

Kontinuerlig forbedring i folkeregisteret

Ann Kristin Roheim

28. september 2011



Skatteetaten





Innhold

- Kort om program for kontinuerlig forbedring i skatteetaten
- Effekter på folkeregisterområdet
- Hvordan har vi jobbet?
- Hvor skal vi?

Kontinuerlig forbedring er et viktig strategisk satsningsområde fordi....



Skatteetaten

Kvalitetskultur - ved å imøtekomme samfunnets krav og brukernes behov



Kompetansemiljø – for å møte etatens behov settes læring og kunnskap i system



Åpenhet – sammen skaper vi en åpen, tydelig og tilgjengelig organisasjon



Brukervennlig offentlig sektor – en effektiv offentlig sektor som styrker tilliten til skattesystemet





Program Kontinuerlig forbedring

Mål

Effektivisere arbeidsprosesser

Jevn og forutsigbar kvalitet

Ledelse av kontinuerlig forbedring

Medarbeiderdrevet forbedring

Effekter

Økt produktivitet
Vesentlig kortere saksbehandlingstid

Like svar på like problemstillinger
Færre feil og avvik fra avtalt kvalitet

Økt evne til resultatoppnåelse
Økt evne til å involvere medarbeidere
Økt evne til gjennomføring av forbedringstiltak

Økt trivsel blant medarbeidere
Organisasjon som lærer av hverandre på tvers av enheter og regioner

Målbare effekter av KF

- Klar økning i produktivitet
- Saksbehandlingstid
- Restanser
- Kvalitet



Effekter av KF på lederne

- Lederne har tilegnet seg kunnskap og kompetanse om KF
- Lederne har tatt KF i bruk som ledelses- og arbeidsform
- Prosessforbedring er en del av hverdagen
- Lederne har fått en retning, vet hvor de skal



Effekter for medarbeiderne

- Medarbeiderne involveres/ inkluderes
- Medarbeiderne tar et solidarisk ansvar for gruppens oppgaver
- Medarbeidertilfredsheten har økt signifikant:
 - Jeg vet hva som forventes av meg på jobben
 - Jeg har nødvendige ressurser for å mestre jobben
 - Jeg har hver dag anledning til å utføre arbeidsoppgaver jeg er dyktig til





Hvert tjenesteområde gjennomgår tre faser

Ressursavgivelse – planlegging og gjennomføring av forbedringstiltak

Prosjektet

Prosessfokus

- ➔ Effektivisere og standardisere arbeidsprosessene
- ➔ Samarbeid mellom alle regioner
- ➔ Prøve ut tiltak i en region

Ledelsesfokus

- ➔ Iverksette forbedringstiltak i alle regionene
- ➔ Trene mellomledere
- ➔ Samlinger på tvers av regioner

Kultur for Kontinuerlig forbedring

- ➔ Egendrevet kontinuerlig forbedring lokalt
- ➔ Koordinering av forbedringer og utveksling av beste praksis på tvers av regioner

Linjen

Pådriverrolle – metodikk for kontinuerlig forbedring – opplæring – coaching

Prosjektet er avhengig av ledernes interesse, engasjement og markedsføring for å lykkes



Effektiv og riktig oppgaveløsning gjennom egendrevet kontinuerlig forbedring

KULTUR – lagånd

Vi tar personlig
og felles ansvar

Vi involverer og bidrar

Vi skaper
muligheter

LEDELSE riktig kurs

God oppgavestyring
Effektiv
ressursutnyttelse
Gode arenaer for
kontinuerlig
forbedring

MEDARBEIDERE tar ansvar

Individuell utvikling
Trinnvis forbedring
Systematisk læring



PROSESS – god flyt og samhandling

Verdiskapende prosesser

Riktig kvalitet

Gode overleveringer