

NÁM FYRIR INNHEIMTUSVIÐ

228 klst. nám.

Forsaga og undirbúningur

Haustið 2008 hófst vinna við gerð námsskrár fyrir starfsfólk á innheimtusviði embættis tollstjóra. Aðdragandi verkefnisins er að haustið 2005 hófst á innheimtusviði innleiðing og kynning á nýjum verkferlum. Varð það upphafið að sérhæfðri fræðslu í formi stuttra fræðslufunda sem sérfræðingar sviðsins sáu um. Þarfagreining var gerð meðal starfsmanna, sérfræðinga og stjórnenda til að vinna að frekari þróun fræðslunnar. Greiningin samanstóð af viðtölum við úrtak starfsmanna og yfirmanna ásamt spurningakönnun sem lögð var fyrir alla starfsmenn innheimtusviðs.

Við gerð námsskrár var unnið út frá niðurstöðum þarfagreiningar. Áhersla var lögð á að móta heildstæða námsleið sem taki mið af þörfum fyrir fræðslu og þjálfun á vinnustað. Auk þess sem unnið var út frá stefnu embættisins og hlutverki sviðsins, reynslu og þekkingu starfsmanna og stjórnenda. Haldnir voru fundir með tollstjóra og sviðsstjóra um áherslur námsins og framkvæmd þess. Loks var tekið mið af námsframboði Starfsmenntar sem nýst gæti sem hluti námsins.

Valinn hópur starfsmanna undir stjórn starfsþróunarstjóra vann að gerð námsskrár. Í hópnum sátu Gunnlaug Hartmannsdóttir starfsþróunarstjóri, Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir sérfræðingur á innheimtusviði, Guðfinna H. Þórsdóttir deildarstjóri, Erna Dagbjört Stefánsdóttir, Erla Anna Ágústsdóttir og Dröfn Stína Guðmundsdóttir fulltrúar á innheimtusviði. Með hópnum starfaði Árný Elíasdóttir, ráðgjafi á vegum Starfsmenntar.

Markmið

Markmið með náminu er að stuðla að aukinni hæfni og starfsánægju starfsmanna á innheimtusviði. Í náminu verður lögð áhersla á að:

- Auka hæfni starfsmanna innheimtusviðs Tollstjóra til bættrar frammistöðu í starfi
- Auka sjálfsöryggi og starfsánægju starfsmanna
- Bæta þjónustu embættisins við viðskiptavini
- Samhæfa fagleg vinnubrögð

Gera má ráð fyrir að ávinningur námsins verði í formi aukinnar hæfni, starfsánægju og persónulegs þroska starfsmannsins sjálfs. Um leið stuðlar það að bættri frammistöðu starfsmanna og betri þjónustu við viðskiptavini embættisins.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

Skipulag

Námið er 228 klukkustundir (klst.) og skiptist í kjarna I 82 klst., kjarna II 56 klst., verklegar lotur 44 - 60 klst. og val a.m.k.40 klst.. Kjarni I er starfstengt nám þar sem áherslan er á stjórnsýslu og hagnýta lögfræði. Í kjarna II er áherslan á almenna færni, samskipti og þjónustu. Miðað var við að geta nýtt námskeið sem þegar eru í boði hjá Starfsmennt og þau löguð að þörfum hópsins. Í vali eru tilbúin námskeið sem Starfsmennt býður upp á og gert ráð fyrir að þátttakendur velji sér námskeið og/eða fái metin þau námskeið sem þeir hafa þegar lokið. Auk þess er gert ráð fyrir að þátttakendur sækji námskeið í tekju- og bókhaldskerfi ríkisins (TBR).

Kjörorð námsins eru fjölbreyttar kennsluaðferðir, einstaklingsmiðað nám og starfaskipti. Leitast er við að byggja námið þannig upp að þátttakendur fái við verkefni sem tengjast reynslu þeirra og hafi sem mesta tengingu við dagleg störf. Námið fer m.a. fram með fyrirlestrum, æfingum, verkefnavinnu, upplýsingaöflun á neti og starfaskiptum.

Í einstaklingsmiðuðu námi er skipulag námsins sveigjanlegt sem gerir það að verkum að þátttakendur þurfa ekki að læra það sama á sama tíma heldur skipuleggja nám sitt eftir þörfum hvers og eins í samráði við sinn yfirmann. Með því skipulagi reynist frekar unnt að koma til móts við einstaklingsbundnar þarfir þátttakenda. Yfirmaður og starfsþróunarstjóri hafa það hlutverk að veita stuðning og ráðgjöf á meðan á námi stendur.

