

Skattestyrelsens servicestrategi

Skattestyrelsen har fokus på god betjening af borgere og virksomheder.

Betjeningen er koordineret, således at henvendelser, der kan afklares straks løses ved betjening i Skattestyrelsens Borgerservice. Henvendelser der ikke kan straksafklares vil blive henvist til styrelsens administrative backofficefunktioner.

Skattestyrelsen bestræber sig på, at man som borger har let adgang til Skattestyrelsen, og at servicen fremstår personlig og gennemskuelig. Informationsmateriale er let tilgængeligt digitalt på styrelsens hjemmeside www.aka.gl.

Borgeren skal opleve, at betjeningen matcher ens situation og der er fokus på opgaveløsningen. Personalet vil bestræbe sig på at give dig den nødvendige hjælp og vejledning, således at det er nemt og effektivt for både dig og Skattestyrelsen.

Som borger og virksomhed kan du forvente en faglig og korrekt sagsbehandling med dedikeret og ansvarsbevidst personale.

Skattestyrelsen tager altid udgangspunkt i den enkelte borgers og virksomheds situation og behov.

Skattestyrelsen tilstræber altid at yde god og konstruktiv service, når du henvender dig til os – både digitalt og i det personlige møde.

Skattestyrelsen arbejder tværfagligt, og ønsker at blive oplevet som en samlet enhed, hvor der tages udgangspunkt i den helhedsorienterede borgerbetjening uanset, hvor en given opgave rent organisatorisk er placeret. Det er vores opgave at sikre dig den korrekte opgaveløsning.

Skattestyrelsens pejlemærker for service:

Skattestyrelsen har udvalgt følgende pejlemærker for god service i forhold til borgere, virksomheder, interessenter og øvrige, der er i kontakt med Skattestyrelsen.

Tilgængelighed

Det er vigtigt for Skattestyrelsen at være tilgængelig for borgeren, og at der tages udgangspunkt i borgerens behov, muligheder og ønsker.

Det er vigtigt, at personalet er til stede og nærværende i forhold til borgeren.

Derfor arbejder styrelsen løbende med at evaluere og udvikle mulighederne for kontakt med styrelsen. Vi ønsker at være tilgængelige for personlige henvendelser og via vores digitale online løsninger. Vi ønsker at øge anvendelsen af digitale løsninger, hvor borgeren kan betjene sig selv ligesom vi ønsker at stille flest mulige data til rådighed for borgeren.

Det er vigtigt at Skattestyrelsen er synlig for borgerne omkring vores arbejdsområder.

Skattestyrelsen bestræber sig på at nå flest mulige borgere og virksomheder ved oplysningskampagner gennem de grønlandske medier og digitale kanaler.

Engagement

For at opnå den bedst mulige service bestræber vi os på løbende at højne kvaliteten. Dette gøres gennem kontinuerlig efteruddannelse, kompetenceløft samt koordinering af opgaveløsningen, således at personalet kan være rustet til at løse opgaverne på et fagligt højt niveau.

Skattestyrelsen arbejder løbende på at arbejde med og højne medarbejdernes trivsel, arbejdsglæde og motivation.

Effektiv

I Skattestyrelsen arbejder vi kontinuerligt med at effektivisere vores arbejdsgange. Dette gøres blandt andet gennem samarbejde og koordinering

afdelingerne imellem. Det konstante mål er, at opnå en sammenhængende og effektiv opgaveløsning på et højt fagligt niveau.

Skattestyrelsens opgaver er vidtfavnende. Det kan derfor ikke altid undgås, at der bliver begået fejl. Vi har derfor fokus på at forebygge og minimere antallet af fejl. Når fejl bliver begået, er det vores fremmeste opgave, at tage hånd om disse. Du kan forvente at vi håndterer fejl åbent og ærligt, således at tilliden mellem os består eller bliver genoprettet. Vi skal lære af vores fejl og skal derfor gerne sikre at samme fejl ikke bliver gentaget.

Præsentabel

Som ansat i skattestyrelsen forventes det at borgeren møder personale, der er velsoigneret og præsentabelt. Personalet skal fremstå professionelt og klar til at præsentere Skattestyrelsen som en offentlig myndighed.

Det forventes at borgerservice og de enkelte kontorer er neutrale, således at borgeren møder sagsbehandleren på neutral grund.

Gensidig respekt

I Skattestyrelsen respekterer vi mangfoldighed, herunder etnicitet, kultur, sprog og religion. Borgerne kan forvente accept og imødekommenhed samt at sagsbehandlingen kan foregå på eget sprog. (grønlandsk, dansk, engelsk)