



Skatteetaten

Hvordan vi arbeide med fysiske brukermøter

Lars Lyngnes, underdirektør



Skatteetaten

Våre kontorer

- Til sammen 57 kontorer hadde åpent for publikum før pandemien.
 - Det ble gitt veiledning innfor alle fagfelt som ligger under etaten.
- Under pandemien har vi holdt 42 ID kontorene åpne for nødvendige besøk.
 - Vektere
 - Timebestilling
- Fra 1. desember 2021 åpnet vi opp igjen alle våre kontorer. Åpningstidene variere ut fra pågang og timer som er bestilt.
- Tydelig merket åpningstider på det enkelte kontor.



Skatteetaten

Vårt tilbud under pandemien, tjenester som krever pliktig fremmøte

- melde flytting til Norge
- melde gjeninnflytting til Norge
- søke om skattekort for første gang som utenlandsk statsborger
- erklære farskap
- på ID-kontroll fordi du har fått fødselsnummer eller d-nummer uten å ha møtt opp hos Skatteetaten



Skatteetaten

Tilbud til ikke digitale

- Ordningen for ikke digitale brukere ble iverksatt fra 1. desember 2021
- Hensikten med ordningen er å sørge for at de som ikke er digitale eller som ikke kan motta veiledning digitalt eller på telefon skal få dekket sitt veiledningsbehov ved fysisk møte
- Bruker ringer oss og får veiledning på telefon. De aller fleste veiledes ferdig på telefon. Der det avklares behov for fysisk møte, tildeler veileder time i skranke.
- Veileder i skranke får informasjon om hva besøket gjelder og kan forberede seg før møtet.
- Fra oppstart er det foretatt to evalueringer.



Skatteetaten

Drop-in

- Forekommer i varierende grad rundt i landet
- Vi har retningslinjer på hvordan vi skal behandle slike saker

