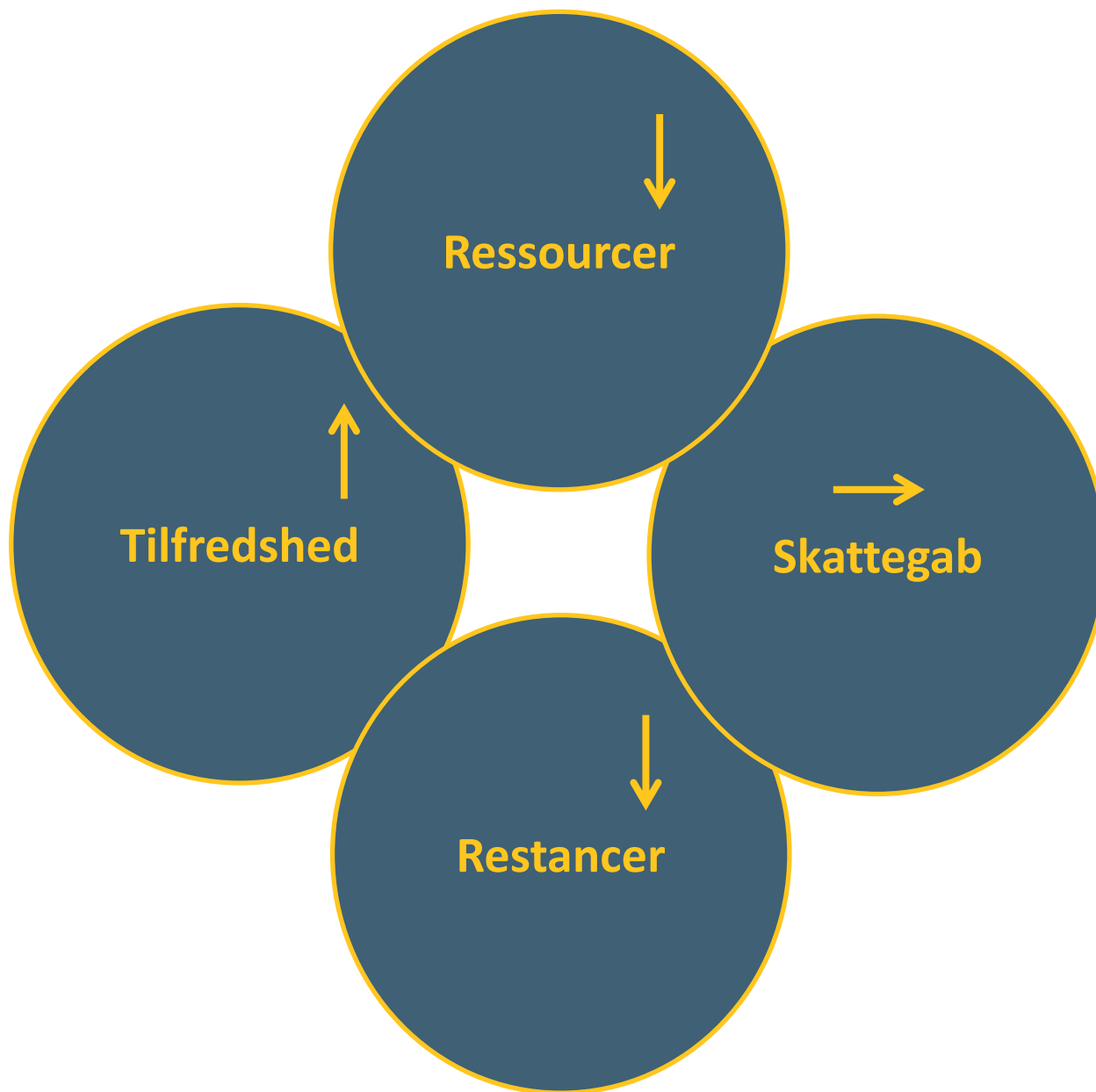


