



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 07-009628
Dato :

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes som lovet på samrådet den 22. november 2006 en statusrapport om den aktuelle situation i SKAT. Denne rapport er lidt anderledes i forhold til de kommende, idet den til dels vedrører hele 2006 og ikke kun har fokus på det seneste kvartal.

Det er hensigten, at rapporten fremover skal have en nogenlunde fast form, men således at der hen ad vejen kan justeres, så at der sikres fokus på de væsentligste aktuelle spørgsmål. Det er tanken, at rapporterne både skal omfatte faste emner og emner, der kan variere fra gang til gang.

Der har i 2006 været fokus både på SKATs betjening af borgere og virksomheder og på SKATs produktion. Dertil kommer, at der har været fokus på en del organisatoriske, tekniske og personalemæssige forhold i SKAT, hvilket har været naturligt i fusionsperioden.

Det er mit håb, at statusrapporterne vil medvirke til, at vi fremover kan fokusere på det essentielle i SKATs arbejde og udvikling, og at drøftelserne om skatte- og inddrivelsesforvaltningen vil vinde ved de kvartalsvise rapporter.

Kristian Jensen

/ Karsten Juncher

1. Indledning

2006 var det første hele år i den omfattende flerårige omlægning af skatte- og inddrivelsesopgaven, der blev påbegyndt ved etableringen af SKAT 1. november 2005. Der kan derfor være særlig grund til at gøre status over arbejdet ved udgangen af 2006. Nok så væsentligt er det imidlertid at se fremad og fokusere på, hvordan arbejdet i de kommende år kan udvikles på baggrund af de mange tilpasninger i 2006, der har været nødvendige i forbindelse med omlægningen.

Redegørelsen har således et dobbelt fokus, idet det dels er hensigten at runde 2006 af for så vidt angår produktionsresultater og fusionsbetingede organisatoriske og personalemæssige ændringer, dels er det hensigten at beskrive nogle af de igangværende initiativer, der skal bidrage til at udvikle SKAT over de kommende år i overensstemmelse med de tanker, der ligger bag omlægningen.

Om 2006 kan generelt konkluderes, at den første tid var præget af forskellige problemer afledt af fusionen, herunder med it-omlægningen og personaletilpasningen i forbindelse med bemandingen af nogle enheder samt den efterfølgende ønskerunde. Problemerne førte i en periode til en lavere produktion på kontrol- og inddrivelsesområderne. Hen over året bevægede udviklingen sig imidlertid gradvis i retning af mere normale forhold, hvilket også har kunnet aflæses i produktionsresultaterne. I den flerårige omlægning af opgaverne udestår fortsat en konsolidering af arbejdet og gennemførelsen af en række nye initiativer.

I 2007 bliver indsatsstrategien for alvor den dominerende faglige strategi i SKAT. Overgangen til indsatsstrategien indebærer en ændring i, hvad der fokuseres og måles på. I kort form flyttes det primære fokus fra antallet af aktiviteter målt ved point til effekten af aktiviteterne.

Skiftet til et fokus på effekterne afspejler, at interessen for effektmålinger er stigende overalt i den vestlige verden. Der arbejdes mange steder intenst på dette felt – ikke bare på skatteområdet, men på en lang række områder inden for både privat og offentlig virksomhed. Fælles for hele dette arbejde er dog, at man fortsat befinder sig på et indledende stade, hvor nye erfaringer hele tiden ændrer billedet. Der er derfor i 2007 et stort behov for at få udviklet effektmålinger – både på det metodemæssige og det operationelle plan.

Som følge af strategiskiftet er der i finansloven for 2007 indarbejdet tre overordnede effektmål, nemlig at det såkaldte skattegab ikke vokser, og at tilfredsheden med og tilliden til SKAT hos henholdsvis borgere og virksomheder opretholdes.

Også på inddrivelsesområdet er der sket et strategiskift, idet der er udarbejdet en ny inddrivelsesstrategi, der afspejler filosofien i indsatsstrategien men samtidig tager højde for de særlige forhold på inddrivelsesområdet.

