvordan kommuniserer vi? Hvordan samarbeider vi? Med en ny organisering av SkL åpnet det for helt nye måter å samhandle. Vi så at dette naturlig ville endre kulturen i SkL. Sentralstyrets ønske var at kulturen skulle bli til i fellesskap og gjennom gode diskusjoner om hva som fungerer i dag og hvordan man ser for seg SkL i fremtiden.

På bakgrunn av dette ønsket ble kulturutvalget opprettet. Utvalgets oppgave er å skape rom for gode diskusjoner innad i SkL. Kultur har derfor vært en viktig del av programmet i alle større samlinger siden omorganiseringen. De tillitsvalgte på alle nivå har diskutert påstander, snakket om hvordan vi har det, hvordan man ønsker å ha det og konkret kommet med forslag til hvordan man får til endring. Kulturutvalget har i etterkant av samlingene analysert de tankene som har kommet inn og på ulike måter tatt dem videre innad i organisasjonen.

Med arbeidssituasjonen vi står i nå har kulturutvalget måtte finne nye måter å jobbe på. Det ble viktig å se på hvordan SkL fungerer for medlemmer og tillitsvalgte når vi jobber hjemmefra. Vi sendte ut mail til alle de plasstillitsvalgte rett før sommeren, målet var å få tilbakemeldinger

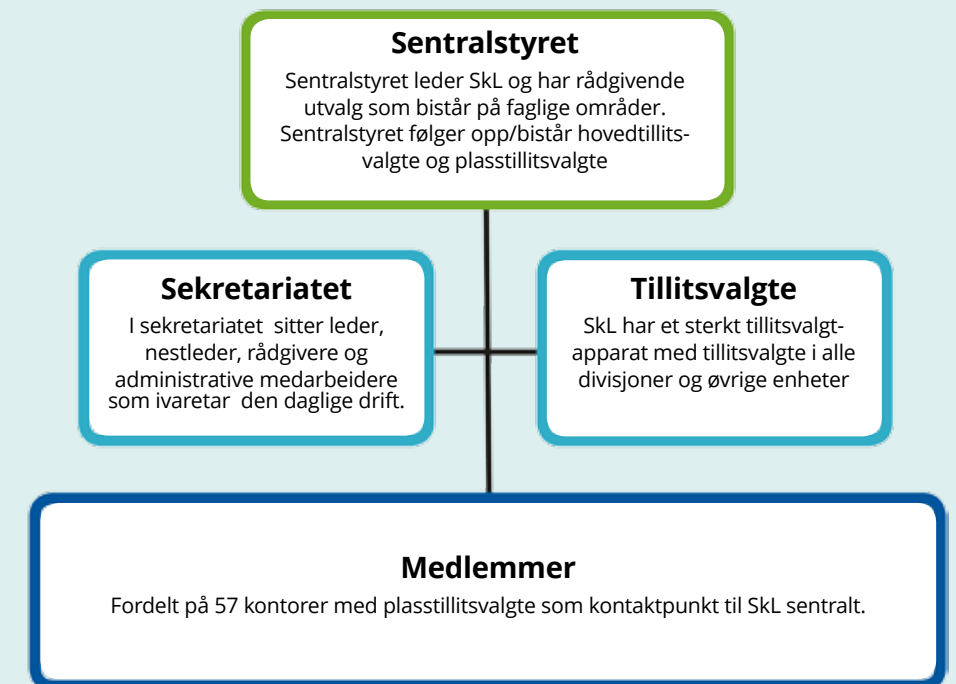
på hvordan SkL fungerer, hva gjør vi bra og hva kan gjøres bedre? Vi fikk mange gode tilbakemeldinger som nå i etterkant blir en veiviser utover høsten.