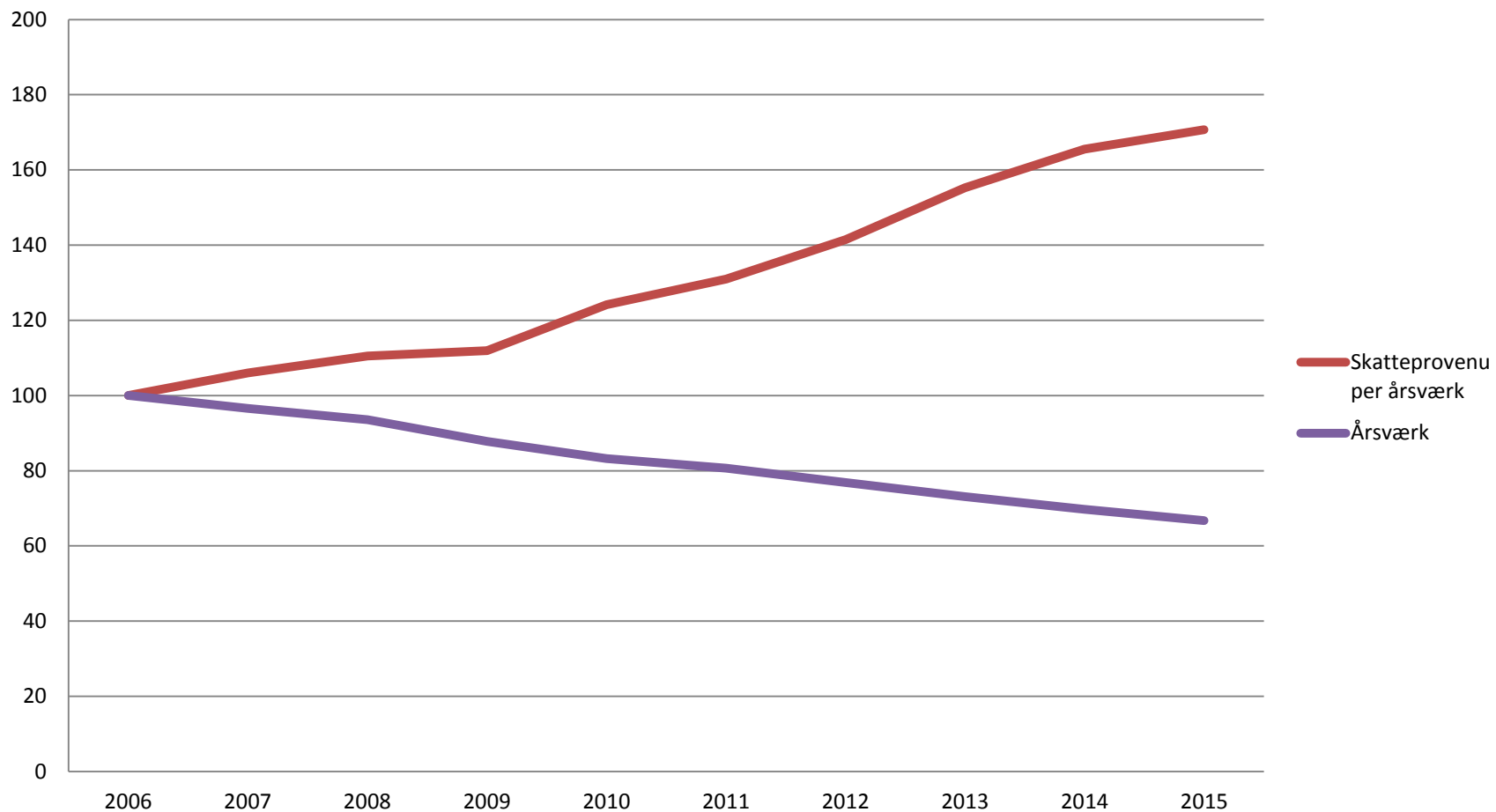


# SKAT

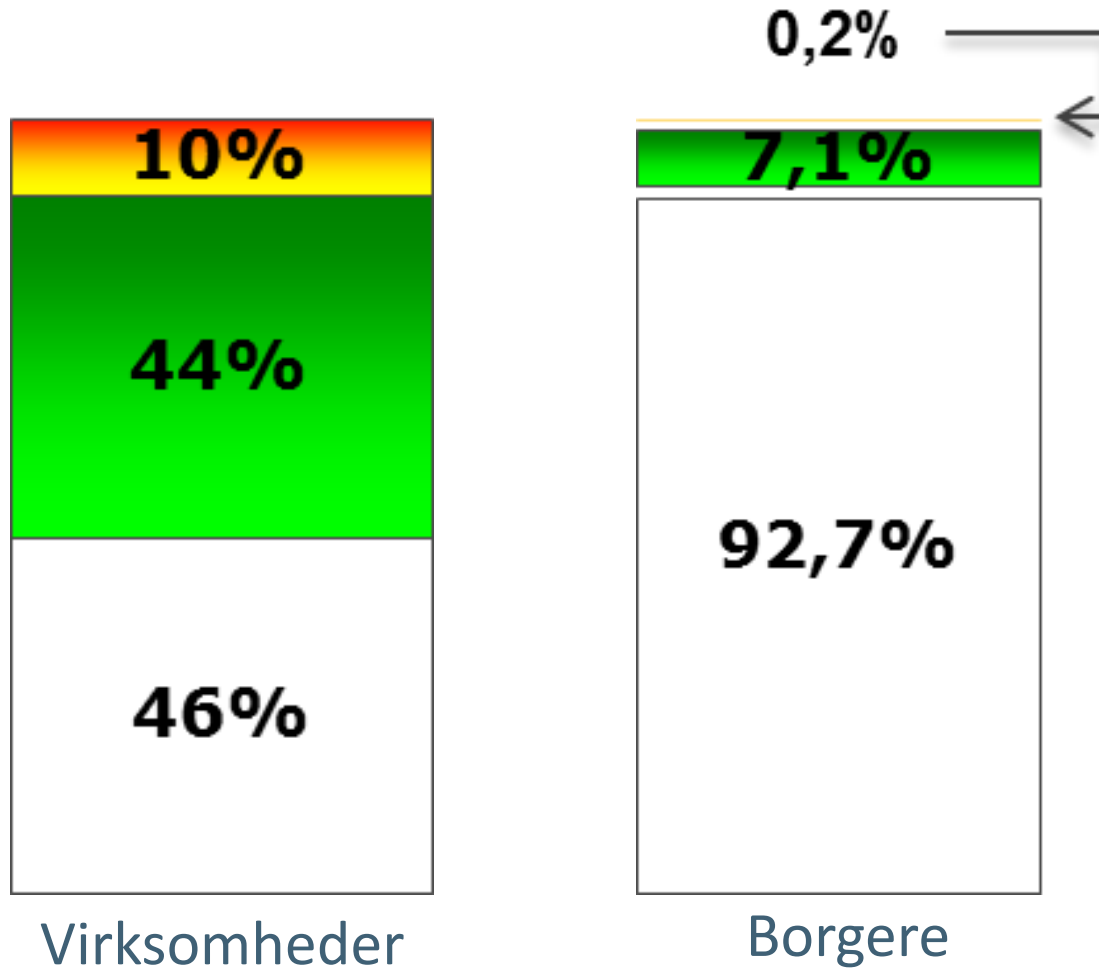
Styring i SKAT  
Jesper Rønnow Simonsen  
Direktør