Udover at understøtte indsatsstrategien er der i finanslovsaftalen for 2007 mellem regeringen og Dansk Folkeparti sikret en række udviklingsmuligheder indenfor flerårige økonomiske rammer. Dels er der sikret mulighed for i de kommende år at samle de enkelte skattecetre ét sted, dels er der skabt muligheder for at fortsætte arbejdet med systemmoderniseringen. Endvidere er der i forlængelse af finanslovsaftalen indgået en tryghedsaftale med personaleorganisationerne, der blandt andet sikrer, at personalereduktionen de kommende år sker i form af naturlig afgang.

Endelig kan det nævnes, at der nu er truffet beslutning om den permanente placering af inddrivelsesopgaven. Ved samlingen af opgaven i staten 1. november 2005 blev den placeret i SKAT, men muligheden blev holdt åben for, at der blev oprettet en egentlig styrelse med ansvar for al offentlig restanceinddrivelse. I finanslovsaftalen for 2007 indgår imidlertid, at den nuværende organisering, hvor inddrivelsesopgaven er en integreret del af SKAT, opretholdes som en permanent placering.

2. Produktion og indsats

2007 er året, hvor SKATs indsatsstrategi skal udmøntes i en indsatsplan. Denne er sendt til udvalget, jf. SAU alm. del bilag 92.

Med indsatsstrategien er det målet at få flere skatteydere til at følge reglerne. Ved synligt at bruge alle SKATs indsatsværktøjer kan der skabes en målrettet og sammenhængende indsats, der øger regelefterlevelsen første gang, hvorved flere penge ”kommer ind ad fordøren”.

a. Udviklingen i de samlede skatter og afgifter baseret på Skatteministeriets indtægtslister.

Skatteministeriet offentliggør månedlige regnskabstal for indtægterne fra skatter og afgifter i form af de såkaldte indtægtslister. Indtægtslisterne sendes til Folketingets Finansudvalg og offentliggøres desuden på Skatteministeriets hjemmeside. Fremover vil de ligeledes blive sendt til Skatteudvalget.

Systematikken i indtægtslisten svarer til systematikken i finansloven. Oplysningerne på indtægtslisten svarer i det store hele til de oplysninger, som SKAT indberetter til statens centrale regnskabssystemer. På visse hovedområder, som

f.eks. personskatter og moms, indeholder indtægtslisterne mere detaljerede oplysninger.

Der foreligger nu stort set endelige regnskabsoplysninger for 2006. De fremgår af nedenstående oversigt, der tillige indeholder 2005-oplysninger og de seneste skøn fra konjunkturvurderingen i november 2006.

Tabel 1.

Provenuoversigt vedrørende 2006

	2005	2006	2006	Ændring 2005-2006	
	Regnskab Februar 06	Skøn November 06	Regnskab Februar 07		
	mio. kr.	mio. kr.	mio. kr.	mio. kr.	pct.
Personskatter ekskl. kommuneafregning	321.347	333.599	335.415	14.069	4,4
Kommuneafregning	-240.576	-242.553	-242.577	-2.001	0,8
Personskatter i alt	80.771	91.046	92.838	12.067	14,9
Børnefamilieydelse	-12.896	-13.100	-13.059	-163	1,3
Selskabsskatter m.v.	41.732	44.101	49.025	7.293	17,5
Kulbrinteskatt	14.516	20.075	20.020	5.504	37,9
Kommuneafregning	-4.374	-4.685	-4.680	-306	7,0
Selskabsskatter m.v. i alt	51.874	59.491	64.365	12.491	24,1
Pensionsafkastskat	35.382	14.000	21.077	-14.305	-40,4
Stempel-/tinglysningsafgift	8.548	8.650	8.810	262	3,1
Øvrige skatter	64	40	41	-23	-36,5
Moms	151.752	165.594	165.813	14.061	9,3
Energiafgifter m.v.	31.161	30.800	31.375	214	0,7
Afgifter vedr. motorkøretøjer	32.297	35.608	35.536	3.239	10,0
Miljøafgifter	9.558	9.636	9.682	124	1,3
Afgifter på spil m.v.	2.292	2.360	2.430	138	6,0
Øvrige punktafgifter	13.903	13.831	13.852	-51	-0,4
Arbejdsmarkedsbidrag	3.917	4.345	4.378	461	11,8
EF-ordninger	-11.980	-13.420	-13.154	-1.175	9,8
Renter i forbindelse med opkrævning af skatter	324	300	242	-81	-25,1
Overførsel til andre paragraffer	-4.557	-4.740	-4.735	-178	3,9
I alt	392.409	404.441	419.490	27.081	6,9
Arbejdsmarkedsbidrag på § 34 i alt	64.421	70.925	71.122	6.701	10,4

Bortset fra et samlet provenu på ca. 20 mia. kr. fra vægtafgift, tinglysningsafgift og boafgift er det SKAT, der opkræver ovenstående skatter og afgifter.

