



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 07-038901
Dato : 14. maj 2007

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 1. kvartal 2007.

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

1. indledning

Dette er den første egentlige kvartalsrapport om udviklingen i SKAT. Rapporten dækker januar kvartal 2007 og er en opfølgning på statusrapporten fra oktober kvartal 2006, jf. SAU-bilag 96, alm. del (2006-07).

I rapporten gøres der rede for kundevedtede resultater i januar kvartal. Herudover beskrives nogle af de initiativer, der skal bidrage til i de kommende år at udvikle SKAT i overensstemmelse med de tanker, der ligger bag fusionen af de statslige og kommunale skattemyndigheder.

De væsentligste kundevedtede resultater for 1. kvartal 2007 kan sammenfattes således:

- Udsendelsen af selvangivelser og årsopgørelser er forløbet planmæssigt.
- En kundetilfredshedsundersøgelse har vist, at der generelt er tilfredshed med SKATs betjening, men at der fortsat kan ske forbedringer - især med telefonbetjeningen.
- Sagsbehandlingstiderne er ikke helt tilfredsstillende. Det gælder såvel generelt som mere specifikt bindende svar.
- Arbejdet efter indsatsplanen for 2007 er kommet godt i gang, blandt andet er en række projekter gennemført eller påbegyndt.
- Restancerne er stabiliseret, men der kan endnu ikke spores et fald.
- Arbejdet med inddrivelsesplanen for 2007 er begyndt, og flere initiativer er iværksat.

De kundevedtede resultater er uddybet nedenfor i rapporten.

Af mere generelle forhold i 1. kvartal kan der være grund til at nævne samarbejds erklæringen til borgerne, den påbegyndte rekruttering, samarbejdet med kommunerne samt SKATs strategiplan for de kommende år.

Samarbejds erklæring

Skatteministeriet har igennem længere tid sat fokus på retssikkerheden og signaleret dette ved udarbejdelse af en vision for retssikkerhed. Der er på den baggrund i januar kvartal 2007 udarbejdet en ”Samarbejds erklæring til borgerne – det vil vi gerne...”, som beskriver, hvad borgerne kan forvente i samarbejdet med skattemyndighederne. Samarbejds erklæringen omfatter såvel principper for en korrekt og effektiv betjening af borgere og virksomheder som konkrete mål for sagsbehandlingstider mv. Samarbejds erklæringen kan findes på Skatteministeriets hjemmeside, www.skm.dk.

Rekruttering

I den seneste statusrapport blev der redegjort for, at finansloven for 2007 gav mulighed for en vis rekruttering af medarbejdere. Den bebudede rekrutteringskampagne blev igangsat i marts måned. Kampagnen har vist, at der er stor interesse for ansættelse i SKAT. Kampagnen er omtalt senere i rapporten, jf. afsnit 4.1.

Samarbejdet med kommunerne

I forbindelse med etableringen af SKAT blev der indgået aftale mellem regeringen og Kommunernes Landsforening om kommunernes borgerbetjening på skatteområdet, herunder om opgavefordelingen og samarbejdet mellem kommunerne og SKAT efter 1. november 2005 samt om de økonomiske vilkår herfor. Baggrunden for aftalen var ønsket om at styrke kommunerne som borgernes primære indgang til den offentlige sektor og konkret at sikre, at borgere, der ønskede betjening ved personligt fremmøde, fik gode muligheder herfor. Efter 1. januar 2007 med de nye og større kommuner er der skabt mulighed for et endnu bedre samarbejde.

Som led i samarbejdet blev der endvidere oprettet et centralt borgerservice-kontaktudvalg og decentrale borgerservice-kontaktudvalg. I det centrale borgerservice-kontaktudvalg udstikkes de generelle rammer for samarbejdet mellem SKAT og kommunerne.

I udvalget har SKAT blandt andet orienteret om en aktuel sag vedrørende afskaffelse af skattecenteradresser på meddelelser til virksomheder og borgere. I forbindelse med sagen modtog SKAT henvendelser fra enkelte kommuner med henblik på omgørelse af beslutningen, alternativt at genforhandle den landsdækkende aftale med kommunerne.

Et andet spørgsmål, som har givet anledning til presseomtale, vedrørte en beslutning om at flytte nogle kommuners administrative tilhørsforhold fra ét skattecenter til et andet.

I begge tilfælde gælder det, at formålet er at udnytte de fordele, der er knyttet til SKAT som en enhedsforvaltning, herunder at sikre samling af kompetencer og muliggøre effektiviseringer. Ændringerne har ikke betydning for borgere og virksomheder, der fortsat kan henvende sig i kommunens borgerservicecenter eller i et skattecenter efter eget valg.

Også på inddrivelsesområdet er der oprettet et centralt kontaktudvalg og decentrale kontaktudvalg med kommunerne, hvor samarbejdet kan drøftes.

Strategiplan for 2007-2010

SKAT har udarbejdet en strategiplan med en lang række initiativer, som skal medvirke til at sikre, at SKAT kan leve op til målene i finansloven for 2007 og for de kommende år samt udmønte visionerne for fusionen.

Strategiplanen tager udgangspunkt i Skatteministeriets mission om, at vi sikrer en retfærdig og effektiv finansiering af fremtidens offentlige sektor samt i Skatteministeriets visioner, som vedrører retssikkerhed, service, kvalitet, effektivitet, åbenhed og ønsket om en attraktiv arbejdsplads. Strategiplanen er endvidere udarbejdet indenfor rammerne af indsatsstrategien, som er den bærende forretningsfilosofi, der skal anvendes konsekvent i alle dele af SKAT. En væsentlig del af planen vedrører systemmoderniseringen, idet SKAT ved at udvikle og forbedre sine edb-systemer bliver i stand til lettere og mere effektivt at løse sine opgaver.

Strategiplanen omfatter en lang række konkrete projekter og initiativer, der skal gennemføres i de kommende år. Planen er konkret opbygget over SKATs forretningsmodel, der består af en række nøgle- og støtteprocesser, hvor nøgleprocesserne er vejledning, afregning, indsats og inddrivelse.

Det er hensigten, at strategiplanen skal justeres årligt, så der løbende er et flerårigt perspektiv i planen.

2. Udviklingen i indtægter

Det er Skatteministeriets mission at sikre en effektiv og retfærdig finansiering af fremtidens offentlige sektor, dvs. at tilvejebringe det forudsatte provenu. Der findes pr. definition ikke et eksakt provenu, som kan fungere som mål for SKATs arbejde.

Der findes derimod tre indikatorer, der kan sige noget om, i hvilken udstrækning skatteopkrævningen fungerer efter hensigten.

Den første er de løbende indtægter, som følges på månedlig basis og offentliggøres efterfølgende, jf. afsnittet om indtægtslister nedenfor. Den anden er målinjerne af skattegabet, der er et teoretisk begreb, der på et overordnet niveau skal belyse forskellen mellem en fuldstændig korrekt opkrævning og den faktiske opkrævning. Det tredje er kundetilfredsheden, hvor et højt niveau er helt afgørende for tilliden hos borgere og virksomheder til skatteopkrævningen.

2.1. Indtægtslister

Statusrapporten, som blev sendt til Folketingets Skatteudvalg i februar 2007, indeholder i afsnit 2a en provenuoversigt, som viser udviklingen i indtægterne på en række hovedposter fra 2005 til 2006 og en sammenligning af regnskabstallene for 2006 med de forventede provenuer ved konjunkturvurderingen i november 2006 til brug for Økonomisk Redegørelse fra december 2006. Ved at sammenholde de faktiske provenuer med de forventede provenuer fra konjunkturvurderingen fås en grov indikation af, om provenuerne udvikler sig, som konjunkturvurderingerne tilsiger.

For de første 3 måneder af 2007, hvor der på grund af omlægninger af kontoopbygningen i det statslige regnskabssystem kun foreligger foreløbige regnskabstal, er det ikke på tilsvarende måde muligt at vurdere regnskabstallene i forhold til et forventet beløb, da konjunkturvurderinger m.v. foretages på kalenderårsbasis. Hertil kommer, at regnskabstal på kvartalsbasis i højere grad vil kunne være påvirket af periodeforskydninger, ligesom der ikke på månedsbasis sker lukning af åbne poster i samme grad, som det sker i forbindelse med årsafslutningen.

På denne baggrund er det valgt at udelade oplysninger om den løbende udvikling i de opkrævede beløb i statusrapporterne for årets første 3 kvartaler, men lade dem indgå i statusrapporten for 4. kvartal. Hertil kommer, at Skatteministeriet fra og med 2007 tillige vil oversende de månedlige indtægtslister til skatteudvalget, ligesom de vil være tilgængelige på www.skm.dk.

2.2. Arbejdet med opgørelsen af skattegab og kundetilfredshed

Effektmålene på finansloven for 2007 omfatter udviklingen i skattegab og i kundetilfredshed.