Kultur er så mye, utvalget jobber derfor på tvers av det meste andre som skjer i organisasjonen. Målet er at vi gjennom dette arbeidet skaper en ny felles plattform i SkL – en organisasjon med kultur for å fremme ulike meninger, skape utvikling og godt samarbeid. SkL skal være en fagforening



Britt Elin Jaabæk er leder av kulturutvalget.

## Nye SkL



der du føler deg velkommen og sett, både som tillitsvalgt og medlem.

Utvalget består av Britt Elin Jaabæk - leder, Trude Håland Garnes, Henning Vatn og Gunn Helen Stiang. Arbeidet planlegges å vare frem til landsmøtet i 2021.

*Britt Elin Jaabæk*



# KURS FOR TILLITSVALGTE OGSÅ I KORONATIDER

*Det var planlagt kurs for alle plasstillitsvalgte i mars. Dette var noe vi gledet oss til og så frem til. Det er alltid hyggelig å samles, dele erfaringer og å bli kjent. Samtalene går i ett og det er mange spørsmål, gode fortellinger og diskusjoner.*

Så treffer koronaen Norge og oss i SkL også. Vi måtte avlyse den planlagte samlingen. Hva gjør vi nå? Koronaen ble til en normal, unormal hverdag og møtevirksomheten startet så smått opp igjen. SkL ønsket å samle tillitsvalgte, men koronareglene stoppet dette og løsningen ble Skype.

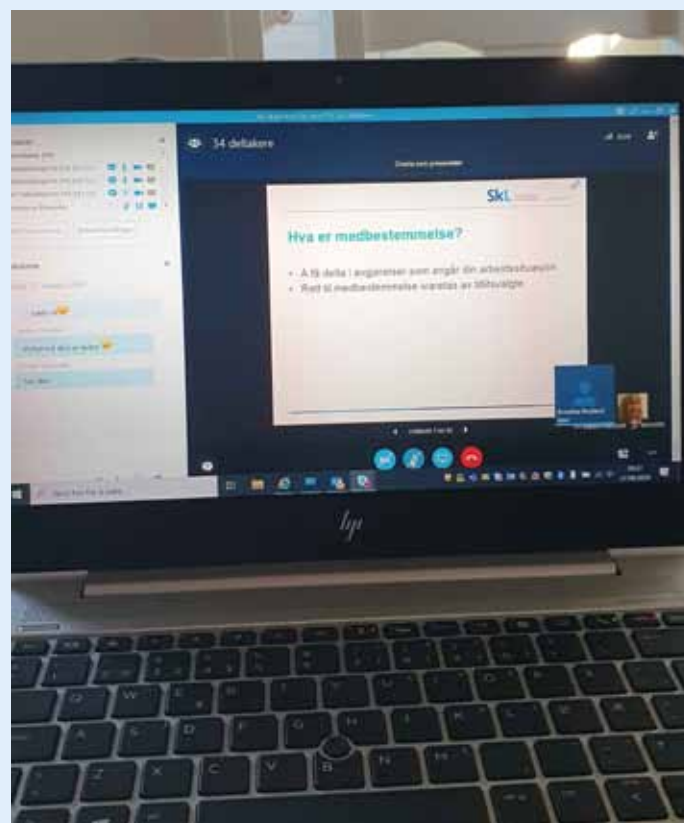
Plasstillitsvalgte (PTV) utøver medbestemmelsen på LAR-møtene, det vil si husmøtene på kontoret. PTV blir valgt av medlemmene på sitt kontor. PTV er med på møter der velferdsmidlene skal forhandles, eller drøfte saker som angår kontorbygg/arbeidsplass, utforming av lokaler, disponering av arealer, parkering, åpning av kontorer osv. Alt det faglige, og som berører den enkelte medlem, er det hovedtillitsvalgte i divisjonen som tar seg av.

Rollen som plasstillitsvalgt er utrolig viktig, derfor kunne vi ikke vente med opplæring til det ble normalt å samles igjen. Vi måtte tenke nytt og endre på kursopplegget. Kurs på mer enn tre timer på Skype er uholdbart, så fokus og innhold ble endret. Det som var viktig i denne omgang var opplæring i hovedavtalen, tilpasseingsavtalen og rollen som PTV.

