



**SKATTEMINISTERIET**

j.nr. 07-114332  
Dato : 6. september 2007

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 2. kvartal 2007.

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

## 1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 2. kvartal 2007 og er en opfølgning på kvartalsrapporten for 1. kvartal 2007, jf. SAU alm. del - bilag 140 (2006-07).

Rapporten er bygget op på samme måde som rapporten for 1. kvartal 2007. Således gøres der rede for de kundevedtede resultater i 2. kvartal 2007. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT i overensstemmelse med tankerne bag fusionen af de statslige og kommunale skattemyndigheder.

Af de væsentligste kundevedtede resultater i 2. kvartal 2007 kan nævnes:

- Udsendelse af selvangivelser og årsopgørelser er forløbet planmæssigt.
- Antallet af brugere af den udvidede selvangivelse, der anvender Tast-Selv, er vokset fra godt 71.000 sidste år til godt 193.000 i år.
- Fokus på telefonbetjening for at begrænse ventetiden og sikre at flest mulige får svar fra den første medarbejder, de taler med.
- Der kan måles klare forbedringer i sagsbehandlingstiderne. Måltallene er dog endnu ikke opfyldt, men den positive udvikling forventes at fortsætte bl.a. på grund af tiltag til forbedring af de administrative arbejdsgange.
- I 2. kvartal 2007 er der for alvor kommet gang i indsatsarbejdet med forskellige landsdækkende og lokale obligatoriske og frivillige projekter i indsatsplan 2007. Mange af projekterne har i dette kvartal omfattet vejledning i forhold til borgere og virksomheder.
- Restancerne vedrørende skatter og afgifter er faldet, mens øvrige restancer er steget, især som følge af overførsler af restancer fra politiet.
- Der er udarbejdet en inddrivelsesplan for 2. halvår 2007, og med udgangspunkt heri er nye initiativer igangsat.

De kundevedtede resultater er uddybet nedenfor.

Af mere generelle forhold i 2. kvartal 2007 kan der være grund til at nævne resultatet af rekrutteringskampagnen, Skatterådets årsberetning og SKATs årsrapport 2006.

### *Rekruttering*

Som nævnt i kvartalsrapporten for 1. kvartal 2007 iværksatte SKAT i marts måned en rekrutteringskampagne. SKAT modtog et meget stort antal ansøgninger,

og der er ultimo august ansat ca. 325 nye medarbejdere. I afsnit 3.2 er der nærmere redegjort for resultatet af rekrutteringskampagnen.

#### *Skatterådets årsberetning*

I maj måned præsenterede Skatterådet sin første årsberetning dækkende perioden fra 1. november 2005 til 31. december 2006. Årsberetningen er en præsentation af Skatterådet, som blev etableret samtidig med SKAT, den 1. november 2005. Beretningen beskriver nogle af rådets konkrete udfordringer og rådets arbejdsopgaver det forgange år. Desuden indeholder den forskellig statistik om Skatterådets sager og sagsbehandlingstiden for bindende svar. Årsberetningen er sendt til Skatteudvalget, jf. SAU alm. del - bilag 144 (2006-07) og findes tillige i en elektronisk udgave på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

#### *SKATs årsrapport 2006*

SKATs årsrapport forelå i maj måned. Den vedrører det første hele år for den fusionerede skatteforvaltning. Årsrapporten er en status på året, der er gået og beskriver årets resultater både i forhold til målene på finansloven, resultatkontrakten mellem SKAT og Skatteministeriet og det økonomiske resultat. Rapporten er sendt til Skatteudvalget, jf. SAU alm. del – bilag 138 (2006-07) og findes tillige i en elektronisk udgave på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

## **2. Kontakten med borgere og virksomheder**

### *2.1. Antal sager og sagsbehandlingstider*

En stor del af SKATs produktion består i at sagsbehandle konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder. SKAT har i de første 7 måneder af 2007 behandlet godt 26.500 med administrative afgørelser. Målet er, at 90 pct. af disse afgørelser skal være ekspederet inden for 3 måneder fra modtagelsen. Denne frist blev i de første 7 måneder af 2007 overholdt for knap 23.000 af de administrative afgørelser, hvilket svarer til, at 86 pct. af sagerne er besvaret inden for de første 3 måneder.

#### *Bindende svar*

Inden for sagsgruppen bindende svar er der i første halvår 2007 indkommet 2.925 anmodninger om bindende svar og ekspederet 2.833 anmodninger. De afsluttede anmodninger om bindende svar fordeler sig med 282 afsluttede sager for Skatterådet og 2.551 anmodninger, som blev besvaret af skattecentre. Ultimo juni 2007 var der godt 550 uekspederede anmodninger om bindende svar.

Den samlede sagsbehandlingstid for både skattecentre og Skatterådet viser, at 81 pct. af anmodningerne besvares inden for 3 måneder. Fordelingen er, at skatte-

centrene har besvaret 84 pct. af anmodningerne indenfor 3 måneder, mens Skatterådet har besvaret 56 pct. af sagerne indenfor 3 måneder.

SKAT har som særlig målsætning, at ukomplicerede, fuldt oplyste anmodninger om bindende svar skal være besvaret inden for 30 dage fra modtagelsen af det korrekte gebyr.

Blandt andet for at kunne opfylde sidstnævnte målsætning har SKAT i februar 2007 iværksat et projekt til optimering af sagsgangen for skattecentrenes behandling af anmodninger om bindende svar (Projekt Bindende svar – sagspool). Der er etableret elektroniske sagspools for ikke-principielle bindende svar. Anmodningerne om bindende svar visiteres i en række faglige emner og i kompleksitetsgrader.