Skattegabets er et kort udtryk for størrelsen af underdeklaration af personlig indkomst – altså sort indkomst og sort økonomi. Ved at sammenholde nationalregnskabet og skattestatistikens opgørelse af den personlige indkomst er det muligt at skønne over størrelsen af underdeklarationen. Det er på finansloven fastsat som et mål, at underdeklarationen ikke må overskride en vis procentdel (3,1 pct.) af bruttonationalproduktet.

Konkret gennemføres en stikprøveundersøgelse af ca. 27.000 borgere og virksomheder, der skal give et mere præcist billede af, om der sker en korrekt beskatning, og hvordan fordelingen er blandt forskellige grupper, jf. nærmere herom i afsnit 3.5.

De kundetilfredshedsundersøgelser, der er omtalt på finansloven for 2007, gennemføres hvert andet år om borgernes tilfredshed med skattesystemet og hvert

andet år om virksomhedernes tilfredshed. Undersøgelsen, der gennemføres af Danmarks Statistik for SKAT, siger dels noget om borgernes holdning til SKAT og skattesystemet, og dels noget om borgernes holdning til skattesnyd.

Der er netop gennemført en undersøgelse af borgernes tilfredshed med skattesystemet. Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshedsgrad med de digitale selvhjælpsløsninger fra år 2004 til år 2006 er steget, mens tilfredshedsgraden med den telefoniske kontakt er faldet. Gennemsnitligt ligger borgernes tilfredshed med skattesystemet på en tilfredsgrad på 0,56 (på en skala fra - 1 til + 1). Det svarer til målet på finansloven.

For så vidt angår borgernes holdning til skattesnyd, er der en tendens til, at færre synes, skattesnyd er acceptabelt. Der er en særlig positiv udvikling at spore i de unges holdning til skattesnyd. Hvor undersøgelsen i 2004 viste, at unge generelt har en mere afslappet holdning til skattesnyd og i højere grad accepterer det end andre dele af befolkningen, viser den nye måling, at flere og flere unge ikke synes, at skattesnyd er acceptabelt. Det er vurderingen, at SKATs fair play kampagner for de unge har haft stor indflydelse på denne udvikling.

SKAT har dermed indfriet et af de to effektmål, som skal opgøres i 2007 i forhold til finansloven.

2.3. Restancer

Omlægningen på restanceområdet er en omfattende proces, hvor udviklingen skal ses i lyset af, at der er gennemført betydelige justeringer i lovgrundlaget, som ikke fuldt ud har haft tid til at slå igennem, og at der har været og er et betydeligt behov for at forbedre it-understøttelsen af processerne. Udviklingen på disse områder er i fuld gang, men er endnu ikke afsluttede.

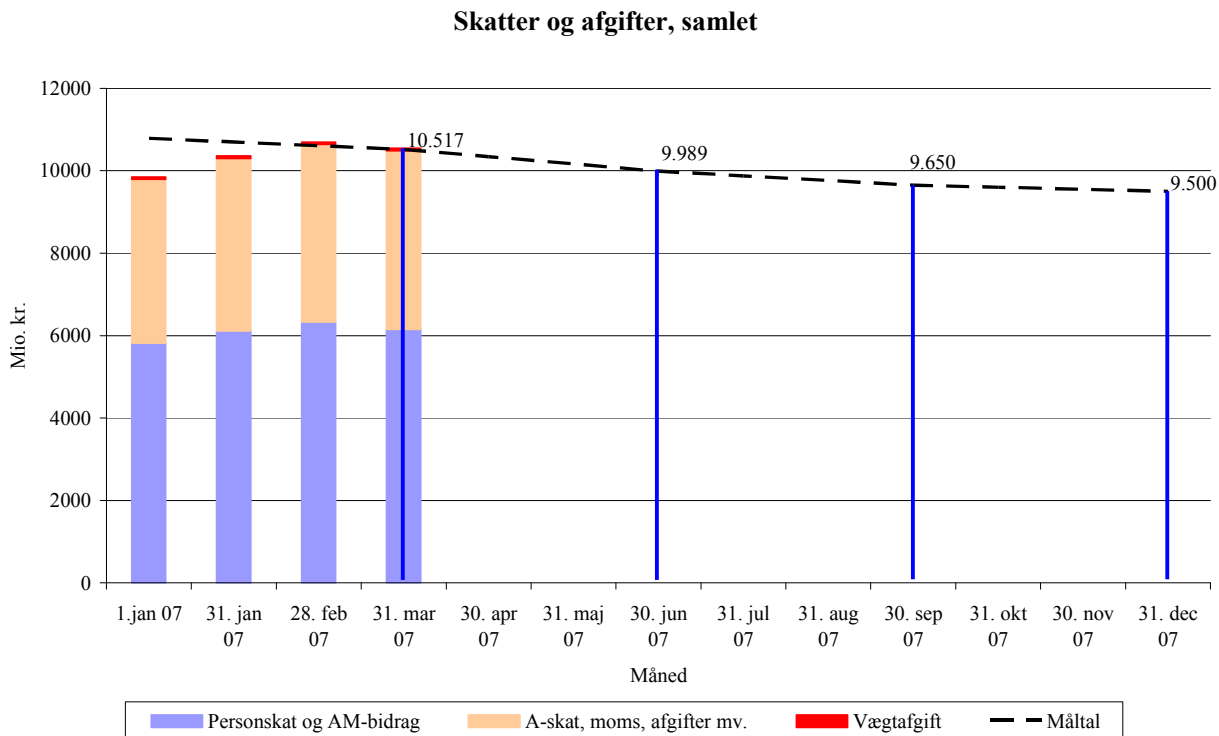
SKATs mål på finansloven for 2007 omfatter henholdsvis et måltal for restancer på skatter og afgifter og et måltal for øvrige restancer vedrørende eksempelvis underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån samt sagsomkostninger.

Det første måltal, der er på 9,5 mia. kr. ved årets udgang, omfatter restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter m.v. og restancer vedrørende personskat- og arbejdsmarkedsbidrag samt restancer vedrørende vægtafgift.

Det andet måltal, der er på 12,5 mia. kr. ved årets udgang, omfatter som nævnt bl.a. underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån samt sagsomkostninger.

I forhold til måltallet for restancer vedrørende skatter og afgifter er udviklingen i første kvartal af 2007 vist i nedenstående figur 1. Som det fremgår af figuren, er det målet gradvis hen over året at nedbringe restancerne til 9,5 mia. kr.

Figur 1

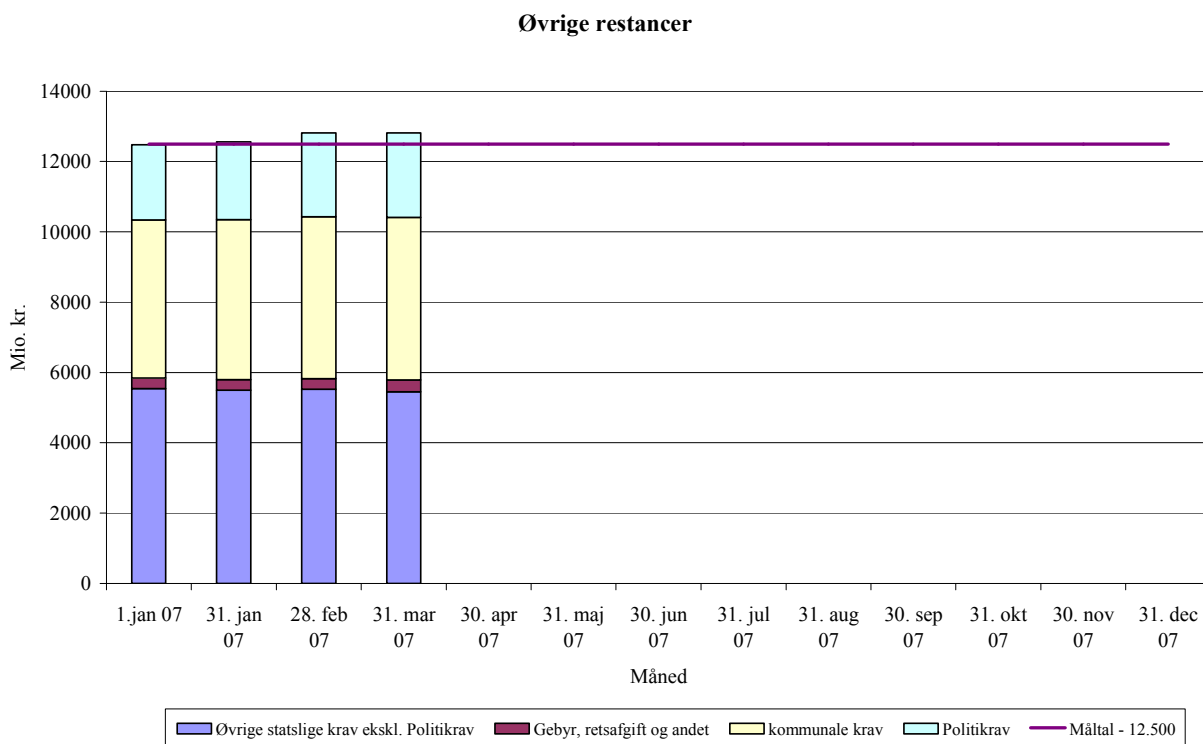


Ved udgangen af 2006 udgjorde de samlede skatte- og afgiftsrestancer ca. 9,9 mia. kr. I løbet af første kvartal 2007 er restancerne steget med ca. 700 mio. kr. fordelt med ca. halvdelen på restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter m.v. og halvdelen på restancerne vedrørende personskat og arbejdsmarkedsbidrag. Den primære årsag til stigningen i restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter m.v. er, at der er kvartalsvis momsafregning medio februar måned. For personskatterne skyldes stigningen primært, at mange borgere ikke får betalt januar måneds opkrævning af B-skatter og a'conto-arbejdsmarkedsbidrag, hvilket formentlig kan forklares med, at borgerne ikke får tilmeldt det nye indkomstår til automatiske betalingsordninger. Dette ses på rykkerstatistikken, hvor der bliver sendt over 60.000 rykkere ud i februar, mens gennemsnittet for de andre måneder ligger på ca. 10.000 rykkere.

