



Leanprosjekt

- redusert liggetid

Innholdet i prosjektet

AGK (arbeidsgiverkontroll) teamet på Leknes behandler rapporter som utarbeides etter skatteoppkrevernes arbeidsgiverkontroller.

AGK teamet har over lang tid hatt utfordringer med stor saksportefølje. Konsekvensen har vært at saker blir liggende lenge fra de mottas til behandling og frem til saksbehandling påbegynnes på skattekontoret. Saksbehandlingstiden på slike saker måles fra kontrollen starter hos skatteoppkrever og frem til vedtak fattes på skattekontoret. Når saker ligger "inaktiv" lenge medfører dette dårligere resultatoppnåelse i forhold til de parametre vi måles på.

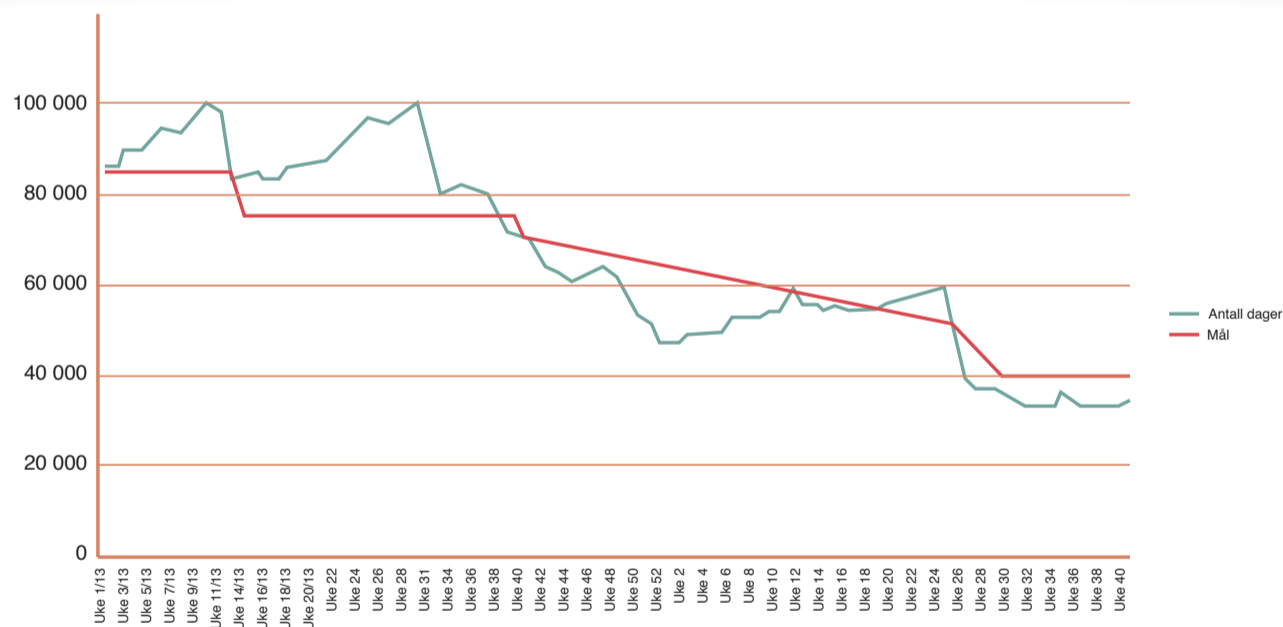
I tillegg vil det faktisk at vi har saker i kø være negativt for publikum.

Vi fant at utfordringen med liggetid (kø) var mest nærliggende å gripe fatt i, siden vi fullt ut kunne påvirke dette området gjennom tiltak vi selv iverksatte.



Vi iverksatte flere tiltak, blant annet

- gjennomgang av alle nye saker for å behandle enkle saker raskt
- saker direkte overført til saksbehandler
- saksmøter
- visualisering av resultater
- logg over henvendelser



Resultater i prosjektperioden

Bakgrunn og arbeidsmetode i prosjektet

Dette prosjektet har vært viktig for virksomheten på flere måter. Saksbehandlingstid er en av de viktigste resultatparametrene som Skatteetaten måles på. Gjennom å redusere liggetiden på saker til behandling har vi bidratt til stor resultatforbedring, både for egen enhet og for Skatt nord som region. I tillegg er saker som ligger i kø negativt for publikum da dette betyr at saker som kan ha stor økonomisk betydning for publikum ligger uavklart i lengre tid.

Prosjektet har vært drevet av teamet som har ansvaret for dette, og de har deltatt på verdistrømsanalyse, rotårsaksanalyse og problemløsningsdiskusjoner. I tillegg har HR Stab deltatt med prosessveiledestøtte til prosjektet.

Teamet har bidratt aktivt i utførelsen av prosjektet, og dette eksemplet viser hvordan man kan få frem initiativ, engasjement og selvfølelse når man griper tak i utfordringer man selv kan gjøre noe med. I tillegg har det det verdi for teamet at resultatene synliggjøres for andre enn de som jobber med dette.