

Universitetsledelsen
Fakultet for ingeniørvitenskap og teknologi
Norges arktiske universitetsmuseum og akademi for kunstfag
Avdeling for IT
Fakultet for naturvitenskap og teknologi
Avdeling for bygg og eiendom
Det helsevitenskapelige fakultet
Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning
Avdeling for forskning, utdanning og formidling
Universitetsbiblioteket
Avdeling for organisasjon og økonomi
Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi
Det juridiske fakultet

Informasjon om status per mai 2023 etter innføring av SAP

Formål

Formålet med notatet er å gi informasjon om status for de ulike tjenesteområdene som leveres av lønnstjenesten ved UiT etter overgangen til SAP. Notatet beskriver de ulike tjenesteområdene, hva som har vært utfordringene, og hvordan vi arbeider med å oppnå forbedringer på kort og lang sikt.

Sammendrag av status innenfor de ulike tjenesteområdene med sidehenvisning til mere utfyllende beskrivelse av status.

Tjenesteområde	Status	Side
Behandlingstid for bestilling av time- og oppdragskontrakter, kontroll av reiseregninger og utgiftsrefusjoner	Utviklingen i behandlingstidene er at vi går i riktig retning, men vi klarer ennå ikke å levere på måltallene.	1
Brukerstøtte	Svarprosenten på brukerstøttetelefonen er gjennomgående høy og i Topdesk blir flesteparten av henvendelsene nå besvart fortløpende.	1
Time- og oppdragskontrakter	Vi erfarer at løsningen har svakheter og BOTT har identifisert forbedringsområder som må løses før løsningen fungerer optimalt.	3
Månedslønn	Riktig lønn blir utbetalt til riktig tid og vi opplever ingen avvik utover hva som anses som normalt.	5
Avvikende arbeidstid	SAP leverer ikke løsning for registrering av arbeidstid som følger av lokale særavtaler ved UiT.	5
Reiseregninger og refusjon av utlegg	Robotløsningen for kontroll av reiseregninger i SAP er svært mangelfull. Løsningen for refusjon av utlegg til studenter i forbindelse med praksisopphold fungerer, men interne rutiner må forbedres.	5

Registrering av arbeidstid	Mangelfulle tidregistreringer som ikke blir fulgt opp blir stående med minustid i fleksitidsregnskapet.	6
Registrering av ferie	Alle ansatte, med unntak av ansatte i bistillinger, må søke om ferie i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-mobilapp og søknadene må godkjennes av leder. Ikke avvirket ferie blir overført til neste ferieår i SAP.	6
Egenmeldinger som feiler	Mangelfull kontroll mot rettigheter til å bruke egenmelding i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-mobilapp gir merarbeid i ettertid.	6
Sykmeldinger og oppfølging av sykmeldte	Det kun fakultetsdirektør/instituttleder eller avdelingsdirektør/seksjonsleder som gis tilgang til ansattes sykmeldinger. Tilganger til stedfortreder må håndteres manuelt.	6
Tilgang til historisk data fra Paga	Løsningen blir en bestillingsløsning som innebærer at behov for bilag må meldes via Topdesk til lønnstjenesten. Arkivpliktige dokumenter flyttes over i personalmappene i Ephorte.	6
Nettsider	Nettsidene er delvis oppdatert. Arbeidet med nye nettsider pågår.	7
Forbedringsprosesser	Forbedringsprosess knyttet til time- og oppdragskontrakter er gjennomført, tilsvarende prosess for refusjon av utlegg til studenter i praksis kommer. Gjennomgang av rutiner og kontrollaktiviteter i lønnstjenesten med fokus på å frigjøre kapasitet planlegges.	7
Kapasitet i lønnstjenesten	Kapasiteten i lønnstjenesten skal over fra prosjektfasen til ordinær drift. Dersom det viser seg at svartidene ikke går i positiv retning må vi tilpasse oppgaveløsningen til ressurser og krav om tjenestenivå. Men da tjenestenivå i en spesifikk forstand, som konkrete måltall på svar- og behandlingstider.	7

Behandlingstid, måltall og brukerstøtte

Lønnstjenesten ved UiT har ansvaret for å effektivisere bestillinger av time- og oppdragskontrakter og bestillinger av tilganger for eksterne og studenter til Betalmeg løsningen i DFØ. I tillegg kontrollerer vi utbetalingene av time- og oppdragskontraktene, refusjon av utlegg og reiseregninger.