Der er generelt tale om et stigende provenu fra 2005 til 2006. Det er overordnet vurderingen, at provenuerne ændrer sig som budgetteringsforudsætningerne baseret på makroøkonomiske fremskrivninger tilsiger.

Personskatterne (før afregning til kommunerne) stiger med 4,4 pct., hvilket i al væsentlighed afspejler den generelle indkomstudvikling og en stigende beskæftigelse. Den store vækst i momsprovenuet afspejler højkonjunkturen med stor vækst i såvel privatforbrug som i investeringer. Væksten i selskabsskatten skyldes fortsat stigende foreløbige skatter vedrørende det aktuelle indkomstår. Baggrunden for stigende a conto skatter er endnu uafklaret, men regnskabsmeldingerne fra den finansielle sektor kunne pege på et bidrag herfra. Stigningen i kulbrinteskatteprovenuet må primært tilskrives de høje oliepriser i 2006. Den markante stigning i provenuet af arbejdsmarkedsbidraget på § 34 skyldes, at niveauet i 2005 af tekniske grunde forårsaget af suspensionen af opkrævningen af SP-bidrag midt i 2004 var særligt lille.

Det er pensionsafkastskatteprovenuet, der falder mest fra 2005 til 2006. Faldet skal ses på baggrund af et helt ekstraordinært stort provenu i 2005, hvor provenuet var omkring dobbelt så stort, som det forventede normalprovenu, således at det lavere provenu er udtryk for en tilbagevenden til et mere normalt niveau for pensionsafkastskatteprovenuet. Det bemærkes, at ca. 5,5 mia. kr. af provenuet i 2006 er efterbetalinger vedrørende indkomståret 2005.

b. Kundeservice

En væsentlig del af indsatsstrategien er at sikre den normale opkrævning af skatter og afgifter herunder udsendelse af forskudsopgørelser, opkrævning af A-skat og moms samt at yde vejledning og service over for borgere og virksomheder. Disse opgaver er samlet set med til at sikre, at langt hovedparten af skatteprovenuet kommer ind automatisk.

I 4. kvartal 2006 blev forskudsopgørelserne for 2007 udsendt. Udsendelsen forløb planmæssigt.

Der blev udsendt ca. 4,6 mio. forskudsopgørelser med skattekort til skatteyderne.

Erfaringsmæssigt sker der efterfølgende ca. 2 mio. ændringer af skattekortet som følge af henvendelser fra skatteyderne.

I figuren nedenfor vises udviklingen i, hvordan skatteydere, der ønsker at foretage ændringer i forskudsregistreringen, har foretaget disse for forskudsårene 2003 til 2006. Forskud 2007 er ikke med, da der kan registreres ændringer i hele 2007.

