



Þjónusta ríkisskattstjóra

28. september 2012

Gunnar Karlsson,
sviðsstjóri einstaklingsviðs RSK



Ein stofnun

Eitt skattumdæmi lög 136/2009



- Sjálfstæð embætti skattstjóra lögð niður og störf þeirra felld undir ríkisskattstjóra.
- Skattstofan í Reykjavík lögð niður.
- Allt skatteftirlit sameinað á Laugavegi en útstöðvar á Akranesi og Akureyri (þar til nú í sumar).
- Starfsstöðvar reknar í Hafnarfirði, á Akranesi, Ísafirði, Siglufirði, Akureyri, Egilsstöðum, Helli og Vestmannaeyjum, en með breyttum verkefnum.



Hvað er þjónusta?

Hjá RSK er þjónustan fyrst og fremst í formi óáþreifanlegs ferlis og frammistöðu.

Felst einnig í tæknilega umhverfinu.

Framkoma og viðmót starfsfólks er stór og mikilvægur hluti af þjónustu ríkisskattstjóra og ímynd embættisins út á við.

Hvað er góð þjónusta við framteljendur?

Eitt af grunnatriðunum:

„þjónustan sé í samræmi við þarfir og væntingar”.

Að starfsmenn hafi *næga þekkingu og yfirsýn* og að framteljendur geti *treyst* því að þeir fái *sanngjarna* afgreiðslu og/eða réttar, *nægar og hlutlausar* upplýsingar.

Sem *stystur* svartími og að tímasetningar *standist*.

Að komið sé fram við framteljendur af *kurteisi og vinsemd*.



Frá Heródesi til Pontíusar Pílatusar

...gögn ferðist milli stofnana en ekki fólk



Óbreytt/bætt þjónusta þrátt fyrir færri hendur

Verðum að nýta á sem bestan hátt þá starfsmenn og þá fjármuni sem við höfum til ráðstöfunar á hverjum tíma með nútímalegum stjórnunarháttum og vinnubrögðum.



Áhersla á þjónustu og eftirlit

- Viðmót og svörun.
- Allir eiga rétt á kurteislegum móttökum.
- Hlusta á framteljendur og aðra viðskiptamenn.
- Leysa úr vanda hvers aðila.



Að draga úr áætlunum og kærurum

Gagnaskilin

– fá sem mest af upplýsingum til áritunar frá þriðja aðila. Regluprófun við skil.

Takmarkið:

Fá framtölin sem allra réttust inn **strax í upphafi**.

Auka rafræn skil og sjálfsafgreiðslu gjaldenda

Gjaldendur geti í sem ríkustum mæli afgreitt sig sjálfir hvenær og hvar sem er.

„The Best Service is No Service“

Auðvelt aðgengi – Auðveld samskipti.

Að auðvelt sé fyrir framteljendur að gæta réttinda og rækja skyldur.

*Lykilatriðin:
Vinsamleg framkoma
Aðstoða fólk á ýmsa lund
Skýra forsendur*



Þjónusta við framteljendur framh.

Jafnræði framteljenda.

Það þarf að tryggja rétt skattgreiðenda.

Góð þjónusta í formi greinargóðra upplýsinga og aðstoðar.

Fyrirkomulag varðandi miðlæga framtalsaðstoð RSK hefur átt mikinn þátt í að breyta ásýnd okkar út á við.



Tryggja viðhorf starfsmanna til þjónustu og hlutverks skattkerfisins.

Alltaf þarf að tryggja samræmd vinnubrögð, þ.e. milli upplýsingagjafar og framkvæmdar og innan stofnunarinnar.

Æskilegast er að frumkvæði þurfi í sem fæstum tilvikum að eiga sér stað af hálfu skattyfirvalda gagnvart framteljendum.



Góð þjónusta stuðlar tvímælalaust að jákvæðum samskiptum, bættum og réttari skilum.

○ *Takk fyrir*