Fase 1 af projektet, hvor hver anmodning registreres efter sagens kompleksitet, er sat i drift pr. 1. juli 2007. I perioden 1. juli til 20. august 2007 har SKAT afsluttet 102 sager, der var visiteret som ukomplicerede, fuldt oplyste sager. De 102 sager udgør godt 53 pct. af det samlede antal bindende svar afsluttet i perioden. Af de 102 sager blev ca. 98 pct. afsluttet inden for 30 dage, og sagsbehandlingstiden var i gennemsnit 11 dage fra modtagelsen af det korrekte gebyr. Disse tal er baseret på landsdækkende manuelle optællinger. For at opnå et mere retvisende billede af hvor mange sager, der afsluttes inden for 30 dage, er det dog nødvendigt, at registreringen af sagernes kompleksitet og oplysningsgrad finder sted i en noget længere periode end den nævnte, ligesom sagsbehandlingstiden for disse sager må forventes at variere ved senere udsøgninger.

De følgende faser i projektet er lancering af ny forbedret internetportal og automatisk sagsoprettelse i SKATs sagsbehandlingssystem. Dette vil blive gennemført løbende i 2007 og begyndelsen af 2008.

Der er herudover – som nævnt i kvartalsrapporten for 1. kvartal 2007 - blevet gennemført en særlig indsats med hensyn til ekspeditionen af anmodninger om bindende svar. For at afvikle puklen af sager om bindende svar er der således taget forskellige initiativer, der bl.a. omfatter yderligere ressourceallokering til besvarelse af anmodningerne. Ultimo juni 2007 var sagspuklen på 110 anmodninger mod 450 ultimo marts 2007. "Sagspuklen" er det antal sager, som ligger ud over det antal, som forventes under de givne og nuværende omstændigheder at kunne behandles løbende. Disse sager fordeler sig på 90 principielle sager til behandling i Skatterådet og 20 sager til behandling i SKAT. Det betyder, at sagspuklen stort set er afviklet i skattecentrene.

## *2.2. Ankenævn*

På ankenævnsområdet (skatte-, vurderings- og motorankenævn) har produktionen været som anført nedenfor:

#### *Skatteankenævn*

Den 1. april 2007 var der en beholdning af sager i skatteankenævnene på ca. 4.600. Beholdningsstørrelsen har i løbet af 2. kvartal 2007 været faldende. Den 30. juni 2007 var beholdningen ca. 3.700 sager.

Tilgangen af nye sager i perioden 1. april til 30. juni 2007 har været på 921. Tilgangen af sager i samme kvartal 2006 var 1.382. Dermed fortsætter faldet i tilgangen af nye sager.

Skatteankenævnene har i perioden 1. april til 30. juni 2007 afsluttet 1.972 sager<sup>1</sup>.

#### *Vurderingsankenævn*

Den 1. april 2007 var der en beholdning af sager i vurderingsankenævnene på 636. Beholdningen pr. 30. juni 2007 er 1.022 sager. Tilgangen i perioden 1. april til 30. juni 2007 har været 844 sager. Hovedparten af sagerne tilgår normalt vurderingsankenævnene i månederne april til oktober, idet fristen for indlevering af klage over ejendomsvurderinger falder i denne periode. Det er derfor forventeligt, at tilgangen af sager i april kvartal er høj.

Vurderingsankenævnene har i perioden 1. april til 30. juni 2007 afsluttet 416 sager.

#### *Sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi*

Udover de sager, som er medtaget i ovennævnte opgørelser, har vurderingsankenævnene modtaget et stort antal genoptagelsessager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi. 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.

#### *Motorankenævn*

Pr. 1. april 2007 var der en beholdning af sager på 810. Beholdningen pr. 30. juni 2007 var på 790 sager. Tilgangen i perioden 1. april til 30. juni 2007 har været 280 sager.

Motorankenævnene har i perioden 1. april til 30. juni 2007 afsluttet 300 sager.

---

<sup>1</sup> Tallet 1.972 er det antal sager, som er afgjort i nævnene eller tilbagekaldt. Dette tal afviger fra afgangens i beholdningsopgørelsen. Det skyldes, at i beholdningsopgørelsen er sager afgangsført allerede, når der er udarbejdet sagsfremstilling i sekretariatet, og sagen er klar til forelæggelse for skatteankenævnet. Der opstår således en forskydning.

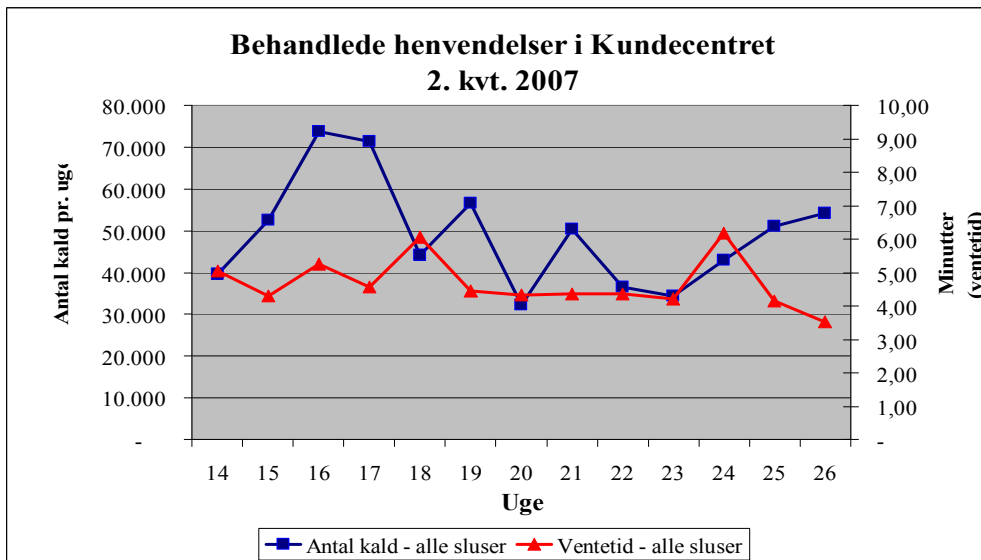
### 2.3. Betjening via internet, telefon, e-mail m.v.

#### Telefonbetjening

Som nævnt i kvartalsrapporten for 1. kvartal 2007 har SKAT som mål for telefonisk betjening at besvare 80 pct. af borgernes og virksomhedernes opkald inden for tre minutter. For opkald fra rådgivere er målet, at 80 pct. af alle opkald besvares inden for et minut. Målene er udtryk for årsgennemsnit, dvs. at der er indregnet ekstra tid i forbindelse med spidsbelastninger og kortere tid på andre tidspunkter af året.