Vi har i tillegg ansvaret for brukerstøtte for selvbetjeningsløsningene som leveres av DFØ. For oppdragstakere og eksterne som kun trenger tilgang til Betalmeg er brukerstøtten delt mellom DFØ og Lønnstjenesten ved UiT. DFØ bistår med spørsmål knyttet til pålogging til Betalmeg, mens UiT bistår med faglige spørsmål.

I perioden etter overgangen til SAP var tilbakemeldingene at UiTs brukerstøtte for lønnstjenesten ikke var tilstrekkelig tilgjengelig og at svartiden i Topdesk var lang. Svartidene hadde en direkte sammenheng med at de nye løsningene som vi tok i bruk var ukjente også for medarbeiderne i lønnstjenesten. Over tid har vi etablert nødvendig kompetanse innenfor de ulike områdene, noe som gjør at vi gir raskere tilbakemeldinger på den enkelte henvendelse. I tillegg har vi etablert fast åpningstid på brukerstøttelefonen mellom kl 0900 og kl 1400. Dette har bidratt til at vi kan styre ressursinnsatsen på brukerstøtten i større grad enn tidligere ved at ulike fellesaktiviteter som f.eks. møter i lønnstjenesten

gjennomføres etter kl 1400. Vi ser av statistikken at svarprosenten på brukerstøttetelefonen er gjennomgående høy og i Topdesk blir flesteparten av henvendelsene nå besvart fortløpende.

Når det gjelder time- og oppdragskontrakter og tilgang til Betalmeg for eksterne og studenter så er tiden fra vi mottar en bestilling til vi starter behandlingen fortsatt for lang. Det samme gjelder kontroll av reiseregninger og refusjon av utlegg. Vi publiserer svartidene innenfor de ulike tjenesteområdene på UiTs nettsider hver onsdag, se:

<https://universitetitromso.sharepoint.com/:x/s/O365->

[Interne rutiner LnnToA/EUIXTPzUSWJAsudgSpoolgsBj-d-NQgsaDqOpsh0IPF6rw](https://universitetitromso.sharepoint.com/:x/s/O365-Interne rutiner LnnToA/EUIXTPzUSWJAsudgSpoolgsBj-d-NQgsaDqOpsh0IPF6rw)

Tabellen nedenfor viser et utdrag av uker i 2023. Grønne tall indikerer svartid innenfor måltallene, mens røde tall indikerer at vi ikke har levert innenfor måltallene. Svartidene slik de framkommer for Topdesk gjelder i hovedsak et fåtall saker av mere kompleks karakter. De fleste henvendelsene i Topdesk blir som nevnt ovenfor svart ut fortløpende.

Forventet svartid på skjema til behandling i Lønnstjenesten								
	Bestilte time- og oppdragskontrakter	Kontroll time- og oppdragskontrakter	Kontroll reise-regninger	Kontroll refusjon av utlegg	Kontroll godtgjørelse	Bestilling av tilgang til Betalmeg	Topdesk Faggruppe variabel lønn og reise	Topdesk Faggruppe lønn
Måltall	14 dager	1 dag	7 dager	14 dager	14 dager	7 dager	7 dager	7 dager
Uke 2	26	1	21	22	1	12	5	10
Uke 8	24	1	17	21	1	12	7	7
Uke 14	17	1	13	17	1	10	7	7
Uke 20	14	1	12	12	1	12	7	7

Svartidene varierer i takt med aktiviteten ved UiT. Perioder med høyest aktivitet har vi i forbindelse med semesterstart og i forbindelse med avvikling av eksamen. Utviklingen for svartidene er at vi går i riktig retning, men vi klarer ennå ikke å levere på måltallene. Vi ser imidlertid at en klar sammenheng mellom nedgangen i svartiden og forbedringsprosessen knyttet til time- og oppdragskontrakter. Vi starter nå en ny forbedringsprosess knyttet til refusjon av utlegg for studenter i praksis og forventer at dette vil gi positivt utslag på svartidene over høsten. I tillegg starter vi en gjennomgang av rutiner og kontrollaktivitetene innenfor flere av prosessene internt i lønnstjenesten hvor målsettingen er å frigjøre kapasitet.