Áður en námið hefst undirritar þátttakandi námssamning þar sem fram kemur annars vegar að embættið styðji starfsmanninn og ábyrgist að hann hafi svigrúm til að sækja námið og hins vegar að starfsmaðurinn skuldbindi sig til að stunda námið og nýta það í starfi.

Starfsþróunarstjóri,forstöðumaður og deildarstjórar velja úr umsóknum þátttakendur í námið og ákvarða fjölda þátttakenda hverju sinni.

Mat

Við mat á árangri verða ekki formleg próf heldur símat, sjálfsmat, jafningjamat og mat yfirmanns. Auk þess verða unnin hagnýt, raunhæf verkefni. Áður en námið hefst tekur yfirmaður / starfsþróunarstjóri viðtal við þátttakanda þar sem hann leggur persónulegt mat á stöðu sína og gerir grein fyrir væntingum sínum til námsins. Að námi loknu metur þátttakandi árangur sinn og hvaða þýðingu námið hefur haft fyrir hann persónulega og í starfi.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

SKIPULAG NÁMSINS

Námið skiptist í **kjarna I** með áherslu á stjórnáslu og hagnýta lögfræði, **kjarna II** með áherslu á almenna færni, samskipti og þjónustu, **verklegar lotur** þar sem farið er í starfsþjálfun, **valnámskeið** og **lokaverkefni**.

| KJARNI I | Klst. |
|--|--------------|
| Fullnustugerðir | 24 |
| Hagnýt meðferð tölulegra upplýsinga | 8 |
| Inngangur að lögfræði | 2 |
| Kröfuréttur – <i>grunnur</i> | 12 |
| Kröfuréttur – <i>framhald</i> | 12 |
| Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög | 6 |
| Stjórnásla skatta og innheimtu | 6 |
| Stjórnásluréttur | 12 |
| SAMTALS | 82 |

| KJARNI II | Klst. |
|---|--------------|
| Að takast á við breytingar | 4 |
| Að takast á við erfiða viðskiptavini | 8 |
| Líkamsbeiting og heilsa | 8 |
| Samskipti, siðfræði og reglur á vinnustað | 12 |
| Starfstengd enska I | 16 |
| Svörun erinda | 8 |
| SAMTALS | 56 |

| Verklegar lotur | Klst. |
|--------------------------|----------------|
| Afskriftir | 8 |
| Gjaldkeri | 8 |
| Skýrsla um starfsþjálfun | 4 |
| Vanskilainnheimta | 8 |
| Þjónustufulltrúi | 8 |
| Þjónustuver | 8 |
| SAMTALS | 44 - 60 |

| Val | Klst. |
|--|--------------|
| Að veita góða þjónustu | 4 |
| Almenn siðfræði og siðfræði starfs | 8 |
| Fjölmenning og samskipti | 4 |
| Íslensk ritun, málfræði og stafsetning | 16 |

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| Kjarasamningar og starfsumhverfi | 4 |
| Réttindi og skyldur ríkisstarfsmanna | 4 |
| Samskipti á kvennavinnustað | 4 |
| Samþætting starfs og einkalífs | 4 |
| Starfsmannasamtöl | 4 |
| Starfstengd enska II | 16 |
| Streita og streitulosun | 4 |
| Stærðfræði daglegs lífs | 16 |
| Tímastjórnun | 4 |
| Tölvunám – fjarnám 26 - 80 klst. | 26 - 80 |
| Öflug liðsheild og skapandi samskipti | 8 |
| SAMTALS | 40 - 180 |

| | |
|--|--------------|
| Lokaverkefni | Klst. |
| Hópverkefni – sjálfvalið efni tengt starfi | 20 |

| | |
|--|--------------|
| TEKJUBÓKHALDSKERFI RÍKISINS | Klst. |
| Pátttakendur skulu hafa lokið 4 af 6 TBR námskeiðum, eða tekið námskeið til upprifjunar á námstíma | |
| Afskriftir | 4 |
| Greiðslukerfi | 3 |
| Sérhæft námskeið | 7,5 |
| Vanskilakerfi | 3 |
| Viðskiptamannakerfi og innheimtukerfi | 4 |
| Þriðja aðila innheimta | 3 |
| SAMTALS | |



Tollstjóri – nám á innheimtusviði

**KJARNI I
STJÓRNSÝSLA OG HAGNÝT LÖGFRÆÐI**

82 KLST.

Starfsmenn innheimtusviðs starfa allir í umhverfi stjórnsýslu ríkisins. Því er nauðsynlegt að þeir þekki reglur stjórnsýslunnar. Í þessum hluta verður kennd hagnýt lögfræði með áherslu á lög og reglur um störf innheimtumanna ríkisins.

FULLNUSTUGERÐIR

24 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- þekki fullnustugerðir og lagaumhverfi þeirra,
- þekki hvaða skilyrði eru fyrir beitingu hvernar fullnustugerðar og þau sértílvik sem taka verður tillit til hverju sinni.

