

## HA-møte 18. og 25. februar 2025

Til stede: Linda Krogstad, Hina Akram og Rune Lavergren

### Dialog med divisjonsdirektør

Cecilie informerte om at det vil bli ansatt en kommunikasjonsleder 01.03.25. Hun opplyste om at vår OU-prosess blir satt i sammenheng med forbedret førstelinje, OU-prosessen til innsatts og BD og oppgaven ansatte ut av Oslo.

Når det gjelder arbeidet med nytt org.kart er det et foreløpig retningsvalg. Det kommer små justeringer hele tiden. Dette på bakgrunn av påvirkning fra andre deler av etaten, politiske hensyn, rammevilkår vi får og media hensyn, men modellen i det store, står seg. Det er viktig at vi leverer på avtalt kvalitet overfor våre oppdragsgivere, samtidig som vi forenkler arbeidsprosessene.

Cecile skryter veldig av hvordan avvikshåndteringen har blitt utført. Det har vært stor belastning på noen, men avviket på avgift og skatt har gått raskere å få ordnet opp i enn det man trodde det skulle ta.

Avviket på BT jobbes det fortsatt med. Det vil også bli flere rydde prosesser fram mot FI kommer ordentlig opp å gå.

### Helhetlig kommunikasjonsplan

Vi fikk en gjennomgang av helhetlig kommunikasjonsplan for divisjon innkreving 2025. Dette gjelder både den intern og eksterne kommunikasjonen. Skatteetaten skal være en tydelig stemme utad som folk har tillit til. Det er viktig at man til enhver tid er klar over hvem vi skal nå med korrekt budskap.

Internt vil man fortsette med fag og folk og se på hvilke andre muligheter som kan være aktuelle

### Helhetlig brukeropplevelse

Vi ble informert om hvordan divisjonen jobber med helhetlige brukeropplevelser. Det skal skapes en enhetlig, konsistent og effektiv brukeropplevelse på innkrevingområdet på tvers av kanaler og kontaktpunkter.

På sikt skal vi ha et telefonnummer og en adresse, men det vil ikke komme fra 2026. Dette vil skje etter hvert som de forskjellige systemene blir faset ut.

### Status nye divisjon innkreving

Når det gjelder nye divisjon innkreving er det meste i rute. Organisasjonskartet har man som mål om at skal være ferdig forhandlet 28.03.25. Ledere skal innplasseres i mai og medarbeidere i september. Det jobbes med maler for kartlegging og risikovurdering av arbeidsmiljøet.

Man holder på og oppretter nettverk av kursholdere og superbrukere for ny innforings lov og innfri.

### **Informasjon om første utkast nivå 5**

Vi fikk et utkast på nivå 5. Det ble diskutert og vi kom med en del innspill. Det vil bli diskutert videre framover.

Alle innspill som har kommet i forbindelse med workshopen rund i organisasjonen, er lest gjennom og fordelt til de forskjellige strømmene der de hører hjemme.