

Dato: 31.08.06
Ref. KR/DH

SkL
Lakkeg. 3
0187 Oslo
Telefon: 21 01 36 00
Telefax: 21 17 56 09
e-mail: post@skl.no

- en YS organisasjon

Fornyings- og Administrasjonsdepartementet

Postmottak@fad.dep.no

Innspill til regjeringa sitt fornyingsarbeid

Skatteetatens Landsforening (SkL) har behandlet notat om "Invitasjon til å kome med innspel til regjeringa sitt fornyingsarbeid".

SkL er et forbund i YS og organiserer ca 1250 tilsatte på alle nivå i Skatteetaten.

SkL har behandlet notatet ut fra situasjonen i Skatteetaten og har følgende innspill til dette arbeidet:

For at skatteetaten skal ha sin eksistensberettigelse må det ikke være tvil om etatens legitimitet.

Kort om status

Brukerretting: Det er viktig å sikre et godt servicetilbud ut mot publikum. Yte service til de lojale skattyterene og slå ned på de illojale skattyterene. Være konkurransedyktige i forhold til å ha de best kvalifiserte medarbeiderne. Seniorpolitikken må i større grad forankres.

Åpenhet:

Vi bedriver en stor grad av informasjon i forkant med mulighet for skattytere å innrette seg riktig, før vi kommer etter og kontrollerer og evt. iverksetter straffetiltak. Det foretas i dag mange såkalte informasjonskontroller. Er i perioder av året synlige ute på stands og skoler hvor vi tilbyr informasjon og veiledning. Vi er også synlige på nettet og til enhver tid med oppdatert informasjon rettet mot brukerne.

Effektivisering:

IT-løsninger saksbehandlerne jobber med er tungvinte, og i noen grad lite brukervennlige. Dette er trolig nedprioritert i forhold til IT-løsningene rettet ut mot publikum, som er svært bra. Ikke stedsbundene oppgaver sendes til andre steder i landet for behandling.

Kvalitet:

Effektiviseringen går i forkant av de tekniske løsningene. En utfordring å gjøre de riktige tingene. Systemene er ikke tilpasset måten vi til en hver tid organiserer oss på. Dette går utover måloppnåelsen og effektiviteten.

Medvirkning:

De ansatte er involvert i prosessene i svært forskjellig grad, men overordnet representert gjennom tillitsvalgtsapparatet. Graden av hensynet til at medarbeiderne skal slippe å flytte på seg er stor. Hva den enkelte vil arbeide med framover vil derfor kunne endre seg.

Mål og prioriteringer

Status

Gode IT løsninger for brukerne

Høy gjennomsnittsalder – lav formalkompetanse

Hva er viktigst?

Vi ønsker å ha en aktiv og levende stat med ambisjoner som sikrer kollektive løsninger og har god kvalitet på tjenestene. Skal de ulike etater lykkes som organisasjoner bør de ha en sammensetning av medarbeidere som speiler brukerne som skal betjenes. En av statens primær oppgaver er å kreve inn skatt.

Det viktigste er å sikre at vi har en skatteetat som har legitimitet hos brukerne. For å få til det må vi gjøre det enkelt for de lojale skattyterne å handle riktig, og vi må ha en effektiv kontroll som avdekker de illojale skattyterne.

Hvor oppgavene løses er mindre viktig for brukerne så lenge de får god service. For de ansatte er det viktig hvor oppgavene løses, det handler om å ha et interessant og utfordrende arbeidsinnhold der de ønsker å bo.

Tiltak og reformer

Brukerretting

Vi må ha hensiktsmessig teknologi og riktig kompetanse blant de ansatte for å yte god service til brukerne. De vokser fram en ny generasjon skattytere som har et helt annet forhold til IT-bruk enn foreldre generasjonen. Vi kan ikke hvile på laurbærene, men må hele tiden videreutvikle våre IT-systemer rettet mot brukerne. Samtidig viser undersøkelser blant ungdom at 70 % kunne tenke seg å jobbe svart. Det bør settes inn ressurser til holdningsskapende arbeid blant ungdom, dette bør være et kontinuerlig arbeid - og ikke enkeltstående prosjekt. Spleiselaget bør inn i linja og være en del av prioritert daglig drift.

Vi må være konkurransedyktig på lønn og arbeidsvilkår for å sikre etaten de riktige medarbeiderne. Interessante og utfordrende arbeidsoppgaver er det "overflod" av.

Kontroll av illojale skattytere – er god service overfor de lojale – det skaper like konkurransevilkår.