SKAT modtog og behandlede i 2. kvartal 2007 ca. 665.000 generelle henvendelser fra borgere og virksomheder. Figur 1 viser antallet af opkald i forhold til ventetiden opgjort på ugebasis. Antallet af henvendelser i 2. kvartal er godt 6 pct. lavere end i årets første kvartal.

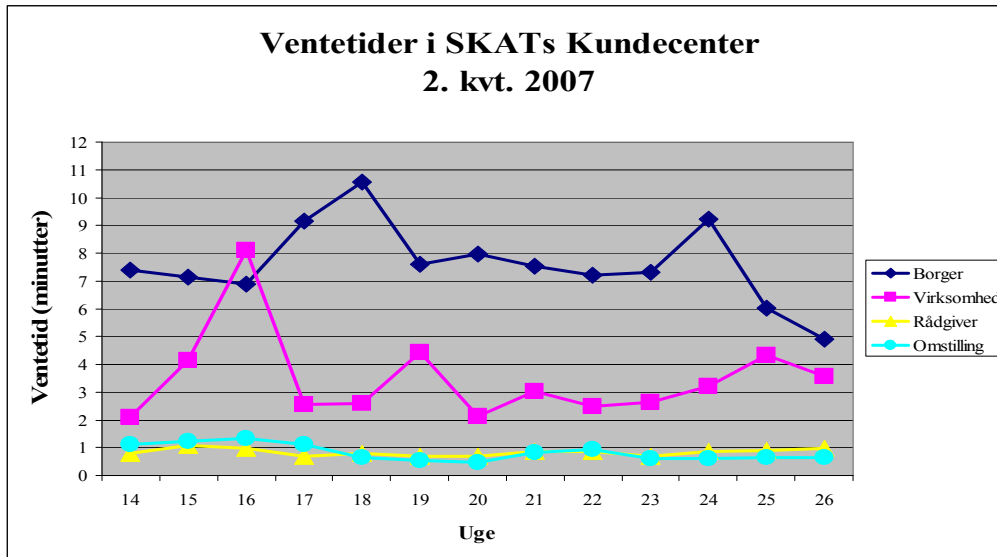
Figur 1





Figur 2 viser ventetiden for de forskellige grupper af skatteydere og rådgivere opgjort på ugebasis.

Figur 2



SKAT har tidligere modtaget kritik for manglende information om ventetiden ved kontakt til SKAT. Derfor har SKAT gennemført en ny metode til oplysning om ventetid på telefonerne.

Således oplyses borgere, virksomheder og rådgivere nu om, at den forventede ventetid er kort eller lang, hvis ventetiden beregnes til at være henholdsvis under 3 minutter eller over 3 minutter. Efter gennemførelsen af denne løsning opleves der en bedre forventningsafstemning mellem borgere, virksomheder, rådgivere og SKAT, og antallet af klager er faldet.

Ventetiden ved telefonerne har i 2007 været på 5-6 minutter i gennemsnit til den første medarbejder, man møder. Dette er længere tid end i 2006. Andelen af borgere, virksomheder og rådgivere, der får svar af den første medarbejder, de taler



med i SKAT, er til gengæld steget markant, så de pågældende ikke skal stilles videre og møde ny ventetid.

Det afgørende for SKAT her og nu er at begrænse ventetiden for den enkelte borger, rådgiver og virksomhed mest muligt og sikre, at flest mulige får svar fra den første medarbejder, de møder (straksafklaring). Begrænsningen af de lange ventetider sker ved øget overvågningsindsats og bedre ledelsesmæssige værktøjer. En højere grad af straksafklaring forfølges via målrettet kompetenceudvikling i form af nabotræning m.v. Det er også blevet indskærpet, at skatteyderne skal have tilbud om, at der bliver ringet tilbage i de tilfælde, hvor de er blevet stillet videre én gang.

SKATs mål ved etableringen af Kundecentret var, at afklaringen ved første medarbejder er 70 pct., og at den næste medarbejder, der stilles videre til, kan klare 2 ud af 3 opkald af de sidste 30 pct. Sammenlignet med andre call centre med høj kompleksitet i henvendelserne er det en relativt høj afklaring hos den første medarbejder, borgeren, virksomheden eller rådgiveren taler med.

En sag, som i det forløbne kvartal har givet anledning til omtale, er en artikel i Penge & Privatøkonomi med overskriften ”SKAT giver pinligt ringe rådgivning”. Penge & Privatøkonomi har ved at stille 4 konkrete spørgsmål undersøgt, om man kan stole på SKAT. Artiklen gav anledning til et spørgsmål fra Skatteudvalget, Alm. del spørgsmål 254 (2006-07). Skatteministerens svar på spørgsmålet kan kort opsummeres sådan, at hvis en medarbejder ved Kundecentret er i tvivl om svaret på et spørgsmål eller henvendelse, skal spørgsmålet viderestilles til skattecentre.

#### *E-mail*

Som reaktion på kritik af SKATs svartider på e-mails, blev der i begyndelsen af 2. kvartal ændret i den automatiske kvittering. Skatteyderen modtog således denne besked fra SKAT, når de sendte en mail, fax eller brugte webformularen:

*”Vi forsøger at svare på 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.”*

Borgere, virksomheder og rådgivere modtog dette svar indtil udgangen af juli måned, men fra og med august forventes svartiderne igen at kunne imødekommes tilfredsstillende. Derfor informeres skatteyderne nu igen om den almindelige frist om, at der svares inden for 5 hverdage.

I 2. kvartal modtog SKAT næsten 99.000 henvendelser via e-mail, fax og web. Dette er ca. 30 pct. flere end i 1. kvartal. Af de afsluttede henvendelser er ca. 56 pct. besvaret indenfor 5 arbejdsdage. Dette tal dækker over store udsving, således blev 43 pct. besvaret indenfor 5 dage i april måned, mens tallet var steget til 66 pct. ved udgangen af juni måned. Målet er, at 80 pct. besvares indenfor 5 arbejdsdage.