I inddrivelsesplanen for 2007, der er sendt til Skatteudvalget, jf. SAU-bilag 135 alm. del (2006/07), er restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter m. udmeldt som et fokusområde. Det skyldes, at udviklingen på dette område i 2006 ikke var helt tilfredsstillende.

I forhold til måltallet for øvrige restancer i første kvartal af 2007 er udviklingen vist i nedenstående figur 2.

Figur 2



Ved udgangen af 2006 udgjorde øvrige restancer ca. 12,5 mia. kroner, som ved udgangen af første kvartal er steget til ca. 12,8 mia. kroner. Denne stigning kommer primært som følge af, at overførte krav fra politiet er steget med ca. 250 millioner kroner. SKAT er i dialog med politiet med henblik på at afklare, om stigningen skyldes, at overflytningen af eksisterende krav efter omlægningen endnu ikke er afsluttet, eller om det skyldes nye krav.

Restancerne vedrørende øvrige statslige krav, ekskl. krav fra politiet, er faldet med knap 100 mio. kr., mens de kommunale krav er steget med 136 mio. kr. Stigningen i de kommunale krav skyldes næsten udelukkende en stigning i restancer vedrørende underholdsbidrag.

Til trods for at restancemassen for de kommunale krav i gennem 1. kvartal har været stigende, har antallet af sager, som kommunerne sender til inddrivelse i SKAT, stabiliseret sig, hvilket er en ændring fra tidligere kvartaler, hvor antallet af sager har været stigende. Dette kan tyde på, at der er sket en opbremsning eller et fald i antallet af sager, som kommunerne sender over til SKAT, således at antallet af oversendte sager, måned for måned, i højere grad end tidligere svarer til det antal sager, som SKAT afslutter og returnerer til kommunerne.

Som omtalt i den seneste statusrapport har skatteministeren med henblik på at belyse udviklingen i restancerne i kommunerne i efteråret 2006 bedt Kommunernes Landsforening om at medvirke til at få gennemført en undersøgelse af restancesituationen i kommunerne. Ved færdiggørelsen af denne statusrapport er resultatet fortsat ikke offentliggjort.

3. Kontakten med borgere og virksomheder

3.1. Antal sager og sagsbehandlingstider

En stor del af SKATs produktion består i at sagsbehandle konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder. SKAT har i første kvartal 2007 behandlet godt 9.500 antal henvendelser/sager. Målet er, at 90 pct. af henvendelserne/sagerne skal være ekspederet inden for 3 måneder fra modtagelsen. Denne frist blev i første kvartal af 2007 overholdt i knap 7.500 af henvendelserne/sagerne, hvilket svarer til, at 77 pct. af sagerne er besvaret inden for de første 3 måneder.

Bindende svar

Inden for sagsgruppen bindende svar er der i første kvartal 2007 indkommet 1.718 anmodninger om bindende svar og ekspederet 1.563 anmodninger. De afsluttede anmodninger om bindende svar fordeler sig med 77 afsluttede sager for Skatterådet (der er i perioden tiltrådt 102 anmodninger, hvoraf 25 dog mangler at blive afsluttet i SKATs systemer) og 1.486 anmodninger, som blev besvaret af skattecentre. Ultimo marts 2007 var der godt 900 uekspederede anmodninger om bindende svar.

Den samlede sagsbehandlingstid for både skattecentre og Skatterådet viser, at 68 pct. af anmodningerne besvares inden for 3 måneder. Fordelingen er, at skattecentre har besvaret 75 pct. af anmodningerne indenfor 3 måneder, mens Skatterådet har besvaret 32 pct. af sagerne indenfor 3 måneder.

Det er fortsat et mål, at sagerne i skattecentre som udgangspunkt skal besvares indenfor 1 måned. Dette gælder ukomplicerede sager, hvor alle nødvendige oplysninger fremsendes sammen med anmodningen.

I perioden 1. november 2005 til 31. december 2006 (14 måneder) blev der visiteret 644 anmodninger til Skatterådet, hvoraf det efterfølgende har vist sig, at nogle burde have været behandlet decentralt. Under hensyntagen hertil har Skatterådets formand og direktøren for told- og skatteforvaltningen ændret kriterierne for, hvornår anmodninger om bindende svar skal forelægges Skatterådet. Ændringen i kriterierne vil formentlig medføre, at færre anmodninger forelægges Skatterådet i 2007. I 2006 blev i alt 375 anmodninger om bindende svar tiltrådt af Skatterådet.

For 2006 kan det konstateres, at der er sket en ophobning af anmodninger om bindende svar. En sådan ophobning vil bevirke forsinkelser og længere sagsbehandlingstider - også for nye sager - og viser sig således i den generelle sagsbehandlingstid for anmodninger for første kvartal 2007.

Det er derfor besluttet at gennemføre en særlig indsats med hensyn til ekspeditionen af anmodninger om bindende svar gennem en række tiltag. For at afvikle puklen af sager af bindende svar er der taget forskellige initiativer. Initiativerne omfatter f.eks. afviklingsplaner og yderligere ressourceallokering til besvarelse af anmodningerne. Ultimo marts 2007 er der konstateret en ophobning på knapt 450 anmodninger.

Projekt bindende svar – sagspool

SKAT har i februar 2007 iværksat et projekt til forbedring og optimering af processen omkring anmodning om bindende svar for derigennem at få nedbragt svartiden. Projektet har to hovedområder. Dels en forbedring af mulighederne for at indsende anmodninger elektronisk på skat.dk – dels en nytænkning af sagsgangen og sagsallokeringen i SKAT.

Det er projektets mål, at 85-90 procent af alle anmodninger om bindende svar modtages via skat.dk. For at opnå dette skal hjemmesiden for anmodning om bindende svar væsentligt forbedres. Både brugerfladen og den tekniske løsning bag vil blive fuldstændig nytænkt.

Hjemmesiden skal være mere brugervenlig med samme tredeling for henholdsvis borgere, virksomheder og rådgivere som på resten af skat.dk og med specifik information og vejledning til de tre grupper af brugere.

Den nye hjemmeside vil også tilbyde spørgeren mulighed for online-betaling med Dankort eller bankoverførsel, og spørgeren vil automatisk få en kvittering, når anmodningen er indsendt. Samtidig vil anmodningen blive automatisk opret-

tet i SKATs sagsstyringssystem med de oplysninger, spørgeren selv har indtastet og med oplysninger om spørgerens valg af betalingsmetode.

Projektets anden del lægger op til, at alle anmodninger om bindende svar fortsat visiteres ét sted. Der oprettes en elektronisk ”sagspool”, hvor alle sager samles og opdeles efter fagområde og kompleksitet. Alle sagsbehandlere ved de enkelte skattecentre kan herefter selv hente sager. Formålet er, at med en central visitering og ”sagspool” sikres en hurtigere fordeling af anmodningerne til sagsbehandlere og yderligere tid til selve sagsbehandlingen – processens kerneydelse.

3.2. Ankenævn

På ankenævnsområdet (skatteankenævn, vurderingsankenævn og motorankenævn) har produktionen været som anført nedenfor:

Skatteankenævn

Den 1. januar 2007 var der en beholdning af sager i skatteankenævnene på ca. 5.450¹. Beholdningsstørrelsen har i løbet af de første 3 måneder af 2007 været faldende. Den 31. marts 2007 var beholdningen ca. 4.600 sager.

Tilgangen af nye sager i perioden 1. januar til 31. marts 2007 har været på 1.065. Tilgangen af sager i samme kvartal 2006 var 1.353. Dermed fortsætter faldet i tilgangen af nye sager, jf. nærmere herom i den seneste statusrapport samt i SAU alm. del, svar på spørgsmål 150 (2006-07). SKAT arbejder for tiden på at analysere baggrunden for det store fald i sager.

En del af beholdningen er gamle sager, som i nogle områder havde ”hobet sig op” over årene frem til fusionen. Det fremgår af beholdningsudviklingen, at der løbende er sket en afvikling af de gamle sager. Der er iværksat en indsats for at få afsluttet de gamle sager. Ankenævnssekretariater med store mængder sager har således fået bistand til sagsbehandlingen af ankenævnssekretariater med færre sager.