PTV representerer også sin arbeidsplass under SkLs landsmøte som er hvert tredje år. Neste landsmøte er i 2021.

Koronaen har nå blitt den nye hverdagen og Skype-møter har blitt det nye treffpunktet. Noe godt tok koronaen med seg, den gjorde det mulig for oss å holde kurs for vara PTV og avdelings-tillitsvalgte også. Det er vi svært godt fornøyd med. Det har vært gode diskusjoner. Vi har hatt forskjellige problemstillinger oppe til diskusjon og blitt litt kjent. Skype fungerte helt greit som en løsning og chatten ble flittig brukt.

Kurset hadde selvfølgelig fokus på hovedavtalen og de mest aktuelle paragraferne. En av de viktigste er §1 Formål og intensjoner, å skape et best mulig samarbeidsgrunnlag for partene på



*Skype fungerte helt greit under kurset for SkLs plasstillitsvalgte nylig.*

alle nivåer. Spesielt § 1 nr. 5, at vi skal være likeverdige parter, er viktig å merke seg. Det vil si at arbeidstaker og arbeidsgiver møter som likeverdige parter, begge skal bli hørt og involvert.

Kurset hadde fokus på rollen som tillitsvalgt og gjennom § 1, nr. 6 medbestemmelsesretten. Den sier noe om at medbestemmelse utøves best gjennom organisasjonens tillitsvalgte og skal være på alle organisatoriske nivåer i virksomheten, slik at arbeidstakerne gis reell innflytelse på arbeidsorganisering og oppgaveløsning.

Kursene har vært godt mottatt og det er kommet mange gode tilbakemeldinger. Vi skal være stolte av å ha så mange flinke og engasjerte tillitsvalgte i SkL. De tar kurs, for å bli den beste tillitsvalgte!

*Hege Sømbovd*

# Arbeidsmiljøet må ivaretas

*I disse tider er det viktig å ivareta også det psykososiale arbeidsmiljøet. Her har lederne et særskilt ansvar. Undersøkelser viser imidlertid at mange gruppeledere har en utfordrende arbeidssituasjon. Det er noe SkL vil følge opp videre.*

Det har vært et spesielt halvår som følge av koronakrisen og når dette skrives er hovedregelen fortsatt hjemmekontor for mange av oss.

Skatteetatens kontorer var stengt fra medio mars. Kontor med ID-kontroll åpnet publikumsmottak for timebestillinger i mai og kontorene med færre enn 50 medarbeidere åpnet før sommeren. For kontorer med flere enn 50 medarbeidere blir tilbakeføring gjennomført nå etter ferien, med normalt maks 50 % av medarbeiderne. På kontorene i de største byene, dvs Skattekvartalet, Helsefy, Bergen og Trondheim tilbakeføres nå maks 30 %. Det er spesielt kollektivsituasjonen som gjør det utfordrende, og parkeringsmuligheter for disse kontorene ses på spesielt. Etaten vurderer situasjonen fortløpende og følger nøye med på anbefalinger fra regjeringen og Folkehelseinstituttet.

## Vi må finne de gode løsningene

Skatteetatens kontorer er veldig ulike med hensyn til størrelse, andel cellekontorer og parkeringsmuligheter. For å finne de gode løsningene lokalt må det på hvert kontor tas vurderinger som tar hensyn til kontorløsninger, parkeringsmuligheter og kollektivtrafikk mv. Det er viktig at plasstillitsvalgt på kontoret er godt involvert og får medvirke i forhold til hvilke løsninger det enkelte kontor skal ha, når kontoret skal åpne og muligheter for tilbakeføring på kontoret.

