



Leder:

Den menneskelige faktor

At Skatteministeriet mangler it-systemer og så ikke nogen nyhed. At Skatteministeriet også mangler spidskompetencer på it-området – angiveligt bl.a. til at færdiggøre de systemer, der er under udvikling – er heller ikke nogen udvikling længere. Er man i tvivl om det, kan man jo bare spørge én af de 120 kolleger, som nu er på vej væk fra jobbet...

It er nødvendigt. Ja – på en lang række områder er it nærmest en forudsætning for, at Skatteministeriet kan løse opgaverne. Ganske som it og digitalisering har været et væsentligt argument og grundlag for de reduktioner af personalet, som allerede er sket siden 2005 og fortsat skal ske i de kommende år, hvis de nuværende forudsætninger i finansloven bliver videreført.

Men der er noget, som hedder borgere. Der er noget, som hedder virksomheder. Der er nogen, som samlet set udgør SKATs kunder.

Hos dem er der naturligvis en klar forventning om, at SKATs it-systemer fungerer. At der er adgang 24-7 – at systemerne er ”oppe”, og det hele kører som det skal.

Men der er også rigtig mange borgere og virksomheder, der samtidig har en forventning – og en fuldt berettiget forventning – om, at SKAT også er til at komme i kontakt med ved en mere personlig kontakt. At der ikke er ventetider på halve eller hele timer, når man ringer til SKAT. At det ikke tager uger eller måneder at få svar på en mail. Eller at det ikke tager flere år at få behandlet en klage over en ejendomsvurdering.

De forventer it – men de forventer også, at der er mennesker bag til at tage sig af deres problemer. Mennesker, som netop er med til at give SKAT et menneskeligt ansigt – og ikke blot fornemmelsen af et koldt og ugennemskueligt it-system. Det er jo ikke alt, man kan programmere et it-system til at klare – kunstig intelligens, der kan foretage et skøn, er os bekendt endnu ikke en standardvare på it-leverandørernes hylder.

Derfor har Skatteministeriet brug for personale – også til alt andet end it. Medarbejdere, som er uddannet til at løse de opgaver, som borgere og virksomheder stiller os.

At rekruttere bredt og løbende sikre kompetenceudvikling og faglig opdatering af medarbejderne i SKAT er derfor af afgørende betydning for udviklingen af hele Skatteministeriet – nu og i de kommende år.

Der er ganske enkelt ikke plads til flere hovsolutionsninger på den konto.

Nu kommer de nye it-systemer så dryppende i løbet af det næste års tid – bl.a. takket være de spidskompetencer på it-området, der nu er skabt lønsumsmæssig plads til. Men it-systemerne har også konsekvenser for medarbejderne. Ikke mindst dem, der i ventetiden på de nye systemer har vedligeholdt opgaven – og sikret, at SKAT hele tiden kunne klare nummerpladeekspedition, regnskabs- og konteringsopgaver eller opkrævning og inddrivelse. De medarbejdere har et legitimt krav om, at SKATs ledelse tager hånd omkring deres kompetenceudvikling. Så de kan løse opgaverne, som de skal løses fremover – eller kan kompetenceudvikles til at løse andre opgaver, der er behov for i SKAT.

Et ledelsesansvar, som naturligvis må understøttes af de økonomiske rammer, som politikerne sætter for Skatteministeriet. Derfor er det også nødvendigt, at politikerne betragter en krone givet ud til rekruttering og kompetenceudvikling i Skatteministeriet som en investering – ikke som en udgift.

Men lige så klart er det, at det er ledelsens ansvar at foretage de nødvendige prioriteringer og dispositioner indenfor de rammer, der er sat af politikerne. En situation, hvor politikerne griber et tomrum til at gå ind i detaljprioriteringer er ikke en optimal situation – hverken for politikerne, for ledelsen eller for medarbejderne.

Skatteministeriet har en indsatsstrategi. Skatteministeriet har en kanalstrategi. Men Skatteministeriet savner stadig en rekrutteringsstrategi samtænkt med strategien for kompetenceudvikling – vi kunne også kalde det en medarbejderstrategi. For det er fortsat resultatet af arbejdsindsatsen fra medarbejderne af kød og blod – og ikke iskolde it-systemerne – der får borgere og virksomheder til at betale det, de skal i skat, moms, afgifter og told.

Den lille skarpe

Folketingets Ombudsmand kritiserer SKAT for lang sagsbehandlingstid af klager over ejendomsvurderinger.

Ifølge Børsen mener De Konservatives skatte- og finansordfører Mike Legart, at SKAT må prioritere ved at flytte ressourcer væk fra områder, hvor der i dag er overkapacitet.

Vi kan kun foreslå politikerne en tilsvarende øvelse – at de prioriterer og flytter ressourcer til SKAT!

Den lille hurtige

I forbindelse med 60-års fødselsdagen havde Berlingske Tidende et portræt af told- og skattedirektør Ole Kjær...

Selv journalister kan jo ind i mellem misse udviklingen eller fare vild i fakta...

DANSK TOLD & SKATTEFORBUND