Kort efter etableringen af Kundecentret i april 2006 blev det klart, at SKAT stod overfor en stor pukkel af ubesvarede e-mails i forbindelse med udsendelsen af selvangivelse og årsopgørelser. Erfaringerne fra sidste år er anvendt til at imødegå en tilsvarende situation, og Kundecentret har i 2. kvartal sendt udvalgte e-mails til besvarelse i skattecentre. Denne hjælp afsluttedes efter den 1. uge af juli måned. Medio juli måned er mailbeholdningen af ikke afsluttede mails på ca. 5.650 og dermed tæt på en daglig normalbeholdning på ca. 5.500.

#### *2.4 Selvangivelser og årsopgørelser for 2006*

SKAT lægger stor vægt på at etablere elektroniske løsninger som f.eks. TastSelv for at gøre det lettere for borgere og virksomheder og samtidig gøre det muligt for SKAT at opnå de effektiviseringskrav, som SKAT skal leve op til.

For at fremme brugen af TastSelv blev der i juni 2007 gennemført en større markedsføringsindsats vedrørende den udvidede selvangivelse. Ved avisannoncer, bannerreklamer, radiospots og direkte mails til virksomheder blev der opfordret til at anvende TastSelv, ligesom der bl.a. blev gjort opmærksom på indberetningsfristen og funktionalitetsforbedringer af TastSelv-systemet, der gør det mere attraktivt at bruge systemet. Ikke mindst skal selvstændige ikke længere indsende regnskab med selvangivelsen.

Effekten har været ganske betydelig. I forbindelse med indberetninger af den udvidede selvangivelse er der tale om næsten en tredobling i antallet af TastSelv-indberetninger i forhold til sidste år.

SKAT har for selvangivelsesåret 2006 i alt udsendt den udvidede selvangivelse til ca. 534.000 personer. Heraf har godt 193.000 personer gjort brug af TastSelv, hvilket svarer til 36 pct. Sidste år benyttede godt 71.000 modtagere af den udvidede selvangivelse TastSelv. Stigningen i brugen af TastSelv er ensbetydende med et tilsvarende fald i antal selvangivelser, der skal efterbehandles manuelt.

Opgaven med behandlingen af de udvidede selvangivelser har høj prioritet og ledelsesmæssig fokus i SKAT, og langt hovedparten af de udvidede selvangivelser var indberettet pr. 1. august 2007. Opgaven forventes derfor i år at forløbe planmæssigt og uden væsentlige forsinkelser.

Også i forbindelse med indberetningerne af almindelige selvangivelser er der sket en forøgelse af anvendelsen af TastSelv. TastSelv-andelen for selvangivelsesåret 2006 har således været på ca. 76 pct., idet ca. 932.000 ud af ca. 1,2 mio. selvangivelser er afleveret digitalt. For selvangivelsesåret 2005 var den tilsvarende andel knap 72 pct.

I alt har ca. 1.125.000 skatteydere (almindelig og udvidede selvangivelse) selvangivet vis TastSelv.

Som nævnt i kvartalsredegørelsen for 1. kvartal 2007 er der som noget nyt indført Intelligent TastSelv. Intelligent TastSelv har til formål at advisere borgeren, hvis der selvangives i modstrid med de oplysninger, SKAT har modtaget fra arbejdsgivere, banker m.fl.

Hvis der via TastSelv bliver selvangivet i modstrid med SKATs oplysninger, vil borgeren blive præsenteret for en servicemeddelelse. Borgeren har så muligheden for at selvangive i henhold til SKATs oplysninger, eller borgeren kan fastholde egne oplysninger og bliver så tilbudt muligheden for at angive en kommentar til SKAT om differenceforholdet.

Ved en foreløbig statusoptælling pr. 2. juli 2007 var i alt ca. 640.000 personer blevet adviseret af Intelligent TastSelv.

Heraf har 28 pct. svarende til ca. 180.000 skatteydere fået en servicetekst om differencer. Det svarer til ca. 18 pct. af alle dem, der har selvangivet via TastSelv.

Af de ca. 180.000, der er blevet præsenteret for serviceteksten, har ca. 28.000 frafaldet ændringen – altså lignet sig selv.

Af de ca. 150.000, der har fastholdt deres egne oplysninger, har ca. 83.000 argumenteret herfor ved at benytte kommentarfeltet.

Intelligent TastSelv har altså afværget eller kvalificeret mere end ca. 110.000 differencer.

Ved indførelsen af Intelligent TastSelv blev det skønnet, at der ville være ca. 100.000 forhold, der enten ikke opstod eller blev ledsaget af en kommentar fra borgeren. Debuten for Intelligent Tastselv anses derfor at have været succesfuld.

## 2.5. Vejledning og kontrol

### *Indsats*

#### *Risikobaseret indsatsmodel*

Til brug for bl.a. indsatsplan 2008 har SKAT udviklet en indsatsmodel. I denne model sker der en behandling og vurdering af risici ud fra den påvirkning, de har på adfærd og holdning og dermed på skattegabet.

I indsatsmodellen udsøges risici mod skattegabets størrelse. Risiko defineres som:

*"En risiko er adfærd eller holdninger, som påvirker eller kan påvirke skattegabet negativt."*

Med anvendelsen af den risikobaserede indsatsmodel søges risici systematisk identificeret, dokumenteret, vurderet og prioriteret. Anvendelsen af modellen vil således give en liste af prioriterede risikoområder, der indgår som input i udvælgelsen af en række indsatsområder, der foretages som led i indsatsplanlægningen for 2008.

Som tidligere nævnt er der som led i indsatsplanen for 2007 iværksat en række projekter, hvoraf der nedenfor redegøres for udvalgte.

#### *Projekt udenlandske ejendomme*

I redegørelsen for 1. kvartal 2007 var baggrunden for og planen med hensyn til projektet omtalt. Som det fremgik, var der ca. 8.300 ejere, der for indkomståret 2005 havde selvangivet ejerforholdet.

