

## HA-møte 25.02.25

### Informasjon om statusmøte og prioriteringsmøte:

Formålet med status- og prioriteringsmøtene er å sikre at vi får et felles faktabasert utgangspunkt for å vurdere hvor vi står i dag (statusmøtet) og bruke dette grunnlaget til å prioritere de viktigste tiltakene og ressursene fremover i langtidsplanen (prioriteringsmøtet).

Det ble gitt en generell orientering og temaer som kom opp var

- Økonomi og portefølje
- Sanering/IT-økonomi/konsulentbruk/kostnadsanalyse
- Kostnadskontroll – neste steg
- Kunstig intelligens – videre arbeid/prioritering
- Oppdatering av langtidsplanen (hvilke endringer anbefaler prioriteringsmøtet)

Mer detaljer vil komme nærmere prioriteringsmøtet.

### Etatsfelles kompetanseplan 2025:

Etatsfelles kompetanseplan beskriver prioriteringer for kompetansearbeidet i etaten. Planen legger vekt på å utvikle medarbeidernes kompetanse, mobilisering og legge til rette for å gi medarbeiderne nye utfordringer, blant annet gjennom hospitering, deltakelse i prosjekter og endring av arbeidsoppgaver mv. I tillegg må vi rekruttere kompetanse der hvor vi ikke har mulighet for å dekke kompetansen ved utvikling og mobilisering av ansatte.

SkL kom med innspill på om akademimodellen skal utvikles til flere områder enn MVA, at det må i større grad styrkes basiskompetansen innen virksomhetsforståelse hos medarbeiderne og at det må komme ned på et mer detaljert nivå før det tas ut til medarbeiderne.

### Skattemeldingsperioden (SME):

Det ble informert om:

- Prognose og bemanningsgap
- Opplæring til medarbeidere som bidrar
- Tiltak for å redusere risikoer i SME
- Samlet vurdering av risikoene for SME 2025

### Åpningstider førstelinje:

Delprosjekt 04 forbedret tilgjengelighet i Forbedret førstelinje ser på å:

- Teste konsekvenser av å endre åpningstidene, for bruker, medarbeider og etaten.
- Bygge kunnskap om hva som er beste praksis for åpningstider for Skatteetaten, brukerne og medarbeiderne, gjennom testing, analyse og brukerundersøkelser og erfaringer fra andre offentlige kontaktsentre.

Delprosjektet ønsker å teste endret åpningstider på telefon for å se om det er mulig å gjøre slik at bruker får svar når bruker kontakter oss i større grad enn i dag.

Delprosjektet ønsker å teste høylytt åpning i uke 17 og 18 og teste konsentrert åpning i sommer.

**Kvalitetsmåling førstelinje:**

Skatteetatens mål er å gi brukerne god veiledning, riktige svar, at de forstår svarene vi gir og får den hjelpen de trenger. Tiltakene vi gjennomfører skal sikre at vi når målene.

Mange av tiltakene er allerede i bruk og kjent for medarbeiderne. Det er også et nytt tiltak innen intern kvalitetsmåling som vil gå mer på hver enkelt medarbeider. SkL viste til viktigheten av god kommunikasjon for å ufarliggjøre dette i så stor grad som mulig for å få best mulig utbytte av dette.

**«Nye» Team datadrevet:**

Det er opprettet dedikerte team (Team Datadrevet) med tilretteleggingsansvar for oppnåelse av ambisjon 5 i de respektive divisjoner.

Team Datadrevet skal fungere som en bro mellom divisjonsledelsen og de tre etablerte teamene. (Data, Analyse og Forretningsutvikling). Det har som hovedoppgave å sikre helhet og koordinering i arbeidet mellom teamene, slik at alle aktiviteter bidrar til divisjonens og etatens overordnede mål. Teamet inkluderer kompetanse fra forretningsutviklingsmiljøet, som bidrar til å styrke koblingen mellom endringsstøtte og forretningsutvikling i divisjonen Brukerdialog. Team Datadrevet vil spille en sentral rolle i å integrere strategisk forretningsutvikling med operativt arbeid, og rapporterer direkte til divisjonsledelsen med anbefalinger og statusoppdateringer.

Har dere spørsmål så bare ta kontakt 😊

Hilsen Marianne, Veronica og Hanne – HTV i Brukerdialog