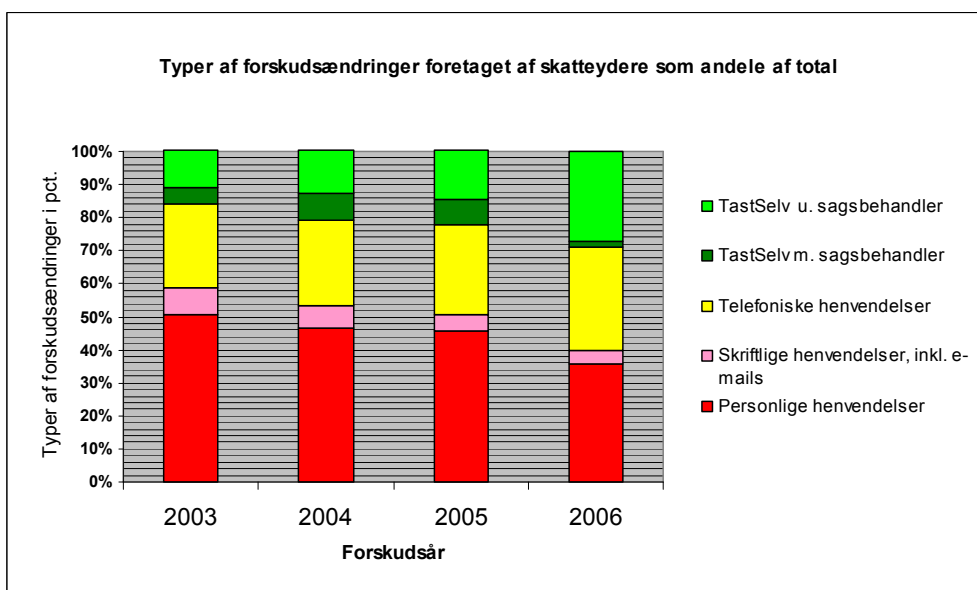
Farveskalaen viser, hvilken måde at få foretaget forskudsændringer på, der er mest omkostningseffektiv for skatteyderen og SKAT. Lys grøn er udtryk for den mindst ressourcekrævende type forskudsændring for skatteyder og SKAT, mens den røde er den mest ressourcekrævende. TastSelv uden sagsbehandler er den

mindst ressourcekrævende løsning for skatteyderen og SKAT, mens personligt fremmøde er den mest ressourcekrævende løsning.

Ved forskudsregistreringen for 2003 blev over halvdelen af alle forskudsændringer foretaget ved personligt fremmøde af skatteyderen. For 2006 var andelen faldet til godt en tredjedel, samtidig med at TastSelv andelen steg til næsten en tredjedel fra kun 10 pct. i 2003.

Forskydningen fra personligt fremmøde til brug af TastSelv er især sket fra 2005 til 2006. Dette falder sammen med SKATs indførelse af printselv-skattekortet, som betyder, at skatteyderen via TastSelv kan printe sin egen forskudsopgørelse ud med skattekort.

Figur 1.



Trods stigningen på TastSelv er der stadig mange borgere, der vælger personlig kontakt ved forskudsændringer. En stor del af disse betjenes fortsat i de kommunale borgerservicecentre. Det må forventes, at antallet af personlige henvendelser med tiden reduceres i takt med, at TastSelv, telefonbetjening og e-mails vinder yderligere frem.

Tabellen nedenfor indeholder en statusopgørelse over de af skatteyderne foretagne forskudsændringer ved forskud for 2006, idet det er specificeret, hvilken del af opgaven der er løst i hhv. kommunal borgerservice og SKAT (skattecentre og Kundecentret).

Det ses, at SKAT løfter den største andel af forskudsopgaven på alle områder med undtagelse af forskudsændringer foretaget ved skatteyderens personlige

fremmøde. Kommunerne ekspederer ca. 70 pct. af disse personlige fremmøder (godt 530.000), men få telefoniske og skriftlige henvendelser (hhv. ca. 3 og 4 pct. af total) og e-mails (2 pct.).

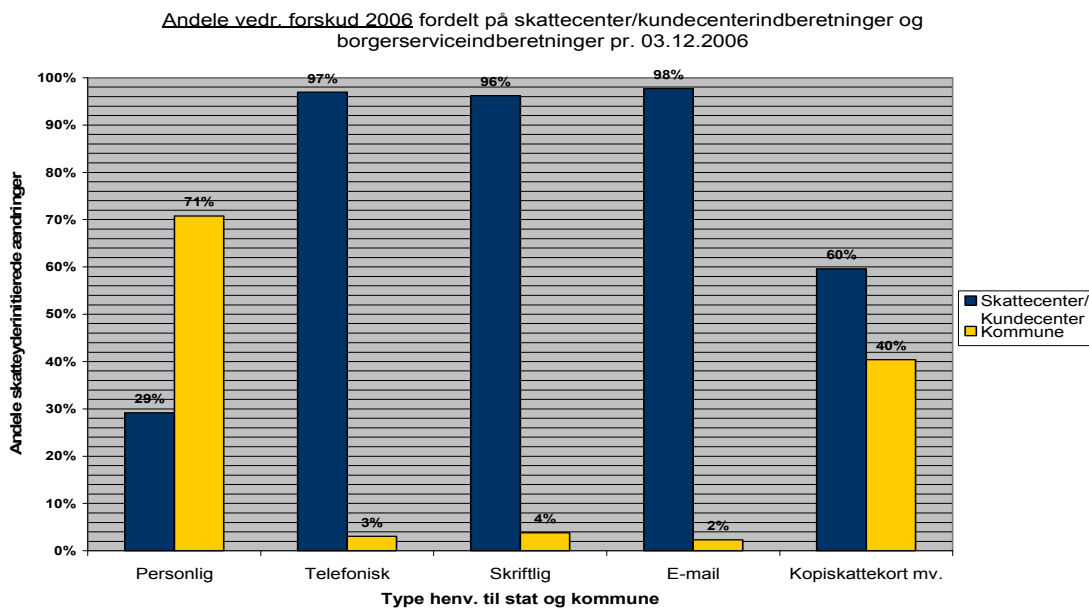
Tabel 2.