Skatteankenævnene har i perioden 1. januar til 31. marts 2007 afsluttet 1.649 sager².

¹ Beholdningen primo januar er reguleret med 130 i forhold til beholdningen ultimo december 2006, hvilket skyldes ændret opgørelsesmetode i to sekretariater, således at beholdningen nu er baseret på, at sager afgangsført, når der er udarbejdet sagsfremstilling i sekretariatet, og sagen er klar til forelæggelse for skatteankenævnet.

² Tallet 1.649 er det antal sager, som nævnene har truffet afgørelse i. Dette tal afviger fra afgang i beholdningsopgørelsen på 1.906 sager. Det skyldes, at i beholdningsopgørelsen er sager

Vurderingsankenævn

Beholdningen pr. 1. januar 2007 er reguleret³ i forhold til den tidligere oplyste beholdningsstørrelse og er herefter 997 sager. Beholdningen pr. 31. marts 2007 er 636 sager. Tilgangen i perioden 1. januar til 31. marts 2007 har været 156 sager.

Vurderingsankenævnene har i perioden 1. januar til 31. marts afsluttet 517 sager, hvilket er en væsentlig stigning i forhold til andet halvår af 2006, hvor der på 6 måneder blev afsluttet 312 sager.

Sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi

Udover de sager, som er medtaget i ovennævnte opgørelser, har vurderingsankenævnene modtaget et stort antal sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi. For at behandle disse sager er der udpeget specialistsekretariater, der skal behandle et antal sager, der dækker de fleste problemstillinger indenfor området. Sagsbehandlingen er påbegyndt i efteråret 2006, og det forventes, at en del af sagerne bliver ekspederet i 2007. Det må forventes, at der også fremover kommer en del klagesager på området. Derfor vil sagsmængden formentlig stige i en periode endnu.

Motorankenævn

Pr. 1. januar 2007 var der en beholdning af sager på 640. Beholdningen pr. 31. marts 2007 var på 810 sager. Tilgangen i perioden 1. januar til 31. marts 2007 har været 389 sager.

Motorankenævnene har i perioden 1. januar til 31. marts afsluttet 219 sager. I 2006 blev der på 9 måneder afsluttet 256 sager. I forhold hertil har produktionen i første kvartal 2007 således været væsentlig højere. Motorankenævnsområdet var et helt nyt område, som blev indført pr. 1. april 2006. Medarbejderne har efterhånden fået erfaring med området, og det forventes derfor, at produktionen pr. medarbejder i år vil stige i forhold til sidste år.

som regel afgangsført allerede, når der er udarbejdet sagsfremstilling i sekretariatet, og sagen er klar til forelæggelse for skatteankenævnet. Der opstår således en forskydning.

³ Reguleringen skyldes en fejl i forbindelse med opgørelsen af beholdningen i et enkelt sekretariat pr. 31/12 2006.

3.3. Betjening via internet, telefon, e-mail m.v.

Telefonbetjening

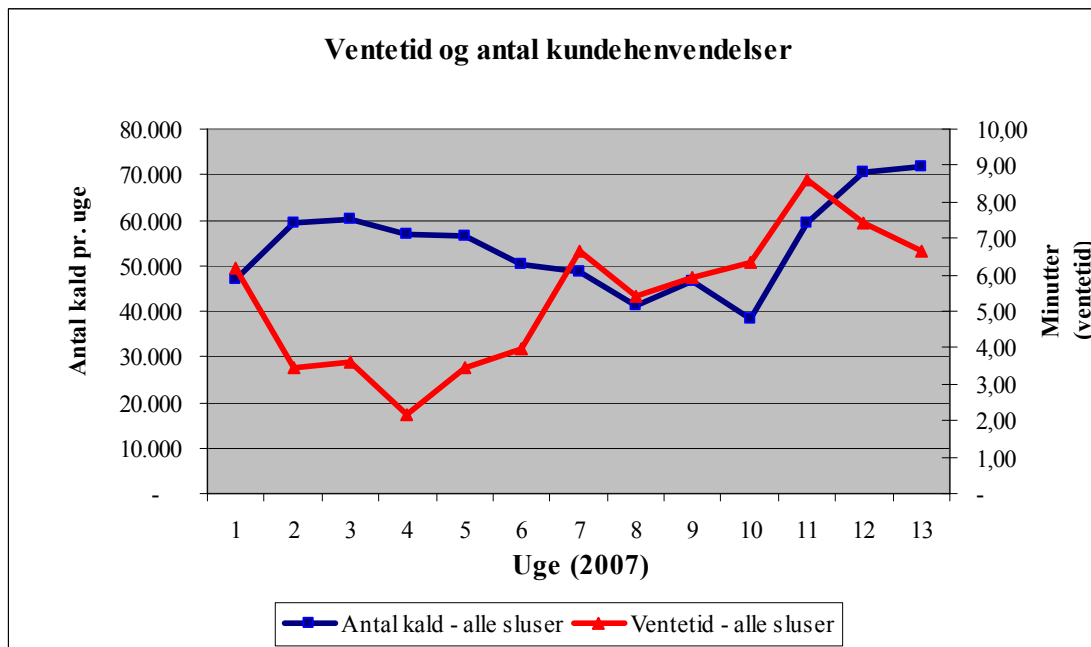
På skat.dk kan borgere og virksomheder orientere sig om, hvad de kan forvente sig af SKAT, og de opstillede mål for betjening af borgere og virksomheder skal tjene til løbende målinger af SKATs udvikling indenfor dette område.

For telefonisk betjening har SKAT som mål at besvare 80 % af alle borgeres opkald inden for tre minutter og for opkald på vegne af virksomheder at besvare i gennemsnit 80 % af alle opkald inden for et minut. Ovenstående mål er udtryk for årgennemsnit, dvs. der er indregnet ekstra tid i forbindelse med spidsbelastninger og så kortere ventetider på andre tidspunkter af året.

På hjemmesiden oplyses således også om, at der i marts og april kan gå længere tid end ovenfor anført på grund af ekstraordinært stort pres på telefoner og e-mail grundet udsendelse af selvangivelser og årsopgørelser. Unødig ventetid kan dog undgås, såfremt opkald ikke placeres mandag formiddag, hvor der er størst belastning på telefonlinjerne.

SKAT modtog og behandlede i 1. kvartal 2007 ca. 707.000 generelle henvendelser fra borgere og virksomheder. Figur 3 viser antallet af opkald i forhold til ventetiden på ugebasis.

Figur 3



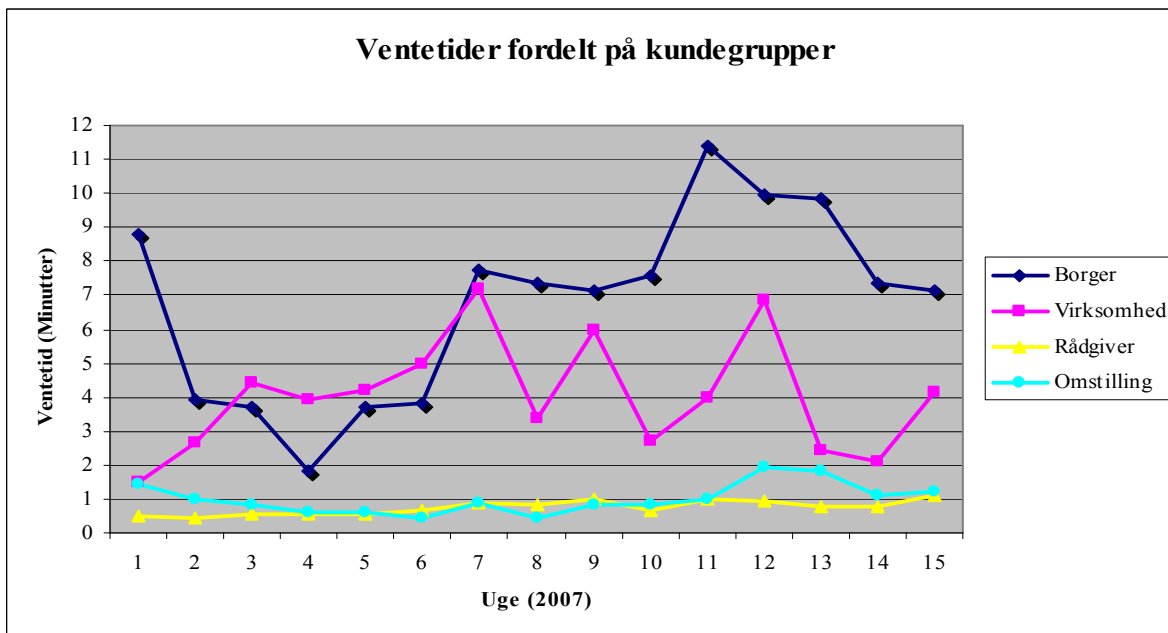
I perioden fra uge 11 blev der udsendt selvangivelser og årsopgørelser. Som ventet betød det en kraftig stigning i antal henvendelser fra denne uge og frem med dertilhørende længere ventetider til følge.