## Særskilte tilfeller må prioriteres

Særskilte tilfeller skal prioriteres ved retur



*Nestlederen i SkL er opptatt av at arbeidsmiljøet ivaretas også for de med hjemmekontor.*

til kontoret og dette gjelder bl.a. de som har arbeidsoppgaver som ikke kan utføres hjemmefra, eks i publikumsmottak hvor noen av de har vært på jobb siden 18. mai, de som har dårligere arbeidsforhold hjemme som vanskeliggjør hjemmearbeid, de som har HMS-behov og de som har høyt prioriterte oppgaver som ikke lar seg utføre uten stor risiko for økonomi eller omdømme. Det er leder i samarbeid med LAR som foretar vurdering av særskilte tilfeller.

## Arbeidsmiljøet må ivaretas

Naturlig nok er det en del bekymring for smitte og uforutsigbarhet om varigheten av den spesielle situasjonen som koronapandemien medfører. Det er spesielt viktig at både fysisk og psykososialt arbeidsmiljø

ivaretas i denne tiden når det nå ser ut til at denne situasjonen kan bli langvarig.

Det er derfor viktig at medarbeidere har kontakt med hverandre selv om de jobber på hjemmekontor. De medarbeiderne som kjenner på utfordringer på hjemmekontoret, må ta kontakt med sin leder for å få vurdert tilbakeføring til kontoret, og HMS-behov kommer inn under særskilte tilfeller i så måte. Gruppelederne har et ansvar for å ivareta et godt arbeidsmiljø også for de som har hjemmekontor.

## Lederne har en viktig rolle

Vi vil berømme medarbeiderne i etaten som gjør en god jobb, både på kontoret og på hjemmekontor, i denne spesielle tiden. Men vi vil også berømme lederne, de har mye å gjøre og har også en utfordrende arbeidssituasjon. Rambøll-undersøkelsen om ledernes arbeidssituasjon viste urovekkende resultater. Lederne opplever generelt høyere arbeidsbelastning og økt grad av stress i Nye Skatt som følge av bl.a. uklare beslutningslinjer, innsnevret handlingsrom og utstrakt møtevirksomhet. Undersøkelsen var ikke entydig med hensyn til gruppestørrelse, men gruppestørrelse har betydning, spesielt i grupper med ulike fagretninger. Undersøkelsen viste at det må gjøres noe med ledernes arbeidssituasjon. Det er noe SkL vil følge opp videre.

*Annelise I. Rosland  
nestleder SkL*



# SkL-artikler

## FLERE PRODUKTER

- SkL-krus, kr 30,-
- Termokrus, 350 ml., med SkL logo, kr 60,-

## Produkter for fri utsending:

- SkL- penner
- SkL- mapper/skrivepapir
- SkL- nøkkelring
- SkL- post-it-lapper
- SkL- brillepusseklut
- SkL- reflekser

Send bestilling til: [post@skl.no](mailto:post@skl.no)



Liten bolle fra SkL, kr 250,-



SkL lyslykt, kr 165,-



SkLs pc-sekk, kr 350,-



SkLs sekk, liten, kr 150,-



Høy SkL-vase, kr 350,-



SkLs termoflaske, kr 115,-



Stelton-vase, kr 899,-



SkL drikkeflaske, kr 160,-

## Sentralstyret



**LEDER:**  
Ivar Sømhovd  
Innkreving, Oslo  
Mobil: 40 22 67 63  
[ivar.somhovd@skl.no](mailto:ivar.somhovd@skl.no)



**NESTLEDER:**  
Annelise I. Rosland  
Innsats, Bodø  
Mobil: 48 03 17 28  
[annelise.isaksen.rosland@skl.no](mailto:annelise.isaksen.rosland@skl.no)



**STYREMEDLEM:**  
Tom Erik Åmfelt  
Innsats, Oslo  
Mobil: 40 04 83 66  
[tom.erik.amfelt@skl.no](mailto:tom.erik.amfelt@skl.no)