VIÐFANGSEFNI

Fjallað verður um fjárnám, nauðungarsölur, gjaldþrotaskipti bæði með tilliti til laga og verklagsreglna.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, greiningardæmi, verklegar æfingar.

NÁSMEFNI

Fyrirlestrar, glærur, verklagsreglur.

NÁMSMAT

Raunhæft verkefni

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- geti lesið úr framtölum einstaklinga og lögaðila og framkvæmt bráðabirgðaútreikning á væntanlegri álagningu tekjuskatts og tryggingagjalds.
- kunni að reikna virðisauka og geri sér grein fyrir heildarveltu að baki álögðum virðisauka til greiðslu.
- þekki lögboðna gjalddaga og vaxtaútreikning (vaxtavexti), einnig hvernig hægt er að nota vaxtareikni í Innheimtugerfinu.
- viti hvenær greiðsluseðlar eru sendir og kröfur birtar í heimabanka.

VIÐFANGSEFNI

Farið yfir álagningu skatta í tölum og prósentum, hvað getur breyst, hækkun/lækkun, afnám hátekjuskatts og eignaskatts. Upplýsingar á rsk.is.

Skráning og útreikningur á afdreginni staðgreiðslu og hvar upplýsingar er að finna á launaseðli. Ábyrgð á ofnýttum persónuafslætti. Nefskattar, framkvæmdasjóður aldraðra og sjónvarpsskattur.

Farið yfir útreikning á virðisauka. á hverju byggir virðisaukaskýrsla og ástæður fyrir því að áætlun á virðisauka er ekki leiðrétt þrátt fyrir skil.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, greiningardæmi, verklegar æfingar ofl.

NÁSMEFNI

Fyrirlestrar, glærur, o.fl.

NÁMSMAT

Raunhæft verkefni

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

INNGANGUR AÐ LÖGFRÆÐI

2 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- fái innsýn í aðferðafræði lögfræðinnar.
- skilji samband stjórnarskrár, laga, reglugerða og verklagsreglna þannig að það nýtist í starfi.
- geti beitt verklagsreglum rétt.
- viti hvar upplýsingar um lög og reglur er að finna.

VIÐFANGSEFNI

Kynnt er uppbygging lögfræðinnar og aðferðafræði sem hún byggir á. Kynntir eru vefir ýmissa stofnana þar sem leita má nauðsynlegra upplýsinga.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestur og æfingar í að vinna með verklagsreglur og finna lög og reglugerðir.

NÁMSEFNI

Fyrirlestur, glærur, vefsíður, lög, reglur, reglugerðir o.fl.

NÁMSMAT

Verkleg æfing: þátttakandi velur eina verklagsreglu til að skoða og finna út á hvaða lögum hún byggir.

KRÖFURÉTTUR - GRUNNUR

12 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- öðlist hagnýta þekkingu á þeim reglum kröfuréttarins sem hafa hvað mesta þýðingu fyrir innheimtu.
- geti beitt reglum kröfuréttar um skattkröfur í tengslum við starfssvið sitt.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

VIÐFANGSEFNI

Gerð verður grein fyrir reglum kröfuréttar sem almennt gilda um skattkröfur. Fjallað verður sérstaklega um stofnun kröfu og ábyrgð á greiðslu kröfu (þriðja manns ábyrgð).

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, greiningardæmi, verklegar æfingar í TBR.

NÁMSEFNI

Fyrirlestrar, glærur, TBR-tölvukerfið, raunhæf dæmi um beitingu kröfuréttar.

NÁMSMAT

Þátttakendur vinna verkefni þar sem þeir sýna fram á getu sína í beitingu reglna kröfuréttar um skattkröfur í tengslum við starfssvið sitt og geti greint hverjir séu ábyrgir fyrir greiðslu kröfu.

KRÖFURÉTTUR - FRAMHALD

12 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- þekki hvernig kröfuréttindi stofnast og hvernig þeim lýkur.
- þekki reglur um ábyrgð á greiðslu kröfu og geti útfært slíkt ferli.
- þekki reglur um skuldajöfnuð og greiðslustýringu.

VIÐFANGSEFNI

Fjallað verður sérstaklega um lok kröfuréttar þ.e. fyrningu, greiðslu kröfu og aðrar ástæður, afskriftarferil, stýringu greiðslu og skuldajöfnun.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, greiningardæmi, verklegar æfingar í TBR.

NÁMSEFNI

Fyrirlestrar, glærur, TBR - tölvukerfið.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

NÁMSMAT

Pátttakendur vinna verkefni þar sem þeir greina fyrningardagsetningu kröfu, vinna með afskriftarferil og gera grein fyrir greiðslustýringu.