Den gennemsnitlige ventetid i første kvartal 2007 var ca. 5½ minut, hvilket er lidt højere end forventet, men ikke mere end målene for årgennemsnittet fortsat kan indfries.

SKAT har i 1. kvartal ansat en række nye medarbejdere til Kundecentret og brugt mange kræfter på at lære disse op. Kapaciteten i Kundecentret vil derfor øges i de kommende måneder.

Figur 4 viser ventetiden for de forskellige kundegrupper. Som det fremgår af figuren, toppede ventetiden for alle grupper i uge 11.

Figur 4



Når man ringer til SKATs hovednummer, taster man som kunde et tal, alt efter om man ringer som borger, virksomhed eller rådgiver, eller om man skal stilles om til en navngiven person. Det er som oftest borgere, der har generelle forespørgsler til deres skatteforhold, der oplever de længste ventetider. Hvis man ringer til omstillingen for at tale med en navngiven medarbejder er der meget sjældent mere end to minutters ventetid.

SKAT har modtaget kritik for den manglende information om ventetid ved kontakt til SKAT. Som følge heraf besluttede SKAT at oplyse om ventetiden på de

forskellige telefonsluser (henvendelsestyper). Desværre har der været tekniske problemer med estimering af ventetid. På baggrund af klager over forkerte ventetidsoplysninger, har SKAT derfor besluttet at oplyse, at ”ventetiden er under 5 min.”, hvis ventetiden i systemet beregnes til at være under 3 min., og ”der er i øjeblikket lang ventetid”, hvis minuttiden forventes at overskride 3 min. Ændringerne er bestilt hos leverandørerne, men ikke implementeret p.t.

SKAT har også modtaget kritik af længden af ventetiden. Det skyldes imidlertid ikke så meget den gennemsnitlige ventetid, men det at nogle få kunder oplever at vente ½ time eller mere, eller at blive stillet om mange gange fordi de ringer på tidspunkter, hvor der er få eller ingen medarbejdere, der kan håndtere de pågældende henvendelser. SKAT arbejder på at begrænse dette mest muligt og i disse situationer altid at tilbyde kunden at undersøge sagen og ringe tilbage frem for at stille kunden videre.

E-mail

Der har været rejst kritik af, hvor lang tid SKAT bruger på at svare på e-mails. SKAT arbejder løbende med at forbedre håndteringen af e-mails med henblik på at opfylde målsætningen om, at henvendelser pr. e-mail håndteres inden for 5 arbejdsdage. Indtil målsætningen fuldt ud kan opfyldes har SKAT, med henblik på at afstemme kundernes forventninger til svartiden, pr. 16. april 2007 ændret teksten i den automatiske kvittering, som sendes til kunder, der henvender sig via e-mail. I stedet for den tidligere tekst, der meddelte kunderne, at deres henvendelse blev håndteret inden for 5 arbejdsdage, er der i den automatisk udsendte kvitterings e-mail nu indsat følgende ordlyd:

”Vi forsøger at svare din mail i løbet af 5 arbejdsdage, men p.g.a. af ekstraordinært stort pres på telefoner og mail som følge af udsendelse af selvangivelser og årsopgørelser kan der gå længere tid. På forhånd tak for forståelsen.”

Samme besked får kunden ved afsendelse af e-mail via SKATs hjemmeside www.skat.dk/kontakt.

SKAT vil løbende justere ordlyden med henblik på at skabe harmoni mellem kundernes forventninger og de faktiske forhold.

SKAT måler løbende på, om servicemålet vedrørende besvarelse af e-mails bliver opfyldt. SKAT har i 1. kvartal modtaget ca. 76.000 henvendelser via e-mail og web. Af de afsluttede henvendelser er ca. 73 pct. besvaret indenfor 5 arbejdsdage fra modtagelsen, og ca. 27 pct. er besvaret efter 5 arbejdsdage fra modtagelsen.

SKATs Kundecenter besvarer kun generelle e-mails og sender konkrete sagsspecifikke e-mails videre til sagsbehandling i skattecentrene.

SKAT er meget opmærksom på, at kundebetjeningen bliver den bedst mulige. Derfor har SKAT i januar 2007 gennemført en kundetilfredsundersøgelse, som er nærmere omtalt i afsnit 3.7.

3.4. Selvangivelse og årsopgørelse for 2006

I januar kvartal 2007 påbegyndtes udsendelsen af selvangivelsen og årsopgørelsen for 2006. Udsendelsen er forløbet planmæssigt.

Status på selvangivelsesprocessen og årsopgørelsen for 2006

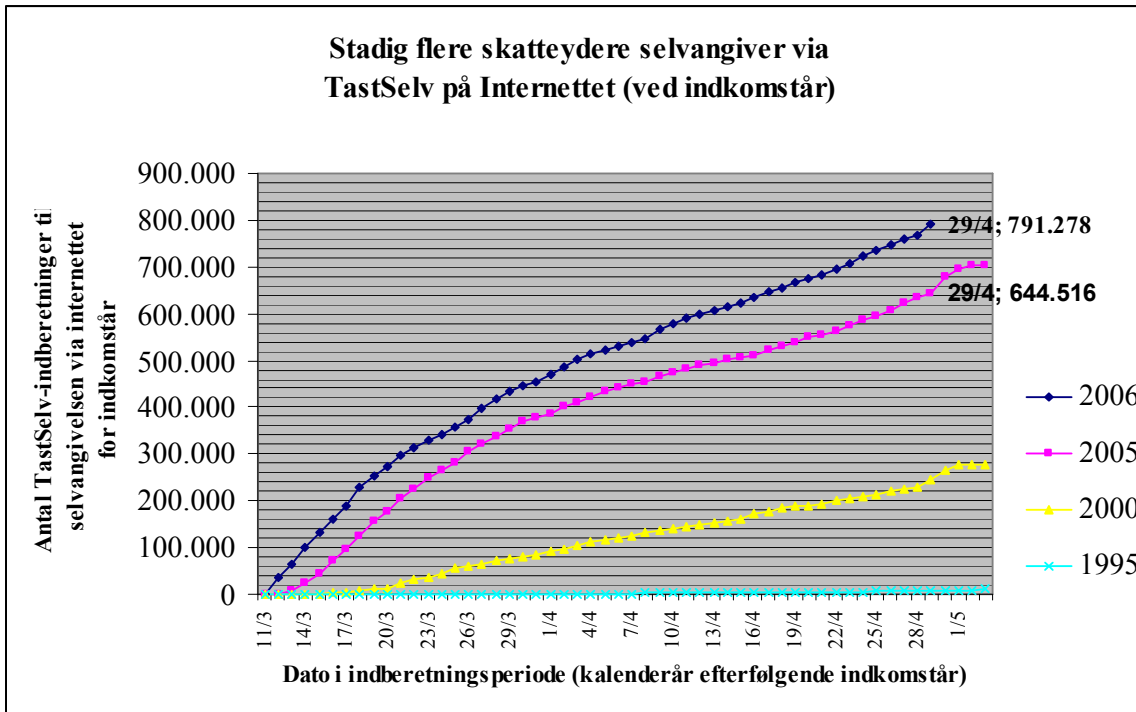
Ca. 86.000 borgere har i år benyttet muligheden for at foretage tidlig indberetning af oplysninger til selvangivelsen på TastSelv, f.eks. om befordringsfradraget. Sidste år var tallet ca. det halve. Ved at benytte tidlig indberetning i februar kan borgerne få selvangivelsen/årsopgørelsen samt eventuelt overskydende skat i marts.

Ved SKATs hovedudskrivning i forbindelse med selvangivelsen/årsopgørelsen 2006 er der blevet udsendt ca. 4.026.000 printselvangivelser.

Ca. 534.300 skatteydere, typisk selvstændigt erhvervsdrivende og hovedaktionærer får tilsendt en udvidet selvangivelse, og ca. 71.400 modtager en selvangivelse for begrænset skattepligtige.

Figur 5 viser udviklingen i TastSelv-indberetninger til selvangivelsen via internettet. Som det fremgår, er der sket en markant stigning i antallet af indberetninger via TastSelv også fra 2005 til 2006. Denne udvikling er medvirkende til, at SKAT kan realisere de forudsatte effektiviseringer, samtidig med at betjeningen af borgere og virksomheder forbedres.

Figur 5



De seneste års stigninger i antallet af indberetninger via TastSelv kan først og fremmest tilskrives systemforbedringer og en øget markedsføring.

Nye tiltag vedrørende årsopgørelsen for 2006

I forbindelse med årsopgørelsen for 2006 er der iværksat en række nye tiltag på TastSelv, som skal optimere og effektivisere processen til gavn for alle parter.