Time- og oppdragskontrakter

Løsningen for inngåelse av time- og oppdragskontrakter (ToA-løsningen) er ny og ble utviklet gjennom et samarbeid mellom BOTT og DFØ. Vi erfarer at løsningen har svakheter og BOTT har identifisert forbedringsområder som må løses før løsningen fungerer optimalt.

Overgangen fra papirbaserte kontrakter og utbetalingsbilag til standardiserte digitale kontrakter og timelister har vært utfordrende. Tilbakemeldinger fra eksterne medarbeidere, saksbehandlere og ledere

ved UiT gav uttrykk for misnøye med løsningen og bekymringer for at eksterne vegrer seg for å ta oppdrag for UiT. For medarbeiderne i lønnstjenesten var situasjonen at vi fikk tilgang til løsningen samtidig med øvrige ansatte og dette var krevende med tanke på opplæring, drift, support og feilretting.

Oversikt over antall time- og oppdragskontrakter behandlet av lønnstjenesten i perioden 01.01.23 – 30.04.23

Totalt	Fordelt på:	Oppdragskontrakter	Timekontrakter
4 234		2 798	1 436

Erfaringen i brukerstøtten er at mange av henvendelsene i den første perioden var relatert til brukerfeil og at dette gjaldt alle ledd i tjenesteprosessen. Det første vi fokuserte på var å forbedre informasjonen som blir sendt ut til de som skal inngå en time- eller oppdragskontrakt med UiT. Deretter gjennomførte vi en forbedringsprosess hvor målsettingen var å øke kvaliteten i alle leddene i prosessen for time- og oppdragskontrakter, samt skape forståelse for hvem som er tjenestemottakere og hvem som er bidragsytere i tjenesteleveransen. Vi erfarer at forbedringsprosessen har bidratt til økt kvalitet i prosessene, redusert saksbehandlingstiden og gitt raskere utbetalinger. Løsningen har imidlertid svakheter og feil som må løses før prosessene fungerer optimalt.

Kjente feil og forbedringsområder i løsningen for time- og oppdragskontrakter:

- Fritekstfelt i bestillingsskjemaet bidrar til mangelfull informasjon om oppdraget i bestillingen. Løsningen på kort sikt er at vi har laget en veileder med informasjon som beskriver nødvendig informasjon som må inngå i de ulike typer kontraktbestillingene. Løsningen på lengre sikt er at DFØ utvikler bestillingsskjemaet med egne felt for all nødvendig informasjon for de ulike kontraktstypene.
- Signering av kontraktene for utenlandske personer. Løsningen for disse er bruk av to-faktorpålogging, da dette er personer som ikke har tilgang til MinID eller bankID fordi de ikke har norsk fødselsnummer eller D-nummer. Problemet for disse er at landkoden for utenlandske mobilnummer blir borte i prosessen og engangspassordet kommer derfor ikke fram til mottaker. Løsningen på kort sikt er at lønnstjenesten må registrere landkoden på nytt og oppdatere bruker. Løsningen på lang sikt er at DFØ må rette feilen.
- Betalmeg løsningen som DFØ leverer gjør det mulig for eksterne personer å levere reiseregning, kreve refusjon av utlegg eller kreve honorar i forbindelse med møter i styrer råd eller utvalg. Utfordringen her er at SMS med engangspassord til USA ikke går gjennom til bruker. Løsningen på kort sikt er å bruke manuelle bilag for reise og utlegg. DFØ arbeider med å finne en løsning.
- Personer som skal engasjeres ved UiT som har arbeidsgiver som er allerede kunde av DFØ har problemer med å logge seg på selvbetjeningsportalen til DFØ som UiT-bruker. Løsningen på kort sikt er at påloggingen må gjøres via en annen nettleser evt. slette nettleserloggen før pålogging til selvbetjeningsportalen til DFØ som UiT-bruker. Løsningen på lengre sikt er at DFØ må løse problemet.
- Sikkerhetssperrer hos hovedarbeidsgiver til den timeansatte eller oppdragstaker hindrer tilgang til selvbetjeningsportalen til DFØ. Problemet oppleves av brukere som logger seg på selvbetjeningsportalen fra PC eller Mac som tilhører arbeidsgiver som stiller høye krav til sikkerhet, eks. Forsvaret. Løsningen er at pålogging må gjøres gjennom privat PC/Mac eller via DFØ-app.
- Kontraktene er bestilt for sent eller ikke bestilt i det hele tatt. Løses ved at behovshaver må bestille kontraktene i god tid slik at den timelønnede eller oppdragstaker har tilgang til selvbetjeningsløsningene til DFØ til riktig tid. Her er det viktig at en tar høyde for tiden fra lønnstjenesten mottar bestillingen til den blir behandlet. I tillegg må en beregne nødvendig tid til registrering og levering av timeliste og evt. utfylling av reiseregning.
- Time- eller oppdragstaker signerer ikke kontrakten. Lønnstjenesten mottok mange henvendelser om manglende utbetaling av lønn eller honorar som skyldes at kontrakten ikke var signert. Løsningen på kort sikt var at lønnstjenesten iverksatte purrerutiner for kontrakter som ikke var signert. DFØ sender nå automatiske purringer ukentlig på kontrakter som ikke er signert.