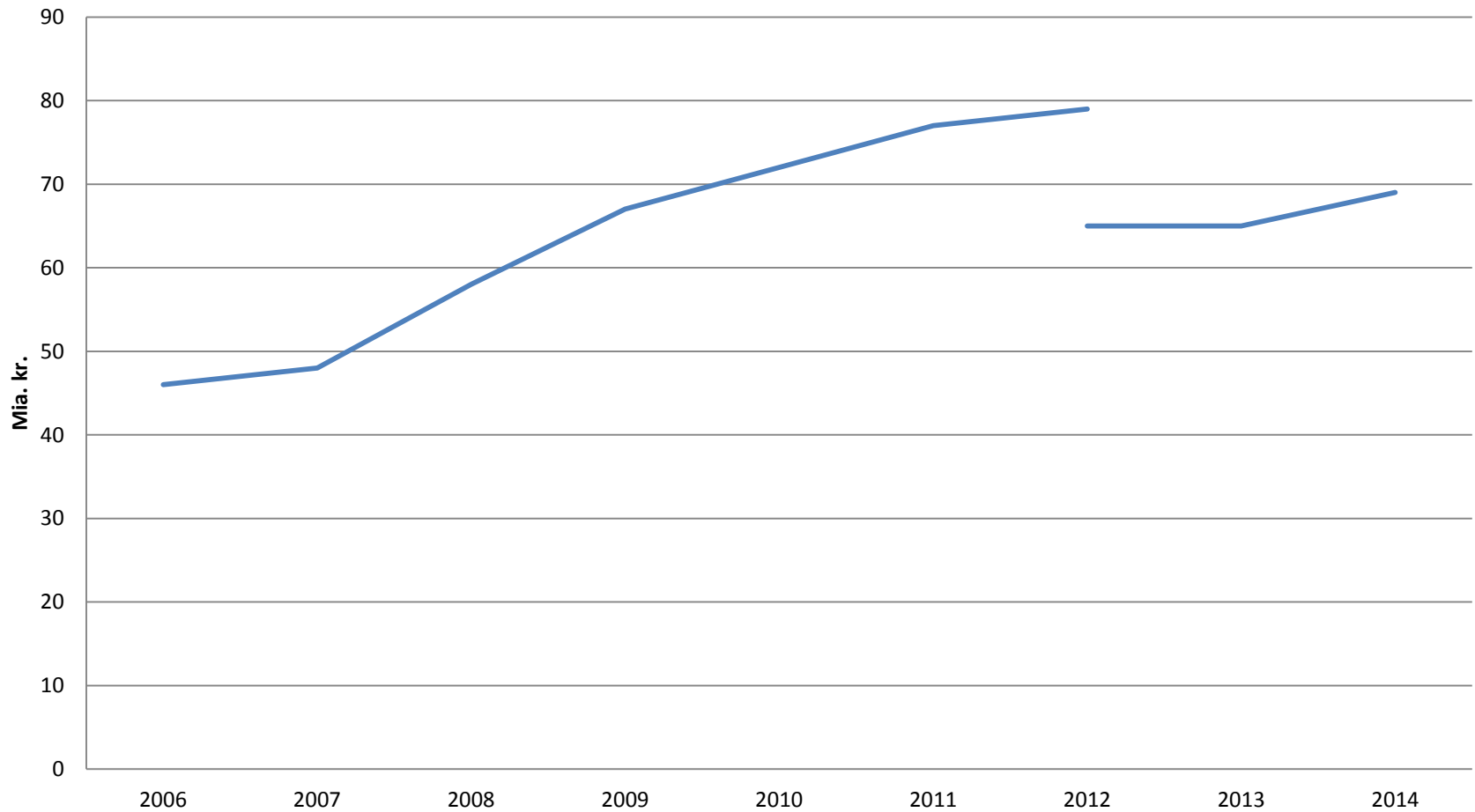
# Produktivitet



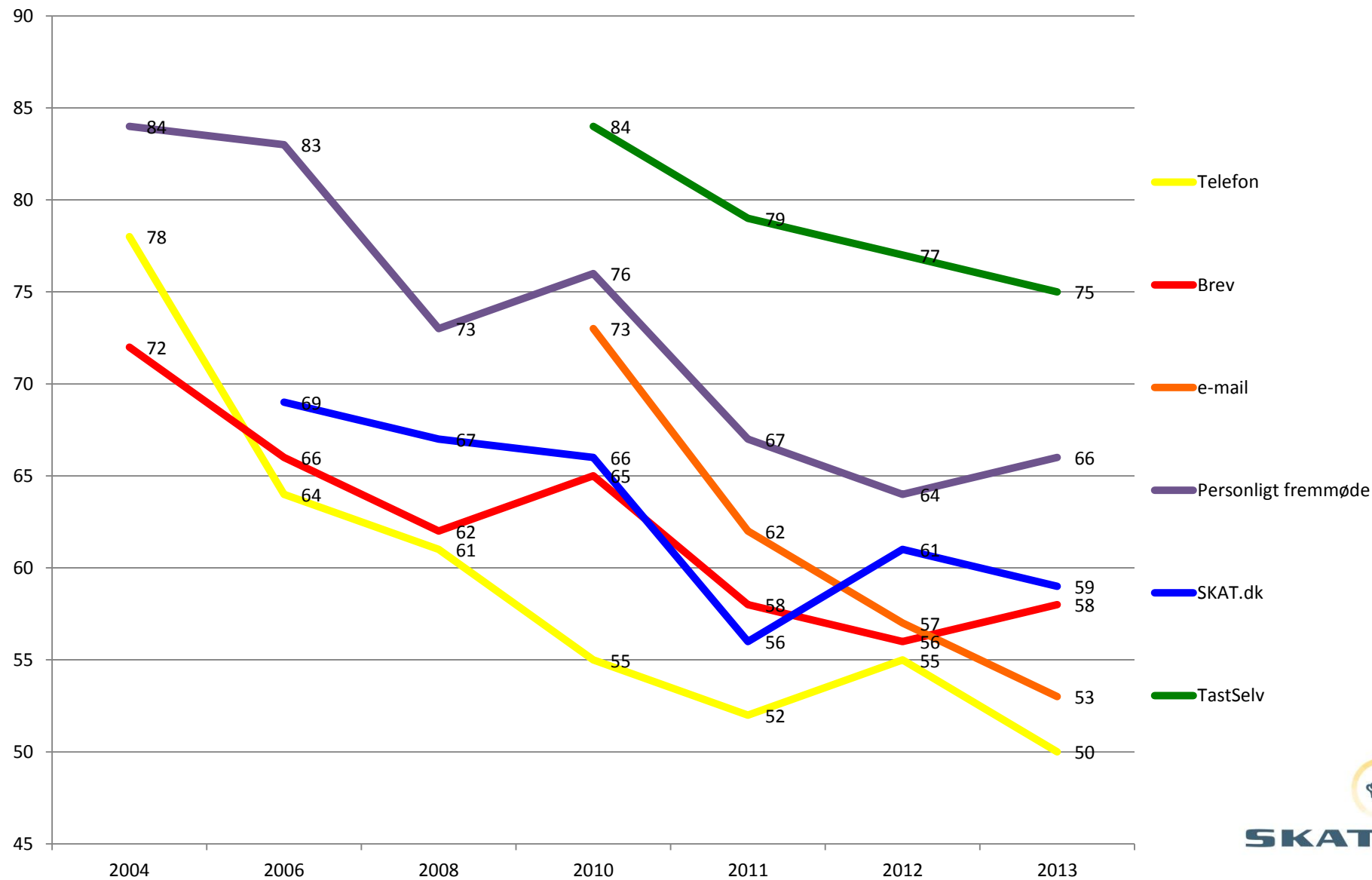
# Compliance 2010

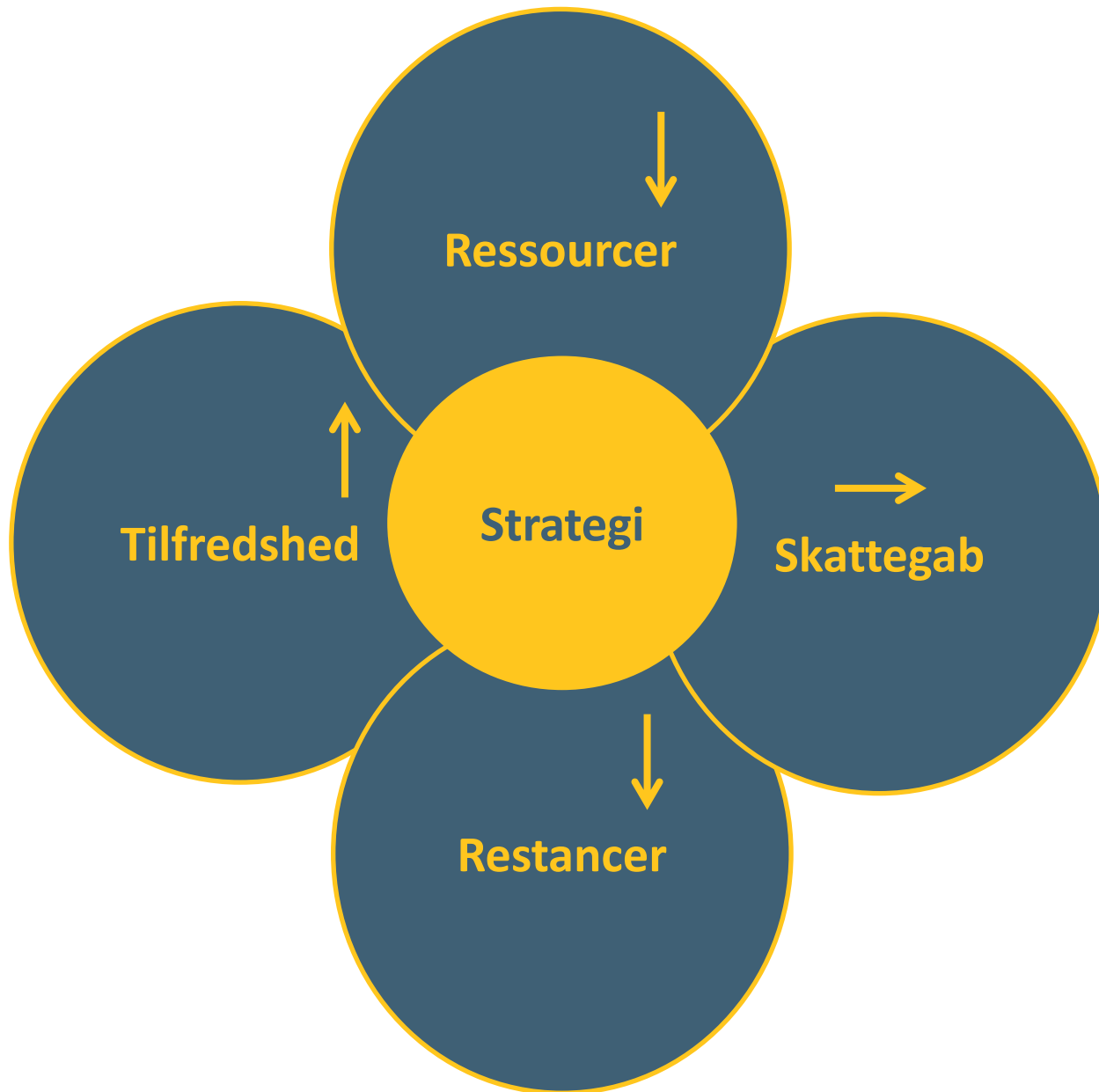


# Offentlige restancer

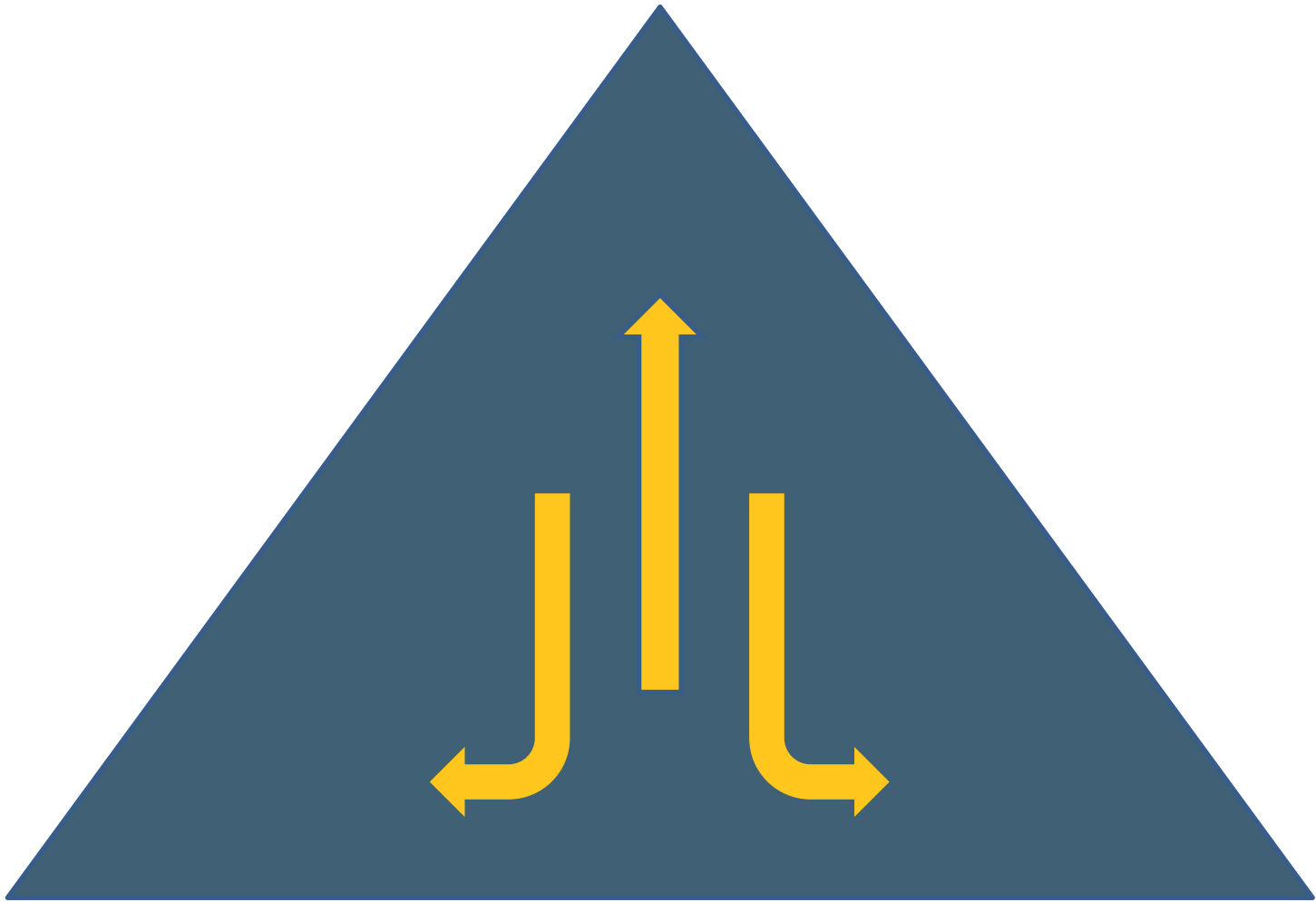


# Forventningerne flytter sig





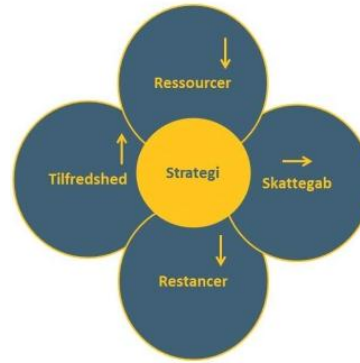
# Organisering







# Dialog i modellen



# Dashboard

## Overordnet KPI Status for: SKAT

2. kvartal

225 55 18 23

### Økonomi



### HR og Stab



### IT



### Kundeservice



### Indsats



### Inddrivelse



## Alarmer fordelt på målsætninger for: SKAT

2. kvartal

### Tilfredshed



### Skattegab



### Øvrige restancer



### Produktivitet



## Kundeservice

- KPI - Frister agg. (T)

### Kundecenter Person

- Telefoniske besvarelser - Gns ventetid
- Telefoniske besvarelser - Ventetid tlf.
- Skriftlige besvarelser - Overholdelse frist