Med udgangen af juli 2007 havde SKAT registreret 21.492 ejere af udenlandsk fast ejendom. Der har således været et markant resultat af projektet.

Projektet fortsætter i efteråret 2007 med en målrettet indsats overfor øvrige borgere, som ifølge SKATs oplysninger kan tænkes at have en fast ejendom i udlandet. Projektet omfatter også en undersøgelse af, hvorledes købet er finansieret – om der f.eks. er tale om udeholdte indtægter.

#### *Aktieprojektet*

Et stigende antal danskere har investeret i aktier. Erfaringer viser, at der er en del fejl i de skattemæssige angivelser og opgørelser på området.

Folketinget vedtog i 2005 en ny aktieavancebeskatningslov, som finder anvendelse fra 1. januar 2006. Den nye lovgivning indeholder dels nye regler om be-

skatning af aktieavancer mv., dels komplicerede overgangsregler. Reglerne har bl.a. betydning for mange lønmodtagere, pensionister mv., som ejer større eller mindre beholdninger af aktier og investeringsforeningsbeviser, såvel i 2006 som fremover.

SKAT ønsker med indsatsen at informere om den nye lovgivning på en sådan måde, at almindelige lønmodtagere og pensionister kan selvangive korrekt i relation til aktier og investeringsforeningsbeviser mv. Da der vil blive tale om en særlig informationsindsats både i 2007 og 2008, har SKAT en forventning om, at en stikprøv i 2008 vil vise, at der ikke vil være fejl af større omfang i selvangivelserne for 2007.

Aktieprojektet omfatter både forebyggende og opklarende aktiviteter. Der er givet vejledning i selvangivelsen og på hjemmesiden, udarbejdet pjece og gennemført en informationskampagne i løbet af foråret.

Der er udsendt spørgeskemaer til 20.000 borgere, der skal vise, om informationen er nået frem og kan forstås. Ca. 5.000 har svaret skriftligt, og hertil kommer svar på nettet.

Lige nu er de enkelte skattecentre i gang med at gennemgå 15.000 selvangivelser. Borgerne er i alle tilfælde valgt ud, fordi der er sket salg af værdipapirer, men uafhængigt af beløbsstørrelse. Avancer skal ikke selvangives i alle tilfælde. SKAT har kigget på nogle af svarene på spørgeskemaet, og her er der klare tendenser.

Borgerne – navnlig de yngre - er ikke klar over, at de selv skal selvangive. De tror, at SKAT klarer det. De ældre ved ofte godt, at der skal selvangives men har svært ved at overskue de ny regler og overgangsregler.

SKAT har til hensigt at rette konstaterede fejl og at indlede ansvarssager i grove sager om overtrædelse af lovgivningen.

SKAT vil endvidere i 2008 på ny vejlede almindelige lønmodtagere og pensionister om reglerne i forbindelse med selvangivelse/årsopgørelsen for 2007 og som nævnt foretage en stikprøve. SKAT vil på ny rette konstaterede fejl, men vil nu indlede ansvarssager i alle sager om overtrædelse af lovgivningen, som giver anledning hertil.

*Lokale tiltag*

Blandt de lokale tiltag skal et enkelt projekt nævnes, fordi det på udmærket vis illustrerer hele ideen med indsatsstrategien. Konkret har dialog om selvangivelser medført et markant fald i antallet af taksationer.

Mange personligt drevne virksomheder undlader at selvangive og bliver derfor takseret.

Med det formål i fremtiden at kunne spare ressourcer på de opgaver, der er forbundet med taksationer, foreløbige fastsættelser på afgiftsområdet og tilsigelse af personkredsen til udpantning, har Skattecenter Holbæk gjort en særlig indsats overfor denne personkreds.

Skattecentret har gennemført et lokalt projekt, hvor udgangspunktet var alle personligt drevne virksomheder, hjemmehørende under skattecentret, der ikke havde styr på selvangivelsen i årene 2003 – 2005 og derfor var takserede.

Skattecenter Holbæk fik kontakt med 93 procent af de takserede virksomheder og fik en aftale med dem alle. Aftalerne har ført til afleverede selvangivelser eller aftaler med revisor om at lave regnskaber og selvangivelser.

Den metode, som blev anvendt, var enkel. Først skrev skattecentret til de takserede virksomheder og besøgte dernæst dem, som ikke reagerede på brevet. Typisk ved eftermiddags- eller aftenbesøg. Det har vist sig effektivt, at to medarbejdere fra SKAT deltog i besøgene, én fra Indsats og én fra Inddrivelse. Hermed kunne virksomheden klare alle udeståender med SKAT på én gang. Desuden fik virksomhederne hjælp med at få selvangivelse og momsangivelser på plads.

Virksomhederne var som regel glade for SKATs besøg. Erfaringerne viser, at det er vigtigt at få de takserede virksomheder i tale. Mange af dem har brug for hjælp. Når SKATs medarbejdere møder virksomhedens indehaver personligt og yder den fornødne hjælp, så er viljen til at få selvangivelserne på plads stor.

### *Fair play*

Kontrolindsatsen i Fair play-regi er primært et myndighedssamarbejde med deltagelse af SKAT, Fødevareregionerne, Arbejdsdirektoratet, Miljøstyrelsen, kommunerne, politiet, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og Udlændingetjenesten.

Myndighederne gennemfører løbende lokale og landsdækkende kontrolaktioner målrettet mod de mest risikofyldte brancher og med fokus på anvendelsen af de nye værktøjer, som Folketinget har vedtaget i 2005 og 2006, f.eks. pålæg om at føre logbog, næringsbasen, hjemmel til kontrol af byggepladser, udvidede befø-

jelser på pantområdet etc. Den seneste landsdækkende kontrolaktion blev gennemført i juni 2007 mod 575 virksomheder inden for restauranter, kiosker, bage-re, beværtninger mv.