- Timelister blir ikke fylt ut og levert i løpet av kontraksperioden. Tilgangene stenges når kontraksperioden er utløpt. Løsningen på kort sikt er at lønnstjenesten må forlenge brukertilgangen manuelt. Dette er en tungvint og uhensiktsmessig løsning. Løsningen på lang sikt er at behovshaver kontrakt må ta høyde for at vedkommende får nødvendig tid til å levere timeliste og reiseregning når kontraksperioden fastsettes.
- Utbetaling av sensurkontrakter ble forsinket fordi lønnstjenesten manglet informasjon om hvor mange oppgaver sensor hadde sensurert. Utfordringen har vært at var at FS ikke har vært oppdatert eller at tilgangen til data var ustabil. Problemet med ustabil tilgang til FS er nå løst ved at lønnstjenesten har fått tilgang til en rapport fra FS som gir nødvendig informasjon. Dette forutsetter at resultatene av sensur blir oppdatert i FS så snart som mulig.
- Lønnstjenesten ivaretar all brukerstøtte knyttet til ToA-løsningen. Alle som inngår en time- eller oppdragskontrakt blir informert om hvem de skal kontakte ved behov for brukerstøtte. Dette gjelder også personer som skal ha tilgang til Betalmeg. Vi erfarer imidlertid at både ledere og saksbehandlere blir kontaktet av brukere. Det er bare medarbeiderne i lønnstjenesten som har tilgang til verktøyene som ofte er nødvendige for å løse de ulike brukerhenvendelsene. Det er viktig at alle slike henvendelser blir videreformidlet til lønnstjenesten enten via brukerstøttetelefonen eller via Topdesk så snart som mulig.
- Overgangen til digitale løsninger var et problem i seg selv. Lønnstjenesten opplevde at enkelte eksterne brukere ikke ønsket å forholde seg til våre digitale løsninger. ToA-løsningen er kommet for å bli og det er ikke aktuelt å lage noen backup som innebærer papirbaserte løsninger som vi hadde tidligere ut over det som er nevnt ovenfor.
- I tillegg mottar vi brukerhenvendelser knyttet til ulike andre feilkilder. Disse løser vi fortløpende i samarbeid med DFØ.

Månedslønn

Arbeidsavtaler som gjelder månedslønn blir behandlet fortløpende. Riktig lønn blir utbetalt til riktig tid og vi opplever ingen avvik utover hva som anses som normalt.

Mangelfull løsning for registrering av tillegg knyttet til avvikende arbeidstid

DFØ leverer kun løsninger som er tilpasset sentrale særavtaler. UiT har noen lokale særavtaler som regulerer arbeidstid om ettermiddager, kveld og natt, samt lørdager, søndager og bevegelige helligdager. Det er ingen automatikk i SAP knyttet til utbetaling av tillegg til disse særavtalene og ansatte som skal ha utbetalt slike tillegg må registrere utbetalingene manuelt som en godtgjørelse i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-app. DFØ tilbyr turnusløsningen Gat for ansatte med avvikende arbeidstid. Det er ikke tatt stilling til om UiT skal ta i bruk Gat.