MEÐFERÐ PERSÓNUUPPLÝSINGA OG UPPLÝSINGALÖG

6 klukkustundir

MARKMIÐ

Að pátttakendur:

- öðlist færni í meðferð persónuupplýsinga.
- þekki meginefni laga um persónuvernd:
 - þekki merkingu orða og hugtaka í lögum um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.
 - þekki gildissvið laganna.
 - viti hvar lögin er að finna.
- þekki heimildir innheimtumanns til að vinna með persónuupplýsingar og
- þekki reglur um þagnarskyldu og geri sér grein fyrir mikilvægi hennar.
- þekki reglur um almennan og sérstakan upplýsingarétt og geti beitt þeim í starfi.

VIÐFANGSEFNI

Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Upplýsingaréttur samkvæmt stjórnslu- og upplýsingalögum. Verklagsreglur um þagnarskyldu.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, umræður, upplýsingaleit og raunhæf verkefni.

NÁMSEFNI

Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, glærur, verklagsreglur.

NÁMSMAT

Leyst úr raunhæfu dæmi. Pátttaka í tímum og virkni í umræðum.

STJÓRNSÝSLA SKATTA OG INNHEIMTU

3 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- skilji uppbyggingu skattkerfisins og hvaða áhrif það hefur á framkvæmd innheimtunnar.
- fái innsýn í orðfæri skattkerfisins.
- þekki hvernig álagning skatta er framkvæmd og hvernig endurskoðun er háttað.
- þekki stofnanir skattkerfisins, hlutverk þeirra og kæruleiðir.
- þekki ábyrgð stjórnenda á framtalsskilum fyrir félög og ábyrgð einstaklinga á sameignarfélögum sem þeir eru skráðir fyrir.

VIÐFANGSEFNI

Fjallað er um hvernig álagning skatta fer fram og endurskoðun álagningar. Gerð er grein fyrir kærheimildum skattálagningar annars vegar og skattinnheimtu hinsvegar.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, upplýsingaleit.

NÁMSEFNI

Fyrirlestrar, glærur, vefsíður o.fl.

NÁMSMAT

Þátttakendur vinna verkefni þar sem þeir afla sér upplýsinga um þær stofnanir sem leggja á skatta og gjöld, skoða álagningarferil í raunhæfu máli ofl.

STJÓRNSÝSLURÉTTUR

12 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- þekki uppbyggingu stjórnsýslukerfisins.
- geti beitt reglum stjórnsýsluréttarins við störf sín og þannig tryggt að framkvæmd innheimtu uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til stjórnsýslu.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

VIÐFANGSEFNI

Uppbygging stjórnarsýslukerfisins, skipting í æðra og lægra sett stjórnvöld, stjórnarsýslunefndir, stofnanir o.fl. Farið yfir hlutverk Umboðsmanns Alþingis. Farið yfir stjórnarsýslulögin og leyst úr verkefnum þar sem reynir á reglur þeirra.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar og verkefni.

NÁMSEFNI

Fyrirlestrar, glærur, vefsíður, stjórnarsýslulög.

NÁMSMAT:

Raunhæft verkefni sem reynir á að reglum stjórnarsýsluréttar sé beitt.

KJARNI II SAMSKIPTI OG ÞJÓNUSTA

52 KLST.

Starfsmenn innheimtusviðs starfa allir við þjónustu við viðskiptavini og þurfa oft að koma að erfiðum málum. Því er nauðsynlegt að þeir hafi þekkingu á grundvallarþáttum í mannlegum samskiptum og hvernig bregðast megi við erfiðum aðstæðum.

AÐ TAKAST Á VIÐ BREYTINGAR

4 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur

- auki þekkingu sína á eðli breytinga.
- þekki helstu viðbrögð og hindranir við innleiðingu breytinga á vinnustað.
- þekki leiðir til að takast á við breytingar í starfi.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

VIÐFANGSEFNI

Á námskeiðinu verður farið í lykilatriði við innleiðingu breytinga á vinnustað og algeng viðbrögð fólks við breytingum. Farið verður í forsendur breytinga og tengsl þeirra við stefnu, skipulag, stjórnun, starfsfólk, og vinnustaðarmenningu. Fjallað verður um hvaða þættir liggja til grundvallar mismunandi vilja til breytinga. Þátttakendur skoða og skilgreina breytingar í eigin vinnuumhverfi.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar og verkefnavinna, t.d. hlutverkaleikir, greiningardæmi ofl.

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Þátttaka í tímum og virkni í umræðum. Raunhæf verkefni.