Udover selve kontrolindsatsen intensiveres myndighedssamarbejdet også på andre områder. F.eks. indgik SKAT i maj 2007 aftale med Integrationsministeriet om adgang til UdlændigeInformationsSystemet, som indeholder informationer om udenlandske statsborgere, der har eller har haft en sag under behandling efter udlændingelovens bestemmelser. Oplysningerne kan bl.a. anvendes i forbindelse med kontrolaktioner, hvor der foretages kontrol af udenlandske arbejdstagere.

SKAT arbejder løbende med at forbedre forskellige administrative arbejdsgange.

### *2.6. Restancer*

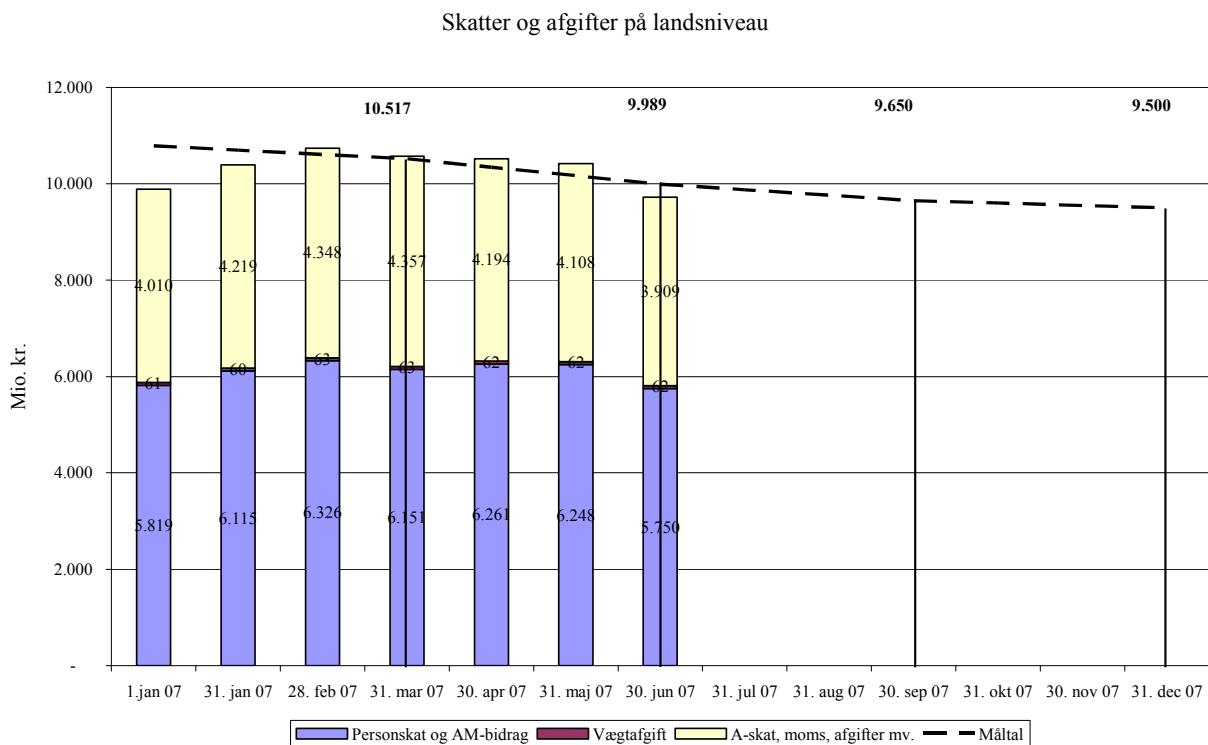
SKATs mål på finansloven for 2007 omfatter henholdsvis et måltal for restancer på skatter og afgifter og et måltal for øvrige restancer.

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

Det andet måltal, der er på 12,5 mia. kr. ved årets udgang, omfatter 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 og andet kvartal af 2007 vist i nedenstående figur 1. Som det fremgår af den stiplede linie på figuren, er det målet gradvis hen over året at nedbringe restancerne til 9,5 mia. kr.

Figur 1



Ultimo 1. kvartal 2007 udgjorde de samlede skatte- og afgiftsrestancer ca. 10,6 mia. kr. I løbet af 2. kvartal 2007 er restancerne faldet med ca. 850 mio. kr., således at de ligger ca. 268 mio. kr. under det interne måltal, som den stiplede linie i figuren viser.

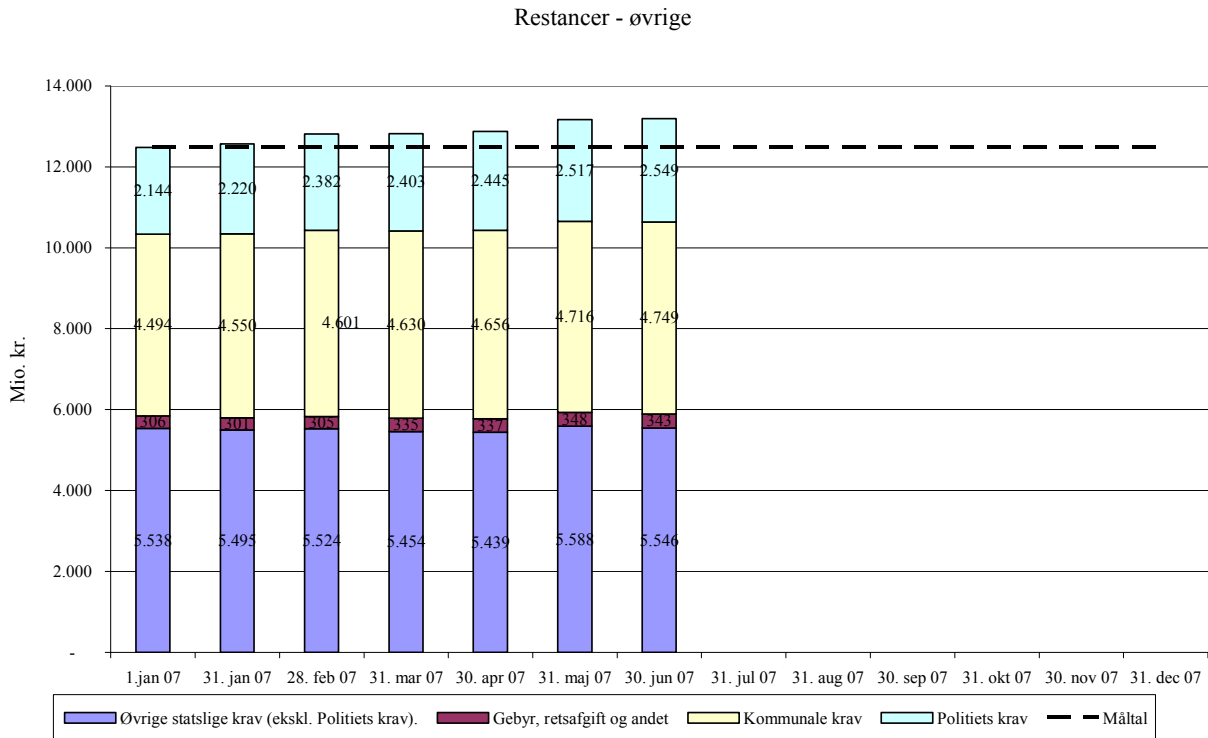
Faldet på de ca. 850 mio. kr. er fordelt med ca. 450 mio. kr. på restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter og ca. 400 mio. kr. vedrørende personskat og AM-bidrag.

