

INNHERRED SAMKOMMUNE

DELPROSJEKT

ENHET KEMNER

Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK
Bruk av servicekontorene.

• Sammendrag fra arbeidsgruppa:

Gruppen har bestått av: Harald Bakken leder

Hege Granaune

Ellinor Svartis

Hanna Vinne

Det er stor forskjell på SK Levanger og SK Verdal. SK Verdal er fysisk plassert et godt stykke unna rådhuset og dermed har de vært nødt til å legge opp rutiner for optimal brukerrettet virksomhet. Organisasjonsmessig er de også forskjellig.

Arbeidsoppgaver i trinn 1, 2, 3 og 4 kan legges til SK. Prinsipielt kan også enkelte arbeidsoppgaver i trinn 5 og 6 legges dit, men dette er praktisk mer krevende.

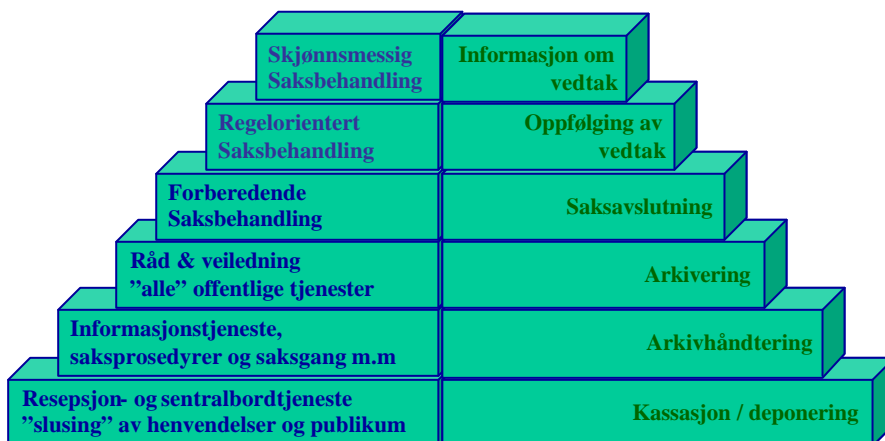
I løpet av forsøksperioden foreslår vi at arbeidsoppgavene på trinn 1 – 4 legges til SK også i Levanger. Oppgavene legges dit etter at ansatte har gjennomgått nødvendig opplæring.

Ved samlokalisering bør det opprettes internpostrute mellom Verdal og Levanger. SK i den kommunen som ikke lokaliserer kemnerkontoret må styrkes slik at skatteyter får nødvendig hjelp når de henvender seg dit.

• Mandat

MANDAT FOR ARBEIDSGRUPPENE

1. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en enkel oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling (se vedlegg tjenestetrappa). Som grunnlag vedlegges oversikt over de arbeidsoppgavene som Servicekontorene (SK) utfører i dag.



2. Foreta en prinsipiell vurdering av hvilke type oppgaver som **kan** og **ikke kan** ivaretas av SK på kort og lang sikt.
3. Foreslå hvilke arbeidsoppgaver/ deler av oppgaver som i løpet av forsøksperioden kan legges til servicekontorene og hvilke tiltak mht. ressurser og kompetanse som må iverksettes for at oppgavene skal kunne ivaretas.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">4. Skisser forslag til samarbeids/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og SK.5. Hvilke utfordringer ser enheten i forhold til samlokalisering opp imot SK rolle. |
|--|

Kommentarer til mandatet:

Gruppen har ingen kommentarer til mandatet.

Svar på mandatpunktene:

1. ENKEL OVERSIKT OVER ARBEIDSOPPGAVER KEMNERKONTORET (INDELTE ETTER TJENESTETRAPPA)

Trinn 1: Resepsjons - og sentralbordtjeneste

- Kasse for kontantinnbetalinger skatt
- Intern fordeling av post og telefoner (Kemnerkontorets direktnr.)

Trinn 2: Informasjonstjeneste (Generell informasjon)

- *Utlevering av terminoppgaver arbeidsgiveravgift og forskuddstrekk, oppgjørslister påleggstrekk, oppgjørsblankett private arbeidsgivere, oppgjørsblankett veldedige/allmennyttige organisasjoner, lønns- og trekkoppgaver, innbetalingskort skatt, søknadsskjema skatteutvalg, informasjonsbrosjyrer og trekkstabeller.*
- Annonser/informasjon i lokalavisa og internett
- Utlegg av eiendomsskattelista

Trinn 3: Råd og veiledning

- *Generell individuell veiledning* til personlige skatteyttere og arbeidsgivere.
- Informasjon til nye arbeidsgivere.

Trinn 4: Forberedende saksbehandling

- *Individuell veiledning og hjelp* ved utfylling av terminoppgaver, oppgjørslister, oppgjørsblanketter, lønns- og trekkoppgaver, lønnsoppgaver barnepass og søknadsskjema skatteutvalg.