Reiseregninger og refusjon av utlegg

Oversikt over reiseregninger og utgiftsrefusjoner i perioden 01.01.23 - 30.04.23

Periode	01.01.-30.04.23
Reiseregninger	4355
Utgiftsrefusjoner	2995
Totalt	7350

Vi opplever robotløsningen for kontroll av reiseregninger i SAP som svært mangelfull. De største svakhetene er at den ikke kontrollerer reiseregninger med flyreiser eller utenlandsreiser. I tillegg er det ikke mulig for saksbehandler i lønnstjenesten å se på reiseregningen hvilke utgiftstyper som roboten har kontrollert. Resultatet er at UiT må bruke en vesentlig større ressursinnsats knyttet til kontroll av reiseregninger sett i forhold til hva som var tilfellet i vårt forrige lønssystem Paga.

I 1.kvartal 2021 kontrollerte reiseroboten i Paga 1632 reiseregninger. 56,2 % av disse ble behandlet uten avvik og sendt direkte til leder for godkjenning. Tilsvarende tall for reiseroboten i SAP for et tilfeldig utvalgte dager i perioden 11.01.23 – 24.04.23 er et snitt på 7,7 %. Dårligst ut kom 11. 01. med 87

kontrollerte reiseregninger hvor kun 2 reiseregninger ble godkjent. Best ut kom 18.01.23 med 73 kontrollerte reiseregninger hvor 9 ble godkjent. Løsningen på kort sikt er at vi i realiteten kontrollerer alle reiseregningene manuelt. Saken er løftet til nasjonal forvaltning i BOTT som følger opp saken med DFØ med krav om å gjøre nødvendige forbedringer i robotløsningen.

Refusjon av utlegg til studenter i praksis

Studenter som skal ut i praksisopphold i forbindelse med studiene blir registrert i SAP via Nettskjema og får tilgang til Betalmeg. Løsningen fungerer slik at studentene legger inn krav om refusjon av merutgifter i tråd med regelverket som gjelder det enkelte fakultet/institutt. Vår erfaring er at løsningen fungerer, men at interne rutiner knyttet til praksisopphold varierer og må forbedres. Vi opplever i tillegg at det er mange studenter som ikke registrerer bankkonto i Betalmeg, noe som resulterer i merarbeid for lønnstjenesten og forsinkede utbetalinger og klager fra studentene. Det planlegges en egen forbedringsprosess hvor medarbeidere fra fakultet/institutt deltar sammen med lønnstjenesten.

Registrering av arbeidstid

Tekniske- og administrative stillinger i BOTT er satt opp med fleksitid i SAP. Dette betyr at ansatte må registrere arbeidstiden i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-app. Ansatte med manglende tidregistrering og den ansattes leder blir varslet ved manglende tidregistrering. Mangelfulle tidregistreringer som ikke blir fulgt opp blir stående med minustid i fleksitidregnskapet. Summen av fleksitidssaldoene kostnadsføres og avsettes i regnskapet som gjeld/fordring ved årsslutt. Dette skapte en del behov for oppfølging rundt årsskiftet. Det er viktig at mangelfull tidregistrering blir fulgt opp fortløpende.

Registrering av ferie

Arbeidsgiver må påse at ansatte avvikler sin ferie og at dette blir registrert i selvbetjeningsportalen i DFØ eller i DFØ-app. Alle ansatte, med unntak av ansatte i bistillinger, må søke om ferie i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-app og søknadene må godkjennes av leder. Det er laget en egen intern rutine for bruk av styringsrett for feriefastsetting av ferie for ansatte som ikke medvirker til fastsetting av ferie. Det er også laget en egen rutine for lønnstjenesten for registrering av ferie for ansatte i bistillinger.

Det er anledning å overføre inntil 14 feriedager til neste ferieår. Det er imidlertid ikke anledning å stryke ikke avviklet ferie i SAP. Dette er årsaken til at all restferie, også ferie utover de 14 feriedagene som evt. er godkjent overført blir overført til neste ferieår. Restferie som blir overført til neste ferieår blir bokført i enhetens regnskap som gjeld til ansatte.

Bruk av egenmeldinger

Ansatte som ikke har opparbeidet seg rettigheter til å bruke egenmelding får ingen feilmelding dersom de registrerer en egenmelding i selvbetjeningsportalen eller i DFØ-app. Slike feilregistreringer blir først oppdaget i forbindelse med kjøring av lønn. Dette er uheldig og resulterer i merarbeid både i lønnstjenesten, hos leder og den enkelte medarbeider. BOTT mener dette er en feil i SAP og DFØ opplyser at de arbeider med å finne en løsning.