**STYREMEDLEM:**  
Anita Breivik  
Innsats, Molde  
Mobil: 91 64 31 14  
[anita.breivik@skatteetaten.no](mailto:anita.breivik@skatteetaten.no)



**STYREMEDLEM:**  
Britt Elin Jaabæk  
Brukerdialog, Kristiansand  
Mobil: 41 25 77 35  
[brittelin.jaabak@skatteetaten.no](mailto:brittelin.jaabak@skatteetaten.no)



**STYREMEDLEM:**  
Uyen Rødland  
Brukerdialog, Kristiansand  
Mobil: 93 41 22 17  
[uyen.rodland@skatteetaten.no](mailto:uyen.rodland@skatteetaten.no)



**STYREMEDLEM:**  
Kaare S. Sidselrud  
Informasjonsforvaltning, Oslo  
Mobil: 90 84 59 55  
[kaare.sidselrud@skatteetaten.no](mailto:kaare.sidselrud@skatteetaten.no)



**STYREMEDLEM:**  
Imran T. Mahmood  
Brukerdialog, Oslo  
Mobil: 47 79 99 32  
[imran.mahmood@skatteetaten.no](mailto:imran.mahmood@skatteetaten.no)



**STYREMEDLEM:**  
Trude Håland Garnes  
Brukerdialog, Bergen  
Mobil: 40 80 83 07  
[TrudeHaland.Garnes@skatteetaten.no](mailto:TrudeHaland.Garnes@skatteetaten.no)



**1. VARAMEDLEM**  
Kjell Reidar Søiland  
Innsats, Sandvika  
Mobil: 92 64 86 48  
[kjell.soiland@skatteetaten.no](mailto:kjell.soiland@skatteetaten.no)



**2. VARAMEDLEM**  
Vidar Larsen Risdal  
Innkreving, Grimstad  
Mobil: 37 25 21 62  
[VidarLarsen.Risdal@skatteetaten.no](mailto:VidarLarsen.Risdal@skatteetaten.no)



**3. VARAMEDLEM**  
Merete Pettersen  
IT, Mo i Rana  
Mobil: 95150068  
[Merete.pettersen@skatteetaten.no](mailto:Merete.pettersen@skatteetaten.no)

## Divisjonene

### Brukerdialog:

HTV: Marianne Spangberg, Kongsberg  
1. vara: Ronny Rydningen, Leikanger  
2. vara: Anne Marie Bakke, Stavanger  
ATV Innland: Svein Cato Samuelsen Wian, Alta  
ATV Utland: Agnethe Carrera, Moss  
ATV Brukerkontakt: Beate Lindstrøm, Steinkjer  
ATV Forbedring: Roar Lyby, Helsefy

### Informasjonsforvaltning:

HTV: Anne Fürstenberg-Rysjedal, Bergen  
1. vara: Marianne Gulbrandsen Nyvold, Grimstad  
2. vara:

### Innkreving:

HTV: Hege Sømhovd, Oslo  
1. vara: Edel Strand, Mo i Rana  
2. vara: Monica Hauge Stiansen, Bjørnevatn  
ATV Bidrag: Renate Hauffen, Bjørnevatn  
ATV Oppdrag: Linda Acaay, Mo i Rana  
ATV Regnskap: Tove Bakken, Helsefy  
ATV SKO: Bodil Talakstad Riis, Skien  
ATV Skatt og avgift: Jørgen Quanvik Nyhus, Oslo

### Innsats:

HTV: Roy Strømstad, Oslo  
1. vara: Pia Hansen Rolstad, Tønsberg  
2. vara: Elin Birgitte Olsen, Bodø  
ATV Fokus: Siv Godø, Ålesund  
ATV Innsikt: Elin Birgitte Olsen, Bodø  
ATV Skattekrim: Pia Hansen Rolstad, Tønsberg  
ATV Storbedrift:

