

HA-møte 24.03.25

Nytt fra divisjonsledelsen:

Skattemeldingsperioden har startet bra, det er god kontroll både i skranke og på telefon. Det er færre purringer og det er færre brukere som ringer oss flere ganger, noe som er veldig positivt. Ellers er det stort fokus fra divisjonsledelsen på innspill til de to omorganiseringsprosjektene; organisering av Brukerdialog og Innsats og organisering av Skatteetatens førstelinje.

Statusmøtet

Det er blitt tatt tak i utfordringene som ble utpekt i fjor som var blant annet:

- Flate ut utviklingen med færre ansatte i divisjonene
- Redusere konsulentbruk
- Ha et tilstrekkelig sikkerhetsnivå
- Styrke oppfølging og realisering av gevinster
- Prosjekt forbedret førstelinje
- Styrke kontrollnivået
- Redusere innlån i skattemeldingsperioden

Samlet sett er status noe forbedret sammenlignet med 2023. Vi har lykket med å prioritere kontroll høyere, vi har iverksatt tiltak vi har tro på vil forbedre tilstanden for førstelinjen i løpet av 2025 og vi har stagget konsulentbruken. Utfordringene er imidlertid ikke løst og etaten må følge disse områdene tett også fremover. Økte kostnader knyttet til IT-infrastruktur, sikkerhet, sanering og migrering vil være en betydelig utfordring for etaten fremover. Vi har fremdeles utfordringer på kontrollnivå, førstelinje, klager, kompleksitet og kostnadskontroll.

Klageprosessene 2025:

Målet for klagebehandling i 2025 er:

- Å redusere saksbehandlingstiden. Måloppnåelse = 80% av sakene ferdig innen 3 måneder, dette kravet klarer vi ikke i dag i alle klagepoolene
- Å redusere antall klager og håndtere variasjonen i antall og type klager raskt

Disse målene kan nås gjennom:

- Ressursstyring og kvalitet
- Prosessforbedring
- Læring og systemutvikling

Har dere spørsmål så bare ta kontakt 😊

Hilsen Marianne, Veronica og Hanne – HTV i Brukerdialog