Effektivisering

Systemene som saksbehandlere jobber med bak "Alt inn" – er tungvinte, og ikke tilpasset måten vi organiserer oppgaveløsningen på. Hensiktsmessige saksbehandlingssystem som er tilpasset organisering av oppgaveløsning vil frigjøre ressurser som kan brukes til kontroll og holdningsskapende arbeid. Arbeid med å få de nye arkiv og saksbehandlersystemene innført bør intensiveres.

Tilgjengelighet

Internett – gode hjemmesider der skattyterne kan "shoppe" det de trenger døgnet rundt. Det kan til enhver tid sendes e-post, som besvares av tilgjengelige ressurser, samt utvidede åpningstider for publikum og telefon. Kort responstid – brukerne skal rask settes til riktig saksbehandler som kan hjelpe dem med alt de spør om – skal slippe å forholde seg til mange – en dør inn. Brukerne skal slippe å ha ørkesløse

samtaler med telefonsvarere – de skal fort komme til en person som kan hjelpe.(Telenor er et skrekkeksempel på hvordan vi ikke vil ha det)

Brukermedvirkning

Vi bør være i kontinuerlig dialog med brukerne våre – slik at vi blir gode på å gjøre det enkelt å handle riktig.

Gode eksempler

Under OAL (omorganisering av ligningsforvaltningen) hadde vi en god prosess når det gjaldt tilsetting av likningssjefer (100 nye ledere). Toppleders fokus og klare resultatkrav bidro til at vi nådde målet med flere kvinner i lederstillinger med god margin.

Tiltak og reformer

Hvor oppgavene blir utført er lite viktig, bare de blir gjort i forhold til brukeretting. Derimot er det veldig viktig i forhold til de ansatte.

System for ligning i forhold til arkiv, EL-ark, forum sak osv. Et likt/felles system som er tilgjengelig for alle. Kontinuerlig utvikling av tekniske systemer (IT-verktøy) slik at det er hensiktsmessig.

Kompetanseløftet (5års-perspektiv).

Beholde og rekruttere riktig kompetanse (10 års-perspektiv).

Intensivere hodningsskapende arbeid mot ungdom, de er morgendagens skattytere. (Her er Spleiselaget – et informasjonsopplegg rettet mot alle VK 1 klasser – i regi av Forum mot Svart økonomi et godt eksempel)

Godt omdømme:

Status:

I et kjønnsperspektiv var rekruttering av kvinnelige likningssjefer vellykket. Som sentrale tillitsvalgte opplever vi forberedelsene til ROS som en god prosess, med stor grad av involvering. Staten er i større grad i forkant og informerer brukerne.

Brukerretting:

Vi får og har en ny generasjon brukere. Bosettingsmønsteret kan endre seg, nå har vi en periode fra bygd til by. For noen ti år siden var det "flukten" fra by til bygd. Får vi færre lønnstgere og flere næringsdrivende, en trend vi har sett i Sverige. Internasjonalisering, tilnærming av skatteregler i Norden, Europa.

Mål og prioriteringer:

Vi må ikke senke faglige krav og ikke minimalisere kollektive løsninger. Vi må ta konsekvenser av samfunsendringene. Generell innvandring og mer ren arbeidsinnvandring, det siste er sterkt økende. Vi må bestrebe oss på en god anseelse hos nye brukere som skal bli kjent med oss og bruke våre tjenester.

Intern i staten, kommune og stat:

Status:

Vanskelig med utveksling av nødvendig informasjonsdeling.

Skattekrim, trygdemisbruk etc. gjør at slik informasjon er nødvendig for å kunne se helheten. Sosialklienter får satt uriktige skjønn pga manglende innleverte oppgaver.

Mål og prioriteringer:

Vi må bestrebe oss på og ikke bruke resursser på feil skjønnsfastsettelse av for eksempel sosialklienter og andre svake grupper i samfunnet, hvor vi i utgangspunktet kan ha informasjonsflyt både mellom kommuner og stat og internt i staten.

Godt omdømme:

Gode saksbehandlere som har evne til både å se og faktisk også ha lov til å se helheter. Som gir skattytere større grad av mulighet til å kunne ordne opp i egne forhold. Har man en slitt privatøkonomi og ønske om å rydde opp i mye dårlig samvittighet, må det være et ønske at man ikke blir kastet fra etat til etat. Dette vil øke vår troverdighet og gi oss et godt omdømme.

Med vennlig hilsen
Skatteetatens Landsforening

Kari M. Norheim
leder