Der er bl.a. tale om følgende tiltag:

- ”Intelligent TastSelv” er en facilitet, hvor systemet sammenholder skatteyderens selvangivne tal med de tal, SKAT har fået oplyst fra 3. part (f.eks. arbejdsgivere og pengeinstitutter). Selvangiver borgeren i modstrid med SKATs oplysninger, vil der blive gjort opmærksom på dette, og der er mulighed for at ændre eller begrunde det selvangivne.
- Selvstændigt erhvervsdrivende har mulighed for at danne en online-årsopgørelse på linje med almindelige lønmodtagere.
- Årsopgørelser med overskydende skat til skatteydere med gæld til det offentlige udsendes direkte til borgerne med en oplysning om, at en eventuel resterende overskydende skat vil blive udbetalt, når der er foretaget modregning.
- Der er udvidet indberetningsmulighed for borgerne, for så vidt angår ændringer og samtidig dannelse af online årsopgørelse.
- Skatteydere med udenlandsk ejendom (som SKAT ikke har kendskab til) har som hovedregel mulighed for at selvangive via Tast Selv.

3.5. Vejledning og kontrol

Indsats

Første kvartal 2007 har på indsatsområdet været præget af omstillingen til indsatsstrategien.

Udgangspunktet for arbejdet er indsatsplanen for 2007, jf. SAU-bilag 92, alm. del (2006-07).

I overensstemmelse med indsatsplanen har de fem samarbejder med bidrag fra alle skattecentre udarbejdet lokale indsatsplaner som supplement til den landsdækkende del af indsatsplanen. De lokale indsatsplaner er opstillet i løbet af marts måned og efterfølgende behandlet og godkendt i det landsdækkende faglige forum for indsats. De lokale planer består af ca. 1.300 lokale projekter, der bredt dækker borgere og virksomheder i forhold til skatter, afgifter og told.

Der er en række projekter, som indledes med en målrettet informationsindsats, der sikrer kendskab til de konkrete regler på et bestemt område og en efterfølgende kontrolindsats, der sikrer at reglerne herefter er kendt og overholdes. Nogle af disse er omtalt nedenfor. Andre projekter har fokus på områder med sort arbejde og andre former som svindel. Sidstnævnte projekter vil typisk bestå af rene kontrolhandlinger.

Der har i planlægningsarbejdet været lagt vægt på, at der i processen med opstilling af lokale indsatsprojekter har været en bred involvering af medarbejderne i skattecentrene, således at medarbejderne gennem opstilling af konkrete projekter opnår et bedre kendskab til den nye tilgang til indsatsområdet. Der gennemføres i 2007 yderligere initiativer i forhold til ledere og medarbejdere på indsatsområdet for at sikre dialog om den nye tilgang, samt for at indhente erfaringer til det videre planlægningsarbejde på området.

Nulpunktsmåling af efterretteligheden

Et vigtigt projekt i indsatsplanen er nulpunktsmålingen af efterretteligheden. Baggrunden for projektet er, at SKAT i dag ikke kender det fulde billede af, hvor stor en andel af danskerne, der efterlever skattereglerne, og i hvilken grad de gør det. Ligeledes har det hidtil ikke været muligt at underopdele det såkaldte skattegab regionalt – endsige på skattecenterniveau. Med adgang til de informationer, som nulpunktsmålingen vil give, er det muligt at få kortlagt behovet for indsats og dermed have et effektivt styringsværktøj, der kan anvendes såvel centralt som lokalt.

Det er hensigten at gennemføre ca. 27.000 stikprøvekontroller blandt tilfældigt udvalgte borgere og virksomheder med henblik på at opnå et tilstrækkeligt stati-

stisk grundlag. Kontrollerne gennemføres i overensstemmelse med tankegangen i indsatsstrategien, således at mindre fejl følges op med information og vejledning, mens den bevidste svindel mødes med kontante sanktioner.

Udover at give mere præcist billede af efterretteligheden vil stikprøverne have en signalværdi og dermed virke generelt præventivt.

Oprindelig var det tanken, at de 27.000 stikprøvekontroller skulle gennemføres allerede i 2007, men den seneste planlægning indebærer, at kontrolarbejdet først vil være afsluttet i forhold til borgere med udgangen af april 2008 og for virksomheder ultimo juni 2008. Udskydningen i forhold til den tidligere fastsatte deadline skyldes en række faglige og tekniske årsager, herunder at det er nødvendigt at gennemføre undersøgelsen med udgangspunkt i 2006 data, som først i praksis er tilgængelige efter sommerferien grundet selvangivelsesfristen for virksomheder og visse borgere den 1. juli 2007.

I samrådspørgsmål X, SAU alm. del, 2006-2007, bliver de 27.000 stikprøvekontroller sammenlignet med de 240.000 kontroller, der tidligere blev gennemført, blandt andet i forhold til at give et tilfredsstillende niveau for reguleringer.

En sådan sammenligning giver ingen mening.

Som det fremgår, har de 27.000 stikprøver et helt andet sigte end de tidligere kontroller. Målet med stikprøverne er således som nævnt, og som det også er beskrevet i indsatsplanen for 2007, at få et præcist billede af skattegabet og af den generelle grad af regelefterlevelse. På den baggrund bliver det muligt at styre ressourceallokeringen mere effektivt og målrette indsatsen over for virksomheder, brancher og lokaliteter og efter de skatteforhold, hvor snyd eller fejlprocent er størst. Indsatsen vil i overensstemmelse med indsatsstrategien blive en kombination af information, vejledning og kontrol.

Indsatsstrategien indebærer også et skift i måden at måle SKATs indsats på – der er nu fokus på effekten af aktiviteterne. Hvis det derfor viste sig, at antallet af kontroller og reguleringer svarer til niveauet før fusionen, ville det rent faktisk være udtryk for, at indsatsstrategien er slået fejl.

Dog gælder det, at 27.000 kontroller altid i sig selv vil have et kontrolmæssigt – herunder præventivt – sigte.

Samtidig skal det understreges, at arbejdet med stikprøvekontrollerne frem til medio 2008 kun udgør en mindre del – ca. 15 pct. – af de nuværende samlede årlige indsatsressourcer.

Udvalgte emner fra indsatsplanen.

Indsatsplanen indeholder en lang række emner. I det følgende nævnes tre af dem.

Projekt udenlandske ejendomme

Fast ejendom i udlandet ejet af danskere er omfattet af de danske regler om ejendomsværdiskat. Det har vist sig, at mange ikke selvangiver korrekt - bl.a. fordi de ikke er klar over reglerne. Der er derfor et stort behov for en målrettet informations- og vejledningsindsats samt brugervenlige portalløsninger.

Projektet er påbegyndt efter betydelig aktivitet på dette marked, der indikerede, at mange flere danske skattepligtige end de ca. 8.300, der havde selvangivet herom for 2005, var ejere af en udenlandsk fast ejendom.

I projektets start blev der rettet henvendelse til en række mulige kilder til oplysninger – banker, realkreditinstitutter, ejendomsmæglere samt udenlandske myndigheder i lande, hvor udbuddet af ferieboliger er størst.

SKAT har skrevet til over 5.000 danskere, om hvem de svenske myndigheder har oplyst, at de ejer en feriebolig i Sverige. Samtidig blev der iværksat en informationskampagne i dagspressen, og der blev etableret mulighed for som hovedregel at kunne selvangive via TastSelv.

Både den målrettede og den generelle kampagne har medført, at et ikke ubetydeligt antal personer har selvangivet. Resultatet af den generelle informationskampagne kan ikke gøres op endnu, da selvangivelsesfristen først udløber den 1. juli.

Undersøgelsen har givet anledning til, at SKAT fremover vil vejlede mere om de forpligtelser, den finansielle sektor (lån med sikkerhed i udenlandsk fast ejendom, erklæring om kontooverførsler til udlandet mv.) skal leve op til.

Projektet fortsætter, når SKAT kender det endelige antal borgere, der har selvangivet frivilligt.

Projekt creditcards

SKAT har igangsat kontrolprojektet med det formål at sikre korrekte skatteansættelser af personer/selskaber, der er skattepligtige til Danmark, og som har benyttet creditcards med bankkonto mv. i udlandet. Dette gælder især konti i skattelylande og/eller personer, der har meldt fraflytning fra Danmark.

Formålet med projektet er at finde:

- danske skattepligtige personer/selskaber, der har bankkonto mv. i de såkaldte skattelylande
- danske skattepligtige personer, der har meldt fraflytning fra Danmark, men som stadig opholder sig i Danmark
- udenlandske personer, der er skattepligtige til Danmark

Med Skatterådets tilladelse har SKAT indhentet oplysninger om hævnings på udenlandske creditcards for cirka 33,3 milliarder kr. Ved hævningerne blev benyttet cirka 10 millioner kort fra omkring 40 lande.

Udvælgelsen af kontrolemler er herefter sket på grundlag af en samlet vurdering baseret på summen af hævningerne på det enkelte kort, anvendelsesperioden, større hævnings og forbrugsmønstre. Der er foretaget en omfattende frasortering af creditcards, blandt andet hvor forbrugsmønstret viser typisk anvendelse af en turist, forretningsmand mv.

Til at begynde med fokuserede SKAT på creditcards med samlede hævnings på over 500.000 kr., hvilket senere er blevet udvidet til også at omfatte mindre hævnings.