AÐ TAKAST Á VIÐ ERFIÐA VIÐSKIPTAVINI

8 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur

- öðlist aukið sjálfstraust til að takast á við erfiða viðskiptavini.
- þekki hvað getur einkennt hegðun erfiðra viðskiptavina.
- auki hæfni sína í að stýra erfiðum samtölum við viðskiptavini.

VIÐFANGSEFNI

Á námskeiðinu er farið í leiðir til að takast á við erfiða viðskiptavini, ágreining og erfiðar aðstæður eins og kvartanir og hvernig best er að takast á við reiði og tilfinningahita viðskiptavina.

Fjallað verður um það ferli sem á sér stað í þjónustu þegar mál vaxa úr því að vera athugasemd yfir í það að viðskiptavinurinn verður í huga starfsmanns það sem kallað er „erfiður viðskiptavinur“. Rætt verður um algengar ástæður fyrir því s.s. slæmt viðmót, hæg þjónusta, lélegt upplýsingaflæði og röng skilaboð og viðbrögð við þeim.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna, t.d. hlutverkaleikir, greiningardæmi ofl..

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Pátttaka í tímum og virkni í umræðum. Verkefnavinna.

LÍKAMSBEYTING OG HEILSA

8 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur

- þekki hina ýmsu þætti í vinnuumhverfi sínu sem hafa áhrif á líkamlega og andlega líðan.
- þekki leiðir til að draga úr líkamlegu og andlegu álagi við vinnu.
- fái æfingu í réttri líkamsbeitingu og vinnutækni við mismunandi aðstæður og störf.
- öðlist þekkingu á mikilvægi heilbrigðs lífennis sem fyrirbyggjandi þáttar í daglegu lífi fólks.

VIÐFANGSEFNI

Fjallað er um líkamsbeitingu, mataræði, hreyfingu, svefn, streitu og geðheilbrigði. Sérstaklega er farið í líkamsbeitingu við mismunandi starfsaðstæður. Einnig er farið í hvaða áhrif lífshættir hafa á heilbrigði og með hvaða leiðum má hafa áhrif á lífsstíl.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, æfingar í líkamsbeitingu og verkefni

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Pátttaka og virkni í tímum.

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- þekki eðli samskipta á vinnustað og hvað einkennir eigin vinnustaðamenningu.
- þekki leiðir til að efla samheldni og liðsheild.
- læri leiðir til að auka sjalfsöryggi í samskiptum og árangur í samvinnu.
- geri sér grein fyrir réttindum og skyldum starfsmanna.
- þekki siðferðileg viðmið og reglur í samskiptum.

VIÐFANGSEFNI

Á námskeiðinu verður farið í uppbyggileg og árangursrík samskipti á vinnustað og fjallað um hugtök því tengt eins og traust, heiðarleika, ábyrgð, virðingu, hreinskilni, stuðning og skuldbindingu. Hugað verður að því sem einkennir vinnustaði og hvers konar erfiðleikar í samskiptum geti komið upp. Hvernig hægt er að vinna með ágreining á uppbyggilegan hátt og mikilvægi þess að geta unnið úr þeim málum sem upp koma á vinnustað.

Fjallað verður um hvernig stuðla megi að gagnkvæmri virðingu í samskiptum og hvernig standa megi vörð um jafnræði og siðferði á vinnustað. Kynning verður á almennum og viðurkenndum viðmiðunum varðandi siðfræðileg vandamál í samskiptum fólks á vinnustöðum. Einnig verður farið í helstu skrifaðar og óskrifaðar reglur vinnustaða og einkenni góðrar vinnustaðamenningar.

Rætt verður um hvernig stjórnendur og starfsmenn geta stuðlað að vellíðan og árangursríku samstarfi á vinnustað. Fjallað um réttindi og skyldur starfsmanna og stjórnenda.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna.

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Þátttaka í tímum og virkni í umræðum.

Hver þátttakandi skrifar sínar eigin siðareglur í samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk.

STARFSTENGD ENSKA I

16 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur

- auki öryggi sitt í ensku talmáli.
- skilji helstu hugtök á ensku er tengjast starfssviði þeirra.
- geti svarað beiðnum í starfi á ensku bæði munnlega og skriflega.

VIÐFANGSEFNI

Um er að ræða hagnýtt námskeið í ensku. Farið verður sérstaklega í orðaforða sem tengist starfinu og þátttakendur þjálfaðir í talmáli út frá raunverulegum dæmum og aðstæðum.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestur og verkefnavinna.

Í upphafi mun leiðbeinandi eiga stutt samtal við hvern þátttakanda til að meta hæfni viðkomandi í ensku.

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Þátttaka í tímum og virkni í umræðum. Verkefnavinna t.d. útbúa þátttakendur handbók til notkunar í starfi.