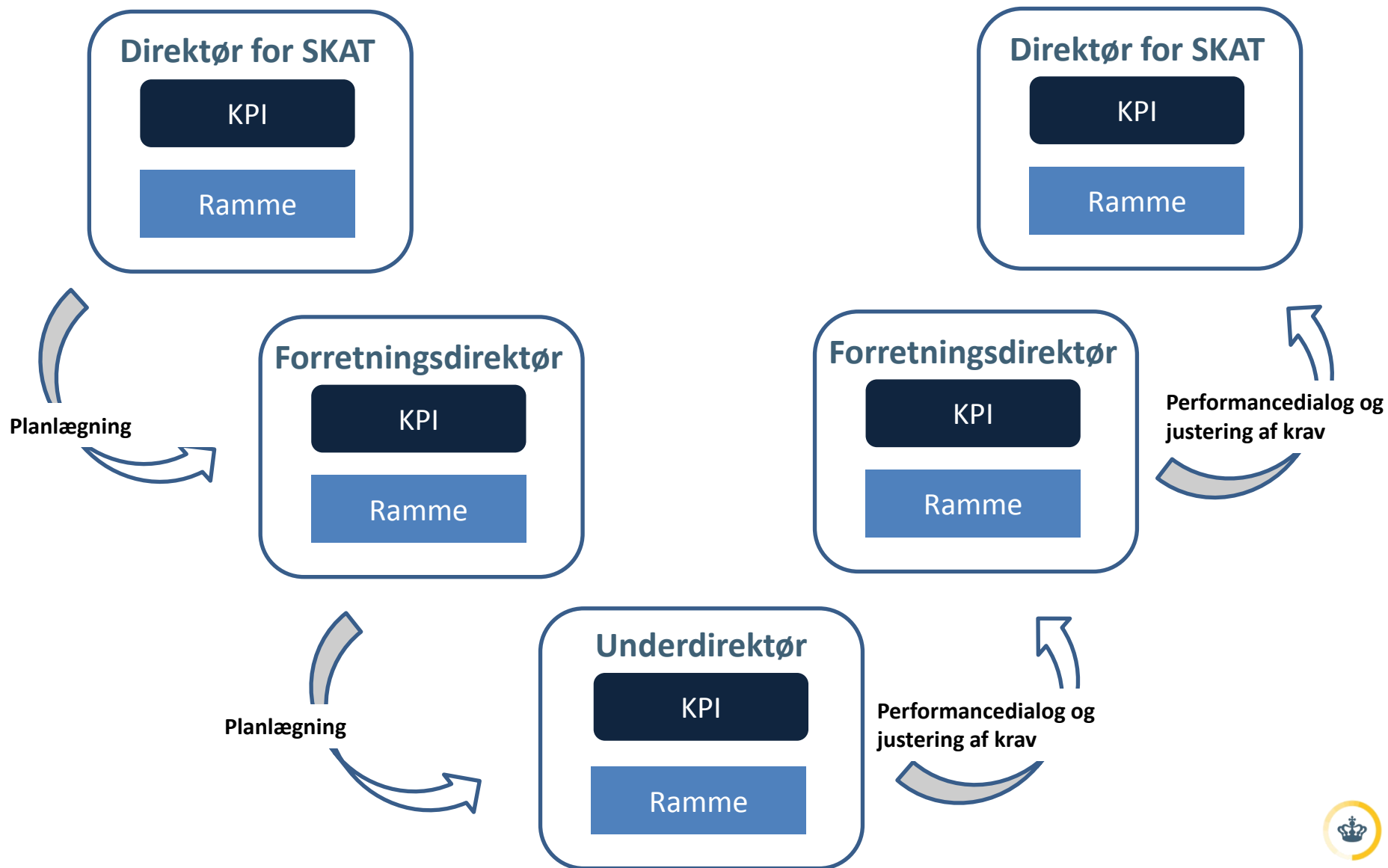
### Kundecenter Erhverv

- Telefoniske besvarelser - Ventetid tlf.

### Vejledning

- Offentlig vejledningsmateriale - Tilfredshed SKAT.dk

# Lederdialogen sikrer balance i KPI'erne



# Afrunding

- Ledelsesmæssigt ejerskab til modellen
- Fokus på ledelse og lederudvikling
- Definition af roller – direktion og økonomidirektør