Skatterådet har også givet SKAT tilladelse til at indhente oplysninger i forretninger, pengeinstitutter mv. for at kunne identificere de kunder, som har benyttet de udenlandske creditcards. SKAT har indtil nu fundet mere end 500 potentielle sager, hvor der umiddelbart er et misforhold mellem den selvangivne indkomst og forbruget ifølge de modtagne oplysninger. Disse sager behandles i øjeblikket af politiet og SKAT.

Skatterådet har givet SKAT tilladelse til at udvide kontrolperioden og at indhente oplysninger vedrørende yderligere to kreditkort.

Projekt Gulplade-biler

Bestemmelserne om gulplade-biler kan være komplicerede, fordi der ofte er tale om et samspil mellem reglerne om privatbenyttelsesafgift samt moms- og skatte-reglerne. Dette, set i sammenhæng med det store antal biler på gule plader, medfører risiko for provenutab for statskassen.

Derfor er det besluttet at gennemføre et gulpladeprojekt, som omfatter en vejlednings- og informationsindsats, der følges op af målinger og stikprøveundersøgel-

ser for at få en indikation af effekten af indsatsen. Det overordnede mål er at øge regelefterlevelsen i relation til både privatbenyttelsesafgift, moms og skat.

Projektet ledes af et skattesamarbejde (Midtjylland), der som strategisk samarbejdspartner bl.a. medvirker ved udformning af vejlednings- og informationsmateriale og er ansvarlig for planlægning og gennemførelse af projektet i øvrigt. Selve stikprøveundersøgelsen gennemføres ved alle landets skattecentre i løbet af efteråret.

Den 3. juni i år indføres en mærkningsordning for gulplade-biler, som anvendes privat og blandet privat og erhvervsmæssigt, således at biler, der er betalt moms af, skal påføres en mærkat. Projektet skal også ses i sammenhæng med det fremsatte lovforslag på bilbeskatningsområdet, som blandt andet omhandler registreringsafgiften for gulplade-biler (L 217 - forslag til lov om ændring af registreringsafgiftsloven og vægtafgiftsloven).

3.6. Initiativer på restanceområdet

Første kvartal 2007 har på inddrivelsesområdet været præget af omstillingen til inddrivelsesstrategien. Udgangspunktet for arbejdet er inddrivelsesplanen for 2007, jf. SAU alm. del - bilag 135 del, 2006-07.

Der henvises til inddrivelsesplanen for en nærmere beskrivelse af det planlagte arbejde i 2007. Her skal dog omtales Aktion Eftergivelse, der løber af stablen i den nærmeste fremtid og forbedring af processerne om lønindeholdelse.

Aktion Eftergivelse

SKAT planlægger i øjeblikket en indsats vedrørende eftergivelse af gæld for en nærmere afgrænset kreds af personer. Indsatsen, der benævnes Aktion Eftergivelse, sker i overensstemmelse med betingelserne i opkrævningslovens §§ 15 – 15 b, der indeholder bestemmelser om de nærmere betingelser for eftergivelse af gæld. Aktion Eftergivelse ligger i øvrigt indenfor gældende praksis på området.

Aktion Eftergivelse har til formål at nedskrive gæld, der må anses for håbløs. Herved vil skyldnere, der ikke er i stand til og inden for de nærmeste år ingen udsigt har til at kunne opfylde deres gældsforpligtelser, opnå en varig forbedring af deres økonomiske forhold. SKAT vil desuden kunne effektivisere restanceinddrivelsen og opnå en forbedret styring og prioritering af restanceinddrivelsen hen mod de områder, hvor der er størst sandsynlighed for betalingsevne.

Aktion Eftergivelse vedrører alene eftergivelse af beløb, der skyldes af fysiske personer. Aktionen foretages med henblik på fuldstændig eftergivelse for de pågældende af gæld til det offentlige.

SKAT har valgt nærmere angivne indkomst- og formueforhold som kriterier for hvilke fysiske personer, der vil blive udsøgt fra SKATs edb-systemer til nærmere vurdering af, om de kan blive omfattet af Aktion Eftergivelse.

I aktionen vil også indgå restancer, der er overdraget til inddrivelse i SKAT samt forfaldne krav, der er under opkrævning i kommuner og hos andre fordringshavere.

Ud af den samlede restance på ca. 900 mio. kr., der er omfattet af aktionen, vedrører ca. 600 mio. kr. krav på skatter og afgifter, der er afgangsført fra statsregnskabet som uerholdelige.

Forinden SKAT retter henvendelse til den enkelte skyldner, foretages en manuel visitering af hver enkelt af de udsøgte skyldnere. Denne visitering skal sikre, at den pågældende ikke har forhold, der taler imod en eftergivelse.

SKAT vil evaluere Aktion Eftergivelse, når den er gennemført, blandt andet med henblik på at tage stilling til, om der skal gennemføres yderligere aktioner på eftergivelsesområdet.

Forbedring af processerne om lønindeholdelse

Inddrivelsesstrategien bygger på fire indsats, hvor Inddrivelsesmyndigheden vælger en given indsats ud fra en samlet vurdering af en restants evne og vilje til at betale, samt risiko for tab af offentlige indtægter.

Inddrivelsesmyndigheden anser lønindeholdelse som en enkel og samtidig effektiv indsats, som i praksis anvendes overfor de borgere, der af forskellige grunde ikke overholder en frivillig aftale. Lønindeholdelse er for nærværende en belastning for virksomhederne, men med etableringen af eIndkomst bliver lønindeholdelsen en integreret del af skatteopkrævningen. I øjeblikket er der ca. 100.000 aktive lønindeholdelser i ”Det Fælles Lønindeholdelsessystem”, og udviklingen viser, at der via lønindeholdelse, i gennemsnit bliver inddrevet gæld hos borgerne for ca. 50 mio. kr. hver måned.

SKAT har i foråret 2007 optimeret de systemmæssige processer for lønindeholdelse i relation til personskatteområdet samt for de kommunale krav. Disse systemmæssige tilpasninger har bl.a. medført en delvis automatiseret sagsbehandling i forbindelse med iværksættelse af lønindeholdelse overfor borgere. SKAT har derfor en forventning om, at antallet af månedlige oprettede lønindeholdelser fremover vil stige, hvor det nuværende niveau ligger på ca. 20.000 månedlige

oprettelser, eftersom systemtilpasningerne gør inddrivelsesmedarbejderne i stand til at håndtere flere sager.

3.7. Kundetilfredshed

Som nævnt i afsnit 3.3 har SKAT i januar 2007 foretaget en undersøgelse af kundetilfredsheden med det formål at måle kvalitet og effektivitet i SKATs kundeservice.

I alt medvirkede omkring 1200 virksomheder og 1400 borgere samt lidt over 600 rådgivere. Målingen er udarbejdet i samarbejde med et konsulentfirma. Selve undersøgelsen, der danner grundlag for målingen, blev foretaget ved telefoninterviews.

Overordnet viser resultaterne af målingen, at borgere, virksomheder og rådgivere er tilfredse med kundebejtningen i SKAT. På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste og 1 det dårligste, fordeler de tre gruppers vurdering af SKATs kundebejtning afhængig af kanal sig som anført i nedenstående tabel:

Tabel 1

Område	Tilfredshedsscore 1-5		
	Borgere	Virksomheder	Rådgivere
Kundebejtning, generelt	3,8	3,7	3,6
Kundebejtning v. personligt fremmøde	4,0	4,0	3,9
Kundebejtning v. personlig telefonisk bejtning	3,9	3,9	3,6
Kundebejtning via e-mail	4,1	4,1	4,0
TastSelv på hjemmesiden	4,2	4,4	4,6
TastSelv over telefonen	4,3	-	-
Servicebesøg	-	4,5	-
Informationsmøder i SKAT	-	4,0	-

Som det fremgår af tabellen, er den laveste score for alle tre grupper rådgivernes generelle tilfredshed med kundebejtningen, samt deres tilfredshed med den personlige telefoniske bejtning, mens den højeste score er rådgivernes tilfredshed med TastSelv service over hjemmesiden.

Det gælder i øvrigt for alle tre kundegrupper, at TastSelv på hjemmesiden er den ydelse og kontakform, der er størst tilfredshed med. TastSelv vurderes af alle segmenter gennemsnitligt til 4,4. Denne udprægede tilfredshed er glædelig, idet TastSelv via hjemmesiden overordnet set er den kontaktkanal, kunderne hyppigst bruger.

Virksomhederne er meget tilfredse med servicebesøg og informationsmøder

Målingen af disse to områder viste en tilfredshedsscore på henholdsvis 4,5 og 4,0. Hvad angår informationsmøder, har medarbejderne haft succes med at være servicerende og give information, der er relevant for de deltagende virksomheder. Ved servicebesøget har medarbejderne haft succes med at være venlige og imødekommende samt udvise respekt overfor den pågældende virksomhed.