Typen af forskudsændringer ved forskud 2006:	SKAT	Kommune
TastSelv:	576.249	-
Telefon:	601.842	18.614
Skriftlig henvendelse:	78.333	3.264
e-mail:	7.272	148
Personligt fremmøde:	214.406	524.925
Kopiskattekort mv. (tilnærmet skøn):	254.000	169.500

Anm. Anslået ud fra totalopgørelse for forskud 2006 på baggrund af specialopgørelse fra KMD primo december 2006.

Søjlediagrammet nedenfor illustrerer, hvordan telefoniske, skriftlige, e-mails og personlige henvendelser fordelte sig på SKAT og kommunerne ved forskud 2006. Kopiskattekort vedrører alle henvendelser, hvor skatteyder ønsker et nyt skattekort udskrevet, f.eks. fordi det første skattekort er bortkommet.

Figur 2.



Selv om mange skatteydere som nævnt fortsat henvender sig personligt, går flere og flere over til at anvende elektroniske løsninger. Dette vil medvirke til at realisere de forudsatte effektiviseringer samtidig med, at betjeningen af borgere og virksomheder forbedres.

Telefoni

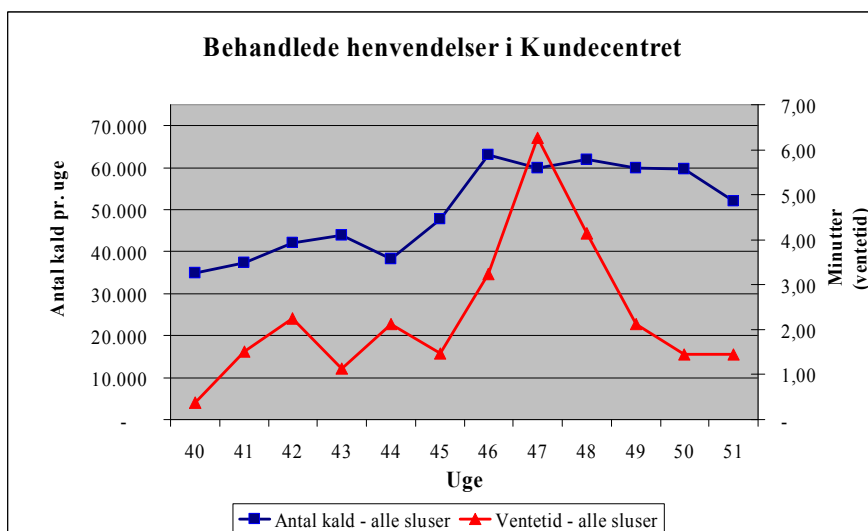
Som nævnt på samrådet den 22. november 2006 har SKAT i oktober 2006 om-
lagt telefonsystemet for at kunne give borgere og virksomheder den bedst mulige
betjening og for at øge effektiviteten.

Systemet giver muligheder for visitering på en række områder. Dette sikrer, at
borgere og virksomheder bedre kan målrette deres henvendelser.

Det nye telefonsystem har skullet bestå sin prøve i forbindelse med forskudsregi-
streringen for 2007, og det er sket uden nævneværdige problemer.

SKATs Kundecenter har i 4. kvartal af 2006 besvaret ca. 600.000 opkald fra
borgere og virksomheder. Nedenstående figur viser antallet af opkald i forhold til
ventetiden pr. uge.

Figur 3.