Tilgang til sykmeldinger og oppfølging av sykmeldte

Det er fakultetsdirektør/instituttleder eller avdelingsdirektør/seksjonsleder som gis tilgang til ansattes sykmeldinger og til NAVs verktøy i forbindelse med oppfølging av sykmeldte. Dersom leder delegerer arbeidet med oppfølging av sykmeldte arbeidstakere til sin stedfortreder må det gis særskilt melding om dette til lønnstjenesten via Topdesk. Det er laget en egen intern rutine som beskriver hvordan dette gjøres. Denne løsningen er ikke optimal, og det foreligger heller ikke planer om å gjøre forenklinger her verken fra NAV eller fra DFØ.

Tilgang til historiske data fra Paga

Når det gjelder historiske data så deler vi disse inn i to kategorier. Under den første kategorien sorterer lønns- og stillingshistorikk, lønsslipper og reiseregninger. I samarbeid med ITA lager vi nå en egen base for oppbevaring og tilgang dataene. Løsningen blir en bestillingsløsning som innebærer at behov for bilag må meldes via Topdesk til lønnstjenesten.

Under den andre kategorien sorterer dokumenter som skal flyttes til personalmappene i Ephorte. Arbeidet med å flytte dokumenter til Ephorte er omfattende og vil ikke være slutført når tilgangen til PagaWeb blir stengt 30. juni. Lønnstjenesten vil bistå dersom det skulle bli behov for tilgang til disse dokumentene.

Fakultetene/enhetene vil bli fakturert for tilgangene til PagaWeb for perioden 1. januar 23 - 30. juni 23.

Nettsidene

Lønnstjenesten har så langt ikke hatt kapasitet til å oppdatere nettsidene slik vi skulle ønske. Resultatet er at enkelte nettsider i HR-portalen er oppdatert, mens andre bare er delvis oppdatert eller ikke oppdatert i det hele tatt. Dette beklager vi. Sammen med kanalforvaltning i Avdeling for forskning, utdanning og formidling (FUF) er vi nå i gang med å bygge opp nye nettsider. Vi har kartlagt all informasjon som skal flyttes og starter flyttingen så snart formatet for nettsidene er satt opp av kanalforvaltning.

Forbedringsprosesser

Som nevnt tidligere har vi gjennomført en forbedringsprosess knyttet til time og oppdragskontrakter og vi planlegger en tilsvarende prosess for refusjon av utlegg til studenter i praksis. I tillegg starter vi en gjennomgang av rutiner og kontrollaktiviteter innenfor flere av prosessområdene i lønnstjenesten hvor målsettingen er å frigjøre kapasitet. Vi har gode erfaringer med forbedringsprosessen knytte til time- og oppdragskontrakter. Forbedringsprosessen har bidratt til bedre kvalitet og redusert saksbehandlingstid gjennom alle ledd i prosessen fra behovet for en time- eller oppdragskontrakt oppstår, til oppgjøret er på mottakers konto. I dette arbeidet har det vært helt avgjørende skape forståelse for hvem som er tjenestemottaker og hvilke nivåer internt ved UiT som bidrar til den sammenhengende tjenesteleveransen som skal bidra til gode brukeropplevelser for tjenestemottaker.

Bemanningssituasjonen i Lønnstjenesten

Bemanningen i Lønnstjenesten har vært styrket med tre midlertidige engasjementer i forbindelse med innføringsprosjektet. Disse avsluttes i løpet av de nærmeste månedene. Parallelt med dette vil vi gradvis måtte redusere ressursinnsatsen som har vært dedikert til forbedringsprosesser. Hvilke utslag dette vil gi på svartidene er usikkert, og vi vil følge med utviklingen framover. Dersom det viser seg at svartidene ikke går i positiv retning vil det bli arbeidet videre med å tilpasse oppgaveløsningen til ressurser og krav om tjenestenivå, i form av måltall for svar- og behandlingstider.

Vennlig hilsen

Odd Arne Paulsen
organisasjons- og økonomidirektør

—
odd.arne.paulsen@uit.no
77 64 49 34/993 81 742

Idar Indrevoll
assisterende seksjonssjef
—
idar.indrevoll@uit.no
77 64 49 92/958 05 492