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

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



Figur 2



Ultimo 1. kvartal 2007 udgjorde øvrige restancer ca. 12,8 mia. kroner. I løbet af 2. kvartal 2007 er restancerne steget med ca. 370 mio. kr. Stigningen er fordelt således:

Overførte krav fra politiet er steget med ca. 150 mio. kr. Stigningen uddybes nedenfor i afsnittet: overførte restancer fra politiet.

Overførte kommunale krav er steget med ca. 120 mio. kr., hvilket næsten udelukkende skyldes en stigning i restancerne vedrørende underholdsbidrag, der udgør en stor del af de overførte kommunale krav. SKAT vil nu øge fokus på mulighederne for inddrivelse af underholdningsbidrag, jf. nedenfor under omtalen af inddrivelsesplanen for 2. halvår af 2007.

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.

Overførte øvrige statslige krav, ekskl. krav fra politiet, er steget med ca. 100 mio. kr., hvilket udelukkende skyldes en stigning i SU-lån og statsgaranterede studielån. Årsagen til stigningen skyldes, at tilbagebetalingspligten på ikke misligholdte SU-lån indtræder henholdsvis 1. januar og 1. august. Hvis låntager ikke er i stand til at betale, gennemføres sædvanlig rykker og opsigelsesprocedure, hvorefter fordringen overføres til SKAT. Der vil derfor være forholdsmæssigt flere misligholdte fordringer ultimo maj og ultimo december, hvilket også fremgår af restanceopgørelserne fra maj og december år 2006.

#### *Overførte restancer fra politiet*

Ved SKATs overtagelse af restanceinndrivelsen fra politiet forventede man ultimo 2005 at overtage en restancemasse på ca. 1,3 mia. kr. Beløbet var fremkommet på baggrund af en fremskrivning af politiets restancemasse, der i 2002 var opgjort til ca. 1,2 mia. kr.

På grund af systemmæssige forhold påbegyndtes overførslen af restancer først i juni 2006. Man forventede dengang, at overførslen ville tage nogle måneder.

Det har efterfølgende vist sig, at den samlede restancemasse er væsentlig større, idet den ved udgangen af maj 2007 udgjorde ca. 2,8 mia. kr. Samtidig er overførslen af gamle restancer endnu ikke afsluttet.

SKAT har pt. overtaget i alt ca. 250.000 fordringer fra politiet, heraf ca. 150.000 fra 2005 eller tidligere år. Forventningen var her, at der ville komme 100.000 fordringer på årsbasis, og dette har i forhold til fordringer fra det seneste år vist sig at holde nogenlunde stik, idet SKAT pt. har overtaget ca. 88.000 fordringer idømt/vedtaget i 2006.

#### *Inddrivelsesplanen for 2. halvår*

Inddrivelsesplanen for 2. halvår 2007, der oversendes til Skatteudvalget samtidig med denne rapport, er en videreførelse af den kurs, der blev udstukket i inddrivelsesplanen for 1. halvår - nemlig at der anlægges en offensiv og konsekvent inddrivelsesprofil for SKAT som ny inddrivelsesmyndighed. Dette er der redegjort for i SAU-bilag 135 alm. del (2006/07). Området vedrørende virksomhedsrestancer vil fortsat være et særligt fokusområde i 2007, hvor den løbende restanceudvikling vil blive fulgt tæt.

I inddrivelsesplanen for andet halvår er der alene medtaget et nyt projekt, nemlig vedrørende restancer for underholdsbidrag. Baggrunden for projektet er den ovenfor omtalte stigning i disse restancer, der formentlig primært kan henføres til en stigning i de forskudsvist udlagte bidrag. Stigningen skal formentlig ses i

sammenhæng med, at det offentliges samlede udgifter vedrørende disse bidrag er steget markant i de senere år.

Foreløbige analyser viser, at inddrivelsen evt. kan intensiveres i op til 40 % af sagerne, hvor der foreligger den fornødne betalingsevne. Skattecentrene vil derfor i andet halvår skulle gennemgå denne sagsportefølje for at konstatere, hvorvidt der i den udsøgte gruppe kan fastsættes afdragsordninger eller iværksættes lønindeholdelse. Målet er, at alle bidragsrestanter, der har en betalingsevne, også har en afdragsordning eller en lønindeholdelse inden udgangen af 2007.