Perioden har været præget af udsendelsen af ordinært forskud. Som det fremgår
af figuren, var der som forventet et stærkt stigende antal opkald fra uge 44 med
dertilhørende længere ventetider til følge. SKAT havde i den forbindelse indryk-
ket annoncer i landsdækkende og lokale dagblade, der opfordrer borgere til at
anvende elektronisk selvbetjening og desuden at undgå at ringe til SKAT på
tidspunkter af dagen og ugen, hvor antallet af telefoniske henvendelser er størst.

Der vil forventeligt også i fremtiden være længere ventetid på besvarelse af tele-
foniske henvendelser i forbindelse med spidsbelastningsperioder som f.eks. ud-
sendelse af forskudsopgørelse og årsopgørelse/selvangivelse - idet en permanent
normering i forhold til håndtering af spidsbelastningsperioder uden ventetid ville
være ineffektivt.

SKAT kortlægger i 2007 kundernes ønsker i forhold til telefonbetjeningen. I forlængelse heraf arbejder SKAT på en handleplan for 2007 – 2010, der vil optimere telefonbetjeningen og sikre gennemførelsen af andre forbedringer, der kan øge kundetilfredsheden.

c. Resultater på kontrolområdet.

På finansloven for 2006 blev der fastsat måltal for SKATs produktion på kontrolområdet: samlet pointmål på kontrol og vejledning mv., antal kontroller, antal kontroller på toldområdet, samlet pointmål på ligning af selskaber samt samlet pointmål på ligning af personligt erhvervsdrivende.

I nedenstående tabel er vist måltallene på finansloven sammenholdt med de faktisk opnåede resultater.

Tabel 3.

Måltal	Mål	Resultat
Samlet pointmål på kontrol og vejledning mv. 1)	232.900	248.095
- heraf minimumspoint for kontroller	83.500	178.552
Antal kontroller på toldområdet	21.900	27.774
Samlet pointmål på ligning af selskaber	63.000	38.959
Samlet pointmål på ligning af personligt erhvervsdrivende	258.700	160.242

1) Resultatet kan være overvurderet med op til 15.000 point. Det skyldes tekniske problemer med at udskille de tidligere kommunale afgørelser, der skulle indgå i opgørelsen. Der er nu udarbejdet nye retningslinier.

Det fremgår af tabellen, at resultatopnåelsen varierer på de forskellige mål. Således er det samlede pointmål på kontrol og vejledning, pointmålet for kontroller samt antallet af kontroller opfyldt, mens de samlede pointmål på ligning af henholdsvis selskaber og personligt erhvervsdrivende ikke er opfyldt.

Måltallene blev fastsat før fusionen. Under hensyntagen hertil samt til, at der blev overført færre medarbejdere fra kommunerne end forudsat, blev tallene justeret i sommeren 2006, så de svarede til ressourcesituationen.

Et mere reelt billede af udviklingen fås ved at sammenholde de justerede mål i andet halvår med de opnåede resultater i samme periode. Tallene fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 4.

Måltal	Mål	Resultat
Samlet pointmål på kontrol og vejledning mv. 1)	97.938	148.979
- heraf minimumspoint for kontroller	35.112	104.313
Antal kontroller på toldområdet	11.000	14.295
Samlet pointmål på ligning af selskaber	25.912	21.583
Samlet pointmål på ligning af personligt erhvervsdrivende	108.783	85.400

1) Note som ovenfor i tabel 3.

Som det fremgår, er det samlede pointmål på kontrol og vejledning, pointmålet for kontroller samt antallet af kontroller mere end opfyldt, mens de samlede pointmål på ligning af henholdsvis selskaber og personligt erhvervsdrivende knapt er opfyldt.

For alle målene gælder ikke overraskende, at produktionen har været højere i andet halvår end i første halvår af 2006. Dertil kommer, at produktionen i december ligeledes for alle målene har været højere end gennemsnittet i halvårets øvrige måneder. Det er udtryk for, at det igen er blevet mere hverdag i organisationen, men afspejler også i et vist omfang sæsonmæssige svingninger.

Der er i 2006 ved en række lejligheder overfor Skatteudvalget redegjort for, hvorfor produktionen især i den første del af 2006 har ligget på et lavere niveau.