Trinn 5: Regelstyrt saksbehandling (ikke vurdering/bruk av skjønn)

- Registrering av terminoppgaver, oppgjørslister, oppgjørsblanketter og lønns- og trekkoppgaver.
- Kontroll av registrerte oppgaver
- Avstemming av årsoppgave arbeidsgiveravgift / følgerskriv til lønns- og trekkoppgaver (innhente endringsoppg. ved diff.)
- Førings av skatteregnskap;

- registrering av bilag
- registrering og avstemming kasse/giro
- kontroll av listemateriell, feilkonto og renteberegning
- månedsoppgjør
- halvårsoppgjør
- nye/endrede fordelingstall
- Utstede skatteattester
- Endringer av utskrevet forskuddsskatt og forhåndsskatt
- Skatteavregning
 - forhåndsligning forskuddspliktige og etterskuddspliktige
 - skatteavregning forskuddspliktige juni
 - skatteavregning forskuddspliktige oktober
 - skatteavregning etterskuddspliktige okt./nov.
 - endring av ligning forskuddspliktige og etterskuddspliktige
- Bestilling av innbetalingskort, unntakslisters, transaksjonslister og varsel
- Arkivering av oppgaver og listemateriell

Trinn 6: Skjønnsmessig saksbehandling

- Regnskapskontroll
 - konkurser
 - manglende terminoppgaver / lønns- og trekkoppgaver
- Innfordring av krav personlige skatteyttere, arbeidsgivere og etterskuddspliktige;
 - varsel
 - betalingsutsettelse
 - betalingsavtaler
 - påleggstrekk
 - motregning (til gode skatt, produksjonstilskudd i landbruket, til gode merverdiavgift, tilgodehavende kommunen)
 - begjæring om bistand fra andre kommuner / utland
- Begjære bistand til andre kommuner / utland
- Beramme og avholde utleggsforretninger
- Tvangssalg, - fast eiendom og løsøre
- Konkursbegjæring
- Anmeldelser
- Søknader til skatteutvalg, formannskap og skattefogd / finansdep.
- Gjeldsordningssaker
- Utgiftsføring, avskrivning, nedsettelse av pensjonspoeng
- Eiendomsskatt
- Legatregnskap
- Overformynderi
- Forliksråd

2. PRINSIPIELL VURDERING AV HVILKE OPPGAVER SOM KAN OG IKKE KAN IVARETAS AV SERVICEKONTORENE

En forutsetning for å legge oppgaver til SK er at alle på SK har underskrevet taushetserklæringer. Kemneren har faglig instruksjonsmyndighet over ansatte på SK når det gjelder arbeidsoppgaver i hht. skatteoppkreverinstruksen.

Prinsipielt kan arbeidsoppgaver på trinn 1, 2, 3 og 4 løses av SK.

I prinsippet kan også enkelte arbeidsoppgaver fra trinn 5 og 6 ivaretas av SK. Dette er for eksempel å utstede skatteattester og å gi betalingsutsettelse/betalingsavtaler innen klart avgrensede fullmakter. Arbeidsoppgaver i trinn 5 og 6 krever tilgang til kemnerkontorets fagsystemer, skatteregnskapet og Innfordring 2000. Dokumenter produsert i den forbindelse må sendes til kemnerkontoret for arkivering.

Arbeidsoppgavene på trinn 5 og 6 kan av prinsipielle og praktisk grunner ikke løses av SK. Mange arbeidsoppgaver vedrører drift av skatteregnskapet og er ikke publikumsrettet. Det er et komplekst fagområde med tilhørende lover og regler. Det kreves grundig opplæring for å kunne forstå og for å bruke fagsystemene, skatteregnskapet og innfordringssystemet. Det er også praktisk vanskelig i forhold til arkivering av regnskapsbilag, oppgaver, avtaler, brev og listemateriell.

Konklusjon/tilråding: Arbeidsoppgaver i trinn 1, 2, 3 og 4 kan legges til SK. Prinsipielt kan også enkelte arbeidsoppgaver i trinn 5 og 6 legges dit, men dette er praktisk mer krevende.

3. OPPGAVER SOM KAN LEGGES TIL SERVICEKANTORENE I LØPET AV FORSØKSPERIODEN

Ved Verdal SK er har de ansatte fått opplæring i skatteområdet og arbeidsoppgaver på trinn 1 – 4 er lagt dit. I tillegg skal ansatte ved Verdal SK utstede skatteattester og de har fått fullmakter til å gi begrenset betalingsutsettelse/betalingsavtaler. Alle disse arbeidsoppgavene løses av *både* SK og kemnerkontoret, med unntak av skattekassen som er lagt til SK. Ikke alle har fått tilgang til fagsystemene enda, så oppgaver fra trinn 5 og 6 er lite utprøvd.

I Levanger har SK kun utdeling av noen få skjema.

Konklusjon/tilråding: Vi foreslår at arbeidsoppgavene på trinn 1 – 4 legges til SK også i Levanger. Oppgavene legges dit etter at ansatte har gjennomgått nødvendig opplæring.

Tiltak som må iverksettes:

- opplæring
- tilgang til fagsystem
- oppfølging/internkontroll

4. SAMARBEIDSFORMER / KOMMUNIKASJONSFORMER

Mail, telefon, telefax, evalueringsmøter.

I enkelte perioder kan det være behov for fagfolk fra enheten til SK. Dette kan f.eks være ved innbetaling av tilleggsforskudd.

Konklusjon/tilråding: Evaluering/oppdateringsmøter hvert kvartal.

1- 2 personer på SK som dekker en helstilling i forhold til fagområdet skatt.

Rutinebeskrivelser/arbeidsmaler må utarbeides.

5. UTFORDRINGER I FORHOLD TIL SAMLOKALISERING.

- Dersom samlokaliseringen blir lagt til Verdal, vil det være stort behov for opplæring av folk på Levanger. Dersom enheten kemner blir lagt til Verdal, må en fagperson lokaliseres til SK i Levanger
- Postrutiner, kopier, arkivering, internpost, Alt må til fagenheten. Det skal ikke oppbevares noe på SK.

Konklusjon/tilrådning: Det bør opprettes internpostrute mellom Verdal og Levanger. SK i den kommunen som ikke lokaliserer kemnerkontoret må styrkes slik at den kan skatteyster får hjelp når de henvender seg dit. Viktig med inkludering til fagenheten fra SK.