### 3. Interne forhold

#### 3.1. Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær

Nedenstående oversigter viser udviklingen i antallet af ansatte, sygefravær mv. i SKAT i 2. kvartal 2007:

Tabel 1

<b>Ansatte i SKAT</b>	<b>Primo 2. kv. 2007</b>	<b>Årsværk</b>	<b>Ultimo 2. kv. 2007</b>	<b>Årsværk</b>
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. 400	

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

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

Tabel 2

<b>Nyansatte og fratrådte</b>	<b>Antal nyansatte</b>	<b>Antal fratrådte</b>
2. kvartal 2007	172	167

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

Som det fremgår af ovenstående tabeller, er antallet af ansatte – trods 167 fratrådte medarbejdere - nærmest uændret. Dette skyldes, at SKAT har haft mulighed for at rekruttere nye medarbejdere, fortrinsvist spidskompetencer, jf. nærmere herom nedenfor i afsnit 3.2.

Tabel 3

<b>Sygefravær</b>	<b>Bruttosygefravær</b>	<b>Nettosygefravær</b>
2. kvartal 2007 i SKAT	2,17 fraværdsdage pr. medarbejder	1,21 fraværdsdage pr. medarbejder
2. kvartal 2006 i SKAT	2,41 fraværdsdage pr. medarbejder	1,5 fraværdsdage pr. medarbejder
2. kvartal 2006 i staten	1,8 fraværdsdage pr. medarbejder	1,1 fraværdsdage pr. medarbejder

Bruttosygefraværet svarer til fraværdsdage i alt pr. medarbejder inkl. længerevarende sygefravær. Nettosygefraværet svarer til fraværdsdage pr. medarbejder ekskl. længerevarende sygefravær. Længerevarende sygefravær er fravær i mere end 30 arbejdsdage.

Tallene vedr. sygefravær for 2. kvartal 2007 for staten er endnu ikke tilgængelige.

#### 3.2. Rekruttering, afrapportering

I 1. kvartal 2007 har SKAT gennemført to rekrutteringskampagner. Den ene vedrørende rekruttering af elever og den anden vedrørende rekruttering af nye spids-

kompetencer til SKAT. I alt har SKAT haft ca. 400 ledige stillinger. Begge kampanjer har været en stor succes. Der indkom ca. 1.000 ansøgninger til elevstillingerne og ca. 8.000 ansøgninger til de øvrige stillinger.

Resultatet er, at alle 75 elevstillinger er besat med tiltrædelse 1. september. Hvad angår spidskompetencer er der ansat ca. 250 nye medarbejdere, og flere ansættelsesaftaler er undervejs. Samlet er stort set alle opslåede stillinger besat. I den nærmeste fremtid vil der være enkelttopslag på de resterende stillinger.

Overordnet set fordeler ansættelserne sig således, at ca. 200 nye medarbejdere er blevet ansat ved skattecentre og resten ved Hovedcentret og de særlige enheder. Der er ansat medarbejdere med mange forskellige profiler til næsten hele SKATs område. Eksempelvis kan det dog nævnes, at der er ansat flest nye medarbejdere til at varetage følgende 4 områder: juridiske opgaver, service og kontrol, inddrivelsesopgaver samt Projekt- og udviklingsopgaver.

Kampagnen for rekruttering af spidskompetencer bestod af en række kontaktannoncer. Kampagnen er blevet særdeles godt modtaget og vurderes at have haft en positiv imageskabende sideeffekt. Kampagnen blev kåret som vinder af kvartalets jobannonce i Berlinske Tidende for 1. kvartal 2007. Flere konferencearrangører, studerende og uddannelsesinstitutioner har efterfølgende kontaktet SKAT og anmodet om SKAT vil holde oplæg og videregive informationer om forløbet.

### *3.3. SKAT og Ledelse*

I sidste kvartalsrapport blev der orienteret om SOL projektet (SKAT og Ledelse), som er iværksat for at fremme visionen om en attraktiv og dynamisk arbejdsplads. Det fremgik endvidere, at der i 2. kvartal 2007 ville blive gennemført en måling af, i hvilket omfang projektet med lederudvikling har været i stand til at forbedre medarbejdertilfredsheden i SKAT.

SKAT har i maj 2006 og 2007 gennemført identiske målinger, som gør, at det i dag kan konkluderes, at SKATs personaleledelse er styrket igennem det sidste år med en forbedring af alle målepunkter.

Ved SOL projektets start blev der gennemført en måling af medarbejdernes oplevelse af SKATs kultur, visioner og ledelse. Startmålingen og tidligere målinger fra fusionsperioden viste, at der i SKAT var et behov for at styrke personaleledelsen og på dette grundlag arbejde med SKATs kultur og visioner.

Der er nu foretaget en ny måling, som viser, at der især er opnået forbedringer på de områder, der er projektets overordnede succeskriterier: arbejdsglæde, fælles kultur og forståelse af visioner.

### *3.4. Lokalisering, opdateret liste over samling af skattecentre mv.*

I svaret på SAU alm. del spørgsmål 283 (2006-07) blev der redegjort for den seneste status vedrørende lokalisering. Der er ikke sket nævneværdige ændringer siden dette svar til udvalget.

## **4. It-drift**

En undersøgelse foretaget af Computer World og et konsulentfirma har vist, at SKAT igen har markeret sig som Danmarks bedste til digital forvaltning. Begrundelsen herfor er blandt andet:

- SKAT har været i stand til at bruge it til at blive mere effektive. Derudover har SKAT et unikt højt antal digitale transaktioner blandt både borgere og virksomheder
- Skat.dk har gode løsninger til virksomheder og borgere, hvor der er mulighed for et digitalt partnerskab og vejledning
- SKAT udvikler tværoffentlige digitale løsninger

Succesen er en kombination af, at der på alle SKATs forretningsområder arbejdes med løbende udvikling og forbedring af de digitale løsninger, og at SKAT også er i stand til at markedsføre løsningerne - ikke mindst Skat.dk og TastSelv-løsningerne over for virksomheder og borgere er en vigtig del af succesen.

## **5. Systemmodernisering**

Der henvises til de kvartalsvise statusrapporter fra SKAT til Finansudvalget vedrørende udviklingen i systemmoderniseringen. Rapporterne vedrørende 2. kvartal sendes til Skatteudvalget samtidig med oversendelse til Finansudvalget.