SVÖRUN ERINDA

8 klukkustundir

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- öðlist leikni á sviði samskipta og upplýsingamiðlunar innan sem utan embættisins
- þekki viðmið embættis við símsvörun og notkun tölvupósts
- séu meðvitaðir um mikilvægi þess að veita skjóta og góða þjónustu

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

- átti sig á aðalatriðum erindis og þekki hvert á að beina viðskiptavinum eftir eðli erindis
- þekki algengustu spurningar og svör sem embættinu berast.

VIÐFANGSEFNI

Á námskeiðinu verður farið í þau viðmið sem embættið setur við svörun erinda. Farið verður í vinnureglur við svörun skriflegra erinda og erinda í tölvupósti eins og t.d. forgangsröðun erinda, uppsetningu tölvupósts / bréfa, viðmið um hvenær og hvernig skriflegu erindi / tölvupósti skuli svarað, vistun gagna, ofl. Auk þess verður farið yfir vinnureglur við símsvörun og þá þætti sem skipta máli eins og raddbeitingu, samskipti í gegnum síma, að senda símtal á aðra, skilaboð og meðhöndlun þeirra, ofl.

NÁMSFYRIRKOMULAG

Fyrirlestrar og verkefni unnin í tímum

NÁMSEFNI

Ljósritað efni, fyrirlestrar og glærur.

NÁMSMAT

Þátttaka í tímum og virkni í umræðum. Verkefnavinna t.d. gerð vegvísis / veggspjalds um svörun erinda og hvert á að beina þeim.

VERKLEGAR LOTUR

40 – 60 klukkustundir

Verklegar lotur hefjast eftir að þátttakendur hafa lokið Kjarna I. Þátttakendur fara í starfsþjálfun á öðrum starfsstöðvum innheimtusviðs. Miðað er við að þátttakendur séu a.m.k. átta klukkustundir á hverjum stað og vinni skýrslu um starfsþjálfun sína. Verklegar lotur eru skipulagðar í samráði við yfirmann

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- fái aukna yfirsýn yfir störf á innheimtusviði.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

- öðlist þekkingu á verkferlum innheimtusviðs og skilji betur hvernig starf þeirra tengist öðrum verkefnum innheimtusviðs svo þeir geti veitt viðskiptavinum sviðsins enn betri þjónustu.
- fái þjálfun sem auðveldi þeim að ganga í mismunandi störf og sinna fjölbreyttum verkefnum innan sviðsins.
- auki hæfni sína og möguleika til starfsþróunar.

Afskriftir

- Starf fulltrúa í afskriftumfelst í gerð afskriftabeiðna með tilheyrandi uppflettingum til að sannreyna fyrningarrof o.þ.h. Í starfsþjálfun fulltrúa í afskriftarvinnslu reynir á þekkingu á vanskilainnheimtu, TBR kerfinu, verklagsreglum og nákvæmni í vinnubrögðum.

Gjaldkeri

- Starf gjaldkera felst í þjónustu og samskiptum við gjaldendur og upplýsingagjöf til þeirra. Gjaldkeri annast móttöku á greiðslum opinberra gjalda.
- Í starfsþjálfun í starfi gjaldkera reynir á færni í greiðslukerfi TBR, þekkingu á gjaldflokkum og reglum um ráðstöfun greiðslu sem og veitingu þjónustu við gjaldendur.

Vanskilainnheimta

- Starf fulltrúa í vanskilainnheimtu felst í gerð aðfarabeiðna, nauðungarsölubeiðna og gjaldþrotabeiðna ásamt viðeigandi kröfulýsingum og afturköllunum.
- Starf fulltrúa í norðurlandainnheimtu felst í samskiptum við innheimtuembætti á Norðurlöndunum og utan Reykjavíkur vegna innheimtu skatta og gjalda milli Norðurlandanna.
- Í starfsþjálfun í starfi fulltrúa í vanskilainnheimtu reynir á þekkingu á vanskilainnheimtu, fullnustugerðum, norðurlandainnheimtu, verklagsreglum og kunnáttu í TBR kerfinu.

Þjónustufulltrúi

- Starf þjónustufulltrúa felst í þjónustu og samskiptum við gjaldendur í vanskilum. Þjónustufulltrúi gerir greiðsluáætlanir með gjaldendum og fylgir þeim eftir í samræmi við gildandi verklagsreglur.
- Í starfsþjálfun í starfi þjónustufulltrúa reynir á þekkingu á verklagsreglum, öflun upplýsinga úr TBR kerfinu og þjónustu við gjaldendur í vanskilum.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

Þjónustuver

- Starf í þjónustuveri felst í svörun erinda í þjónustuveri. Erindi koma í síma, svarboxi, tölvupósti o.þ.h.
- Í starfsþjálfun í þjónustuverinir á reynir á þekkingu á starfsemi embættisins, getu til að lesa úr TBR og miðlun upplýsinga til gjaldenda.