## Sekretariatet

Tom Erik Åmfelt mob. 400 48 366  
Ivar Sømhovd, mob. 407 27 860  
Annelise I. Rosland, mob. 908 39 736



**KONTORLEDER**  
Danica Milosevic  
Tlf: 21 01 36 98/ 95 18 95 02  
[danica.milosevic@skl.no](mailto:danica.milosevic@skl.no)



**RÅDGIVER**  
Jens Chr. Batt  
Tlf. kontor: 40 61 70 89  
mob. 90 88 41 68  
[jens.chr.batt@skl.no](mailto:jens.chr.batt@skl.no)



**INFORMASJONSRADGIVER**  
Astrid Hellwig  
Mobil 90 67 05 48  
[astrid.hellwig@skl.no](mailto:astrid.hellwig@skl.no)

### IT:

HTV: Karen Marie Schnell, Helsefy  
1. vara: Ann Kristin Grinden, Helsefy  
2. vara: John Sigurd Thomassen  
ATV Produksjon: Merete Pettersen, Mo i Rana

### Administrative tjenester:

HTV: Cecilie Thommesen, Tønsberg  
1. vara: Bengt Karlsen, Moss  
2. vara: Trine Nicolaisen, Oslo

### SKD og Utvikling:

HTV: Karen Marie Schnell, Helsefy  
1. vara: Anne S. Behdad, Helsefy

### Forkortelser:

HTV: hovedtillitsvalgt  
ATV: avdelingstillitsvalgt  
PTV: plassstillingsvalgt

## Øvrige

### Sekretariatet for skatteklagenemnda:

PTV: Anne Kristin Aske, Forus

### SkL Ung:

Leder: Imran T. Mahmood, Oslo  
Kine Hildal, Narvik  
Vidar L. Risdal, Grimstad  
Silje Løvstad, Kristiansand  
Cathrine Larsen, Mo i Rana  
Karoline Bjarkøy, Bjørnevatn

Adresse: Grønland 4, 0188 Oslo  
Tlf: 21 01 36 98  
E-post: [post@skl.no](mailto:post@skl.no)

### REDAKSJONEN:

Astrid Hellwig  
Jens Chr. Batt

### ANSVARLIG REDAKTØR:

Ivar Sømhovd

### UTGIVER:

Skatteetatens Landsforbund

### UTFORMING:

Heidrun Klevan

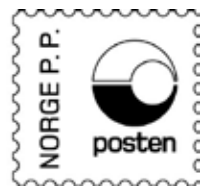
Forsidefoto:  
Øystein Heggelund Dahl

Ansvarlig Trykk:  
Erik Tanche Nilssen AS

[www.skl.no](http://www.skl.no)



Returadresse  
SkL-Nytt  
Grønland 4  
0188 Oslo



### SkL, det naturlige valget for deg som jobber i Skatteetaten

- SkL kan Skatteetaten.
- SkL gir rask og riktig informasjon.
- SkL jobber for en god lønnsutvikling.
- SkL er partipolitisk uavhengig.
- SkL støtter deg i omstilling.
- SkL kan tilby juridisk bistand.
- SkL gir deg en stemme helt til topps.
- SkL har en ordning med studiestøtte.
- SkL har egen Ung-avdeling som tar for seg det unge.
- SkL har egen Ung-avdeling som tar for seg det unge. medarbeidere er opptatte av og tilbyr spennende konferanse.
- SkL tilbyr kompetanse og samhold gjennom kurs og arrangementer.

### Medlemskontingenten kan spares inn gjennom:

- gunstige forsikringer i Gjensidige forsikring
- fordelaktige bankvilkår i Nordea Direct
- YS innbo kostnadsfritt i 6 måneder fra innmeldingstidspunkt
- fradrag i skatten din for betalt medlemskontingent
- gratis juridisk rådgivning i privat sammenheng

**- meld deg inn på [skl.no](http://skl.no)**

*Mennesket i fokus i et  
utviklende fellesskap*