Som nævnt i indledningen indebærer overgangen til indsatsstrategien et skift i fokus på, hvad der måles på. I kort form flyttes det primære fokus fra antallet af aktiviteter målt ved point og på omfang og antal reguleringer til effekten af aktiviteterne.

Dette afspejles i SKATs indsatsplan for 2007, der også indeholder en række udviklingsaktiviteter.

Således vil en del af kontrolressourcerne blive brugt til at iværksætte gennemgribende stikprøve-kontroller baseret på tilfældig udvælgelse for alle landets skattecentre. Herved vil man for første gang kunne opnå et billede af skattegabet og den generelle grad af regelefterlevelse blandt borgere og virksomheder – herunder at kunne nedbryde disse størrelser på skattecentre eller som minimum på skattesamarbejder. Målingerne skal foretages første gang allerede i løbet af 2007. Med adgang til disse informationer vil SKAT få kortlagt behovet for indsats og dermed have et effektivt styringsværktøj, der kan anvendes centralt og lokalt.

Indsatsplanen for 2007 giver endvidere et lokalt råderum til bl.a. at arbejde hen mod lokale effektmål for indsatsen. Den enkelte enhed og medarbejder bliver dermed direkte involveret dels i implementeringen af indsatsstrategien, dels i fastlæggelsen af succesmål.

På landsplan gennemføres måling af en række landsdækkende indsatser. Målingerne skal bidrage til i videst muligt omfang at belyse effekterne af indsatsen og målrette indsatserne fremover.

På finansloven for 2007 er endvidere anført pointmål for SKATs indsats. Som konsekvens af indsatsstrategien anvendes pointmålene ikke længere som internt styringsredskab i SKAT, der imidlertid indtil videre fortsat måler og registrerer pointene for at bevare en vis kontinuitet. Opnåelse af point bliver på denne måde mere en konsekvens af de aktiviteter, der gennemføres, end et selvstændigt mål.

d. resultater på inddrivelsesområdet

På finansloven for 2006 er anført to måltal for inddrivelsesarbejdet, hvoraf det første, der vedrører skatter og afgifter, var på 9,3 mia. kr., mens det andet, der vedrører øvrige krav, var på 12,9 mia. kr.

Det første måltal omfatter de virksomhedsvendte inddrivelige restancer, der tidligere blev inddrevet af ToldSkat, restancer vedr. personskat- og arbejdsmarkedsbidrag (KOBRA-restancer), der tidligere blev inddrevet af kommunerne samt vægtafgiften, der tidligere blev inddrevet af politiet.

Det andet måltal omfatter restancer i forbindelse med underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån og sagsomkostninger mv., jf. finansloven for 2006. Måltallet er fra 2007 korrigeret for, at en del af restancerne vedr. kommunale krav ikke er overgivet til SKAT, men fortsat er henført til opkrævning i kommunerne.

Ved udgangen af december 2006 var restancerne i forhold til første måltal, skatter og afgifter 9,9 mia. kr., dvs. 0,6 mia. kr. højere end målet. Restancerne i forhold til det andet måltal, øvrige restancer, var på samme tidspunkt 12,5 mia. kr., dvs. 0,4 mia. kr. under målet.

Målet ultimo 2006 er dermed næsten nået.

I tabelform ser mål og resultater således ud:

Tabel 5: Status restancemåltal for finansloven 2006

Måltal	Mål (mia. kr.)	Resultat ultimo 2006 (mia. kr.)
Skatter og afgifter	9, 3	9,9
Øvrige krav	12,9	12,5

I nedenstående tabel er vist en mere specificeret udvikling i andet halvår af 2006. Skatter og afgifter i tabel 5 omfatter de tre første kolonner (KOBRA-restancer, virksomhedsvendte inddrivelige restancer samt vægtafgift), mens øvrige krav omfatter de tre næste kolonner (øvrige statslige krav, gebyr mv. samt kommunale krav). I besvarelsen af skatteudvalgets spørgsmål 403 alm. del (2005/06) er de enkelte restancetyper nærmere beskrevet.