NÁMSMAT

Við lok starfsþjálfunar vinna þátttakendur skýrslu um starfsþjálfunina þar sem fram kemur: markmið (persónuleg markmið þátttakenda), rök fyrir vali á starfsþjálfunarstöðvum, lýsing á viðfangsefnum og fyrirkomulagi starfsþjálfunar, samantekt.

Yfirmenn og/eða leiðbeinendur fylla út umsagnarblöð þar sem mat er lagt á frammistöðu þátttakenda.

Þátttakendur kynna og ræða skýrslu í málstofu með yfirmönnum og leiðbeinendum.

VERKEFNI

20 klukkustundir

Við lok náms vinna þátttakendur hópverkefni um sjálfvalið efni sem tengist starfi á innheimtusviði.

MARKMIÐ

Að þátttakendur:

- fái tækifæri til að dýpka skilning sinn á sjálfvöldu efni sem tengist starfsemi innheimtusviðs.
- fái þjálfun í að nýta þá hæfni sem þeir hafa tileinkað sér í náminu
- fái þjálfun í að vinna saman í hóp að verkefni innan tiltekinna tímamarka.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

NÁMSFYRIRKOMULAG

Þátttakendur raða sér í 2 – 3 manna hópa og velja sér verkefni til að vinna að. Um er að ræða sjálfvalið efni sem tengist starfsemi innheimtusviðs. Þátttakendur þurfa að skila inn áætlun um hvernig þeir ætla að vinna verkefnið og leita samþykkis leiðbeinanda áður en byrjað er á verkefninu. Þátttakendur hafa að öðru leiti frjálst val um hvernig verkefnið er unnið.

NÁMSMAT

Verkefnaskil geta verið með fjölbreyttum hætti s.s. greinargerð, kynning og glærusýning, leikþáttur ofl.

Málstofa; umræður um verkefnin þar sem fram fer jafningjamat.

VAL

Þátttakendur velja úr námskeiðum sem í boði eru hjá Starfsmennt. Skulu þeir að lágmarki ljúka 40 klukkustundum. Ef þátttakendur hafa áður lokið námskeiðum hjá Starfsmennt er möguleiki að fá þau metin inn í valið.

AÐ VEITA GÓÐA ÞJÓNUSTU

4 klukkustundir

Fjallað verður um grunnatriði í góðri þjónustu, framkomu, viðmót og afstöðu til þjónustuþega. Kjarni námskeiðsins er: Nýjar hugmyndir í þjónustu, viðhorf og viðmót, að veita góða þjónustu, innri þjónusta, þjónusta í síma, listin að elska kvartanir, orðspor/ímynd, starfsandi og samstarf og öll mikilvægu smáatriðin. Farið verður í grundvallaratriði í þjónustu og skerpt á þeirri kunnáttu sem fyrir er til að bæta samskipti og þjónustu.

ALMENN SIÐFRÆÐI OG SIÐFRÆÐI STARFSINS

4 klukkustundir

Siðferðileg álitamál eru samofin tilveru okkar hvort sem okkur líkar betur eða ver. Markmiðið með þessu námskeiði er að auka víðsýni þátttakenda, með því að varpa ljósi á ólíkar hliðar á einu og sama málinu, efla skilning á þeim siðferðilegu verðmætum sem

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

óhjákvæmilega stangast á í slíkum málum og geta forgangsraðað þeim útfrá rökstuddu gildismati.

Á námskeiðinu verður fjallað um grunnþætti siðferðisins og m.a. leitast við að svara neðangreindum spurningum:

Hvers vegna er mikilvægt að rökstyðja mál sitt?

Hvers vegna er brýnt að samskipti fólks einkennist af gagnkvæmri virðingu?

Hver er mælikvarðinn á rétt og rangt í siðferðismálum?

Hvers vegna eru ýmsar starfsstéttir bundnar þagnarskyldu?

FJÖLMENNING OG SAMSKIPTI

4 klukkustundir

Á námskeiðinu verður fjallað um málefni innflytjenda út frá ýmsum sjónarhornum með það að markmiði að þátttakendur öðlist góða yfirsýn yfir stöðu mála í dag.

ÍSLENSKA

16 klukkustundir

Á námskeiðinu verða þátttakendur þjálfaðir í meðferð íslensks máls. Fjallað verður um mikilvægi þess að skrifa lipran, skýran og villulausan texta. Helstu stafsetningar- og málfræðireglur verða rifjaðar upp og þátttakendur þjálfar sig markvisst í ritun. Farið verður yfir raunhæf verkefni og bent á hvað betur megi fara. Sömu leiðis verður rætt um helstu hjálpargögn eins og ritvilluforrit og orðabækur.