TastSelv letter arbejdet, men telefonisk betjening kan fortsat forbedres

29 pct. af rådgiverne og 21 pct. af virksomhederne har oplevet, at de administrative procedurer i forhold til SKAT er blevet lettet inden for de sidste to år. En stor del af disse er især tilfredse med TastSelv systemet på SKATs hjemmeside.

43 pct. af rådgiverne og 29 pct. af virksomhederne har oplevet områder, som de i særlig grad synes, SKAT skal forbedre. Som det hyppigste nævnte indsatsområde nævnes den telefoniske betjening.

Kunderne er generelt mest tilfredse med TastSelv, e-mail og personlig fremmøde og mindst med telefon og brev.

SKAT vil arbejde videre med de forbedringsmuligheder, som analysen har vist. Der vil blive lagt særlig vægt på at forbedre kundebetjeningen via telefon og e-mail.

4. Interne forhold

4.1. Personaleforhold

Nedenstående oversigter viser udviklingen i antallet af ansatte, sygefravær mv. i SKAT i 1. kvartal 2007:

Tabel 2

Ansatte i SKAT	Primo 1. kv. 2007	Årsværk	Ultimo 1. kv. 2007	Årsværk
1. Antal ansatte i SKAT (medarbejdere og ledere)	Ca. 9.000	Ca. 8.750	Ca. 9.000	Ca. 8.750
2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed	Ca. 380		Ca. 380	

1. Tallene er ekskl. elever, vikarer, medarbejdere omfattet af det rummelige arbejdsmarked og medarbejdere med ekstraordinær tjenestefrihed.

2. Tallene er ekskl. elever, vikarer og medarbejdere omfattet af det rummelige arbejdsmarked

Tabel 3

Nyansatte og fratrådte	Antal nyansatte	Antal fratrådte
1. kvartal 2007	117	163

Tallene er ekskl. elever, vikarer, medarbejdere omfattet af det rummelige arbejdsmarked og medarbejdere med ekstraordinær tjenestefrihed. Udover de 117 nyansatte er der overført 27 medarbejdere fra Ribe og Ringkøbing Amter pr. 1. januar 2007.

Antal ansatte i SKAT har været svagt faldende i 1. kvartal 2007. Dette kan imidlertid på grund af afrunding ikke ses af tabel 2.

Tabel 4

Sygefravær	Bruttosygefravær	Nettosygefravær
1. kvartal 2007 i SKAT	3,59 fraværdsdage pr. medarbejder	2,51 fraværdsdage pr. medarbejder
1. kvartal 2006 i SKAT	3,49 fraværdsdage pr. medarbejder	2,57 fraværdsdage pr. medarbejder
1. kvartal 2006 i staten	2,6 fraværdsdage pr. medarbejder	1,8 fraværdsdage pr. medarbejder

Som det fremgår af tabel 4, har SKAT et højere sygefravær sammenlignet med det gennemsnitlige sygefravær i staten 1. kvartal 2006.

Der er som nævnt i den seneste statusrapport taget initiativ til, at samarbejderne i SKAT skal sætte fokus på sygefraværet i de enkelte enheder med henblik på at få det nedbragt. Der er således i april måned udsendt en intern vejledning til alle i SKAT vedrørende håndtering af sygefravær.

Rekruttering

I forbindelse med finanslovsaftalen for 2007 har SKAT fået mulighed for en vis nyrekruttering af medarbejdere i 2007. Derfor har SKAT i 1. kvartal 2007 gennemført to rekrutteringskampagner.

Den ene kampagne har været målrettet elever til en 2-årig erhvervsuddannelse. Den anden har været målrettet medarbejdere med spidskompetencer, der sammen med SKATs nuværende medarbejdere skal sikre SKAT mulighed for fortsat at løse opgaverne optimalt både nu og i fremtiden. I alt har der været annonceret efter godt 400 nye medarbejdere, heraf 75 elever.

Elevkampagnen

SKAT har modtaget ca. 1000 ansøgninger. Nogle ansøgere har søgt elevstillinger ved flere forskellige skattecentre eller enheder i skattecentrene og optræder derfor mere end én gang.

Rekrutteringskampagnen

Kampagnen var bygget op om 8 annoncer, der hver især mindede om kontaktannoncer. Det har været en humoristisk og anderledes kampagne, som generelt er blevet vel modtaget både af allerede ansatte og af omverdenen. Kontaktannoncernes første formål var at få ansøgerne til at gå ind på skat.dk og se SKATs rekrutteringssite.

Pr. 13. april 2007 er der modtaget godt 8000 ansøgninger fra ca. 4000 personer.

Ansøgninger fra medarbejdere, der er udpeget til forflyttelse til Betalingscentret

Det har været meget omtalt i medierne, hvorfor man afskediger medarbejdere, som ikke vil forflyttes til Betalingscentret og Kundecentret samtidig med, at der nyrekrutteres. Det kan i den forbindelse bemærkes, at alle har ret til at søge de stillinger, som SKAT har opslået eksternt på landsplan. Dette gælder også medarbejdere, der ikke har villet lade sig forflytte til Betalingscentret i Ringkøbing, og som endnu ikke har fratrådt deres stilling.

Ved besættelse af ledige stillinger skal SKAT ansætte de ansøgere, der er bedst egnede til de ledige jobfunktioner. For hver enkelt stilling vil der blive foretaget en konkret vurdering af, hvilken ansøger der bedst matcher den ønskede jobprofil. Medarbejdere, der er udpeget til Betalingscentret i Ringkøbing, og som endnu ikke har fratrådt deres stilling, vil blive behandlet på lige fod med andre ansøgere.

SKAT og Ledelse - SOL

For at fremme visionen om en attraktiv og dynamisk arbejdsplads med såvel faglige som personlige udviklingsmuligheder for den enkelte medarbejder er der i SKAT i maj 2006 søsat et forandringsledelsesprojekt, der involverer såvel ledelse som medarbejdere.

Alle ledelseslag og medarbejdergrupper har i 2006 været involveret i drøftelser af visionerne attraktiv arbejdsplads, retssikkerhed og ledelse. Der er bl.a. formuleret 12 udsagn om God Ledelse i SKAT som et fælles afsæt for at praktisere god ledelse i dagligdagen. Udsagnene er grundlaget for næste fase, hvor alle ledere i løbet af 2007 modtager feedback på deres lederadfærd.

I 2. kvartal 2007 gennemføres en måling af, i hvilket omfang projektet med lederudvikling har været i stand til at forbedre medarbejdertilfredsheden i SKAT.

4.2. IT - drift

I tiden efter fusionen af den statslige og de kommunale skatteforvaltninger blev der fra medarbejderside rejst kritik af den måde, it og telefoni fungerede på. Som oplyst på samrådet den 22. november 2006 blev det derfor besluttet at gennemfø-

re en uvildig konsulentanalyse af it situationen i SKAT. Analysen skulle afdække, hvilke faktorer medarbejderne blev generet af i en grad, der påvirkede muligheden for at udføre det daglige arbejde på en tilfredsstillende måde.

Analysen er primært baseret på en brugerundersøgelse blandt 400 medarbejdere i SKAT.

Den overordnede tendens i undersøgelsen er, at medarbejderne vurderer it situationen i dag som værende væsentligt bedre, end de gjorde i tiden umiddelbart efter fusionen. Især vurderes brugersupporten og printfaciliteter at være væsentligt forbedret.

Der er dog identificeret tre områder, hvor der trods øget brugertilfredshed fortsat bør være fokus på forbedring. Det drejer sig om:

- at sikre tilstrækkelig uddannelse i brugen af SKATs fagsystemer
- at forbedre it-systemernes performance
- at sikre, at medarbejdernes ønsker til forbedringer af it og telefoni løbende opsamles og behandles

Som opfølgning på analysens resultater og anbefalinger er der udarbejdet en handlingsplan. Hovedindholdet i handlingsplanen er:

- en tæt leverandørstyring
- fokus på kompetenceudvikling som en del af planlægningen og udviklingen af fagsystemerne i SKAT – herunder overvejelser om øget brug af eLæring
- relancering af de muligheder der er for at fremsætte forslag og ønsker til it og telefoni og vurdering af, om der skal igangsætte yderligere tiltag.

KMD Skat Ligning

Som nævnt i den seneste kvartalsrapport, har der været visse u hensigtsmæssigheder ved brugen af det system, som anvendes til støtte for ligningen (KMD Skat Ligning). Der har fortsat været problemer, men generelt set kører systemet nu tilfredsstillende, dog kan der til tider problemer med svartider. Grunden til dette analyseres for tiden, og der vil blive foretaget opfølgning hos leverandøren.

Systemerne generelt

Selv om situationen generelt er stabil, har der været midlertidige nedbrud i SKATs systemer, som blandt andet har medført problemer med telefoni og Tast-Selv. Sådanne situationer vil aldrig helt kunne undgås.

5. Systemmodernisering

Der henvises til de kvartalsvise statusrapporter fra SKAT til Folketingets Finansudvalg vedrørende systemmodernisering. Rapporterne vedrørende 1. kvartal vil blive sendt til Skatteudvalget samtidig med oversendelsen til Finansudvalget.