KJARASAMNINGAR OG STARFSUMHVERFI

4 klukkustundir

Meginviðfangsefni námskeiðsins er kjarasamningur þátttakenda. Byrjað verður á stuttri yfirferð yfir kjarasamning SFR og farið yfir þau atriði sem snerta starf þátttakenda. Farið verður yfir helstu breytingar frá fyrri kjarasamningi.

RÉTTINDI OG SKYLDUR RÍKISSTARFSMANNA

4 klukkustundir

Meginviðfangsefni námskeiðsins eru: Hugmyndafræði og reglur ríkisins gagnvart starfsfólki, lagaramminn um starfsmenn ríkisins, lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, lög um kjarasamninga opinberra starfsmanna og ákvæði fleiri laga sem þá varða.

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

SAMSKIPTI Á KVENNAVINNUSTAÐ

4 klukkustundir

Á námskeiðinu er farið ofan í saumana á uppbyggilegum og árangursríkum samskiptum á vinnustað eins og traust, heiðarleika, ábyrgð, virðingu, hreinskilni, stuðning og skuldbindingu. Fjallað er um það sem einkennir kvennavinnustaði og hvers konar erfiðleikar í samskiptum geta koma upp.

SAMÞÆTTING STARFS OG EINKALÍFS

4 klukkustundir

Á námskeiðinu verður farið í að draga fram þau gildi sem þátttakendum finnast skipta miklu máli bæði í starfi og einkalífi. Er jafnvægi á öllum sviðum þ.e. hvað varðar starfið, einkalífið, áhugamál, félagslíf, vini, fjölskyldu o.fl. Er ánægja með það sem menn eru að gera? Hvert er stefnt? Hvernig er hægt að samræma þær kröfur sem vinnan, fjölskyldan og samfélagið gerir?

STARFSMANNASAMTÖL

4 klukkustundir

Á námskeiðinu er farið í ástæður, undirbúning og framkvæmd starfsmannasamtalsins auk þess sem fjallað er um ávinning þess. Þátttakendur undirbúa og æfa eigið starfsmannasamtal í tveggja manna hópum.

STARFSTENGD ENSKA II

16 klukkustundir

Námskeiðið er framhald af Starfstengd enska I þar sem áhersla er lögð á áframhaldandi þjálfun í talmáli og unnið með orðaforða sem tengist starfinu.

STREITA OG STREITULOSUN

4 klukkustundir

Fjallað verður um áhættuþætti, þróun, einkenni og afleiðingar streitu og starfsþrots bæði fyrir starfsmann og starfsumhverfi. Lögð er áhersla á nauðsyn forvarna og fyrirbyggju einstaklinga hvað varðar hugarfar, hegðun og lífstíl en ekki síður mikilvægi þess að

Tollstjóri – nám á innheimtusviði

starfsmenn séu virkir við að greina og benda á hvað má betur fara í starfsumhverfinu til þess að auka eða stuðla að velliðan.

STÆRÐFRÆÐI DAGLEGS LÍFS

16 klukkustundir

Á námskeiðinu verður lögð áhersla þjálfun í grunnatriðum stærðfræðinnar sem koma að notum í daglegu lífi s.s. samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu og prósentureikning.

TÍMASTJÓRNUN

4 klukkustundir

Á námskeiðinu fá þátttakendur innsýn í hvernig þeir verja tíma sínum í dag og læra að forgangsraða verkefnum. Farið er í mikilvægi þess að skapa tíma fyrir mikilvægustu verkefni með góðri skipulagningu og takast á við truflanir af ýmsum toga, eins og símtöl og tölvupóstinn. Tekin eru fyrir atriði eins og algengir tímaþjófvar, frestun, skipulagning og áætlanagerð, fundir og fundarstjórn, að segja nei, jákvætt hugarfar og sjálfsstjórn.

TÖLVUR OG TÖLVUNOTKUN - FJARNÁM

26 - 80 klukkustundir

Þátttakendur geta valið fjarkennt tölvunám sem hentar þeirra getustigi. Hægt er að velja á milli grunnnáms og 6 framhaldsáfanga. Allar nánari upplýsingar er að finna á heimasíðu Starfsmenntar – www.smennt.is

ÖFLUG LIÐSHEILD OG SKAPANDI SAMSKIPTI

8 klukkustundir

Viðfangsefni námskeiðsins eru stutt “reynslunáms”- verkefni og - æfingar sem geta verið óvenjuleg fyrir þátttakendurna, en reyna á skapandi lausnir, samskipti, skipulag og lausnamiðaða vinnu hópsins. Þátttakendurnir meta eigin frammistöðu og hópsins og greina árangurinn og hvað betur mætti fara.