Tabel 6: Samlede restancebeløb i mio. kr. (ultimo tal):

Måned	KOBRA-restancer (Personskat og arbejdsmarkedsbidrag)	Virksomhedsvendte inddrivelige restancer (SKAT)	Vægtafgift	Øvrige statslige krav (studielån, bøder, mv.)	Gebyr, retsafgift og andet (udenlandske skattekrav)	Kommunale krav	Samlet restance
jul-06	6.552	3.795	58	6.300	257	4.016	20.978
aug-06	6.475	4.536	59	6.750	275	4.129	22.224
sep-06	6.582	4.245	58	7.119	348	4.240	22.592
okt-06	6.399	3.760	59	7.327	298	4.296	22.139
nov-06	6.295	4.699	60	7.534	308	4.386	23.282
dec-06	5.819	4.010	61	7.682	306	4.494	22.372

Note: I forhold til en tilsvarende tabel i besvarelsen af skatteudvalget spørgsmål 403, alm. del, er tallene for virksomhedsvendte inddrivelige restancer korrigeret. Desuden er vægtafgift skilt ud i en særlig kolonne for at skabe overensstemmelse med de to måltal på finansloven. Endelig er september-tallet for gebyrer korrigeret som følge af en tastefejl.

Udviklingen i andet halvår af 2006 viser, at de samlede restancer er stabiliseret på et niveau omkring 22 – 23 mia. kr.

En opdeling som i tabellen ovenfor viser, at udviklingen varierer lidt for de forskellige typer restancer. For så vidt angår restancer vedrørende skatter og afgifter viser KOBRA-restancerne en faldende tendens, mens de virksomhedsvendte inddrivelige restancer varierer blandt andet som følge af sæsonmæssige udsving.

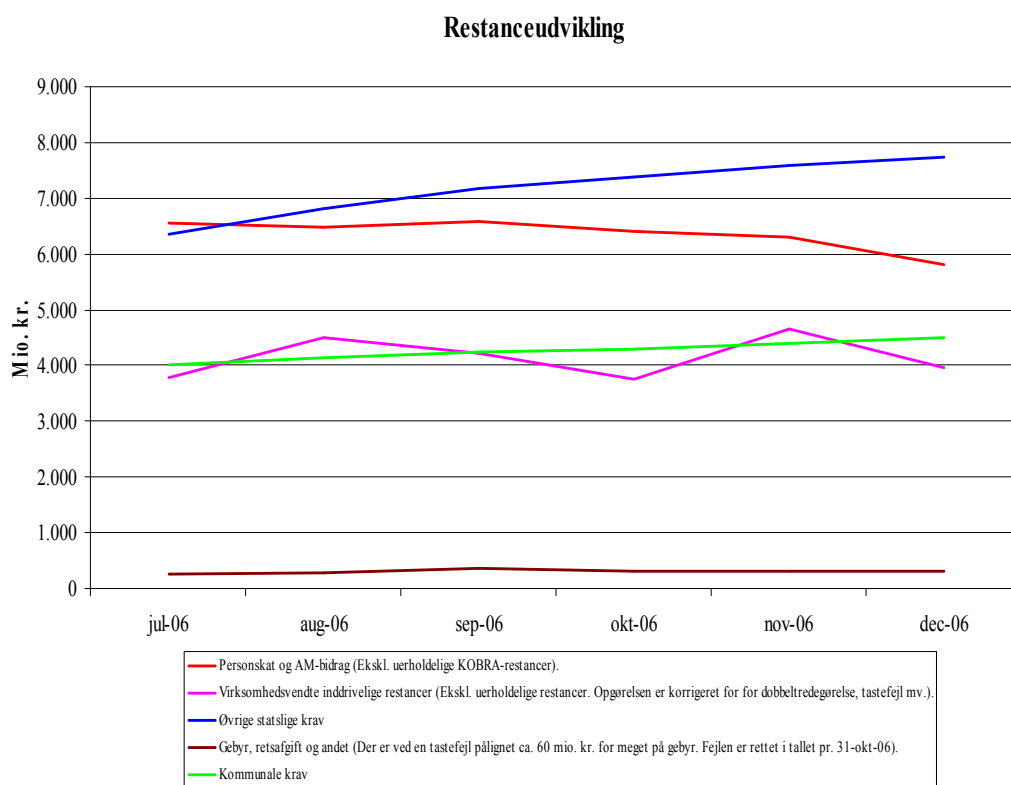
Restancerne vedrørende øvrige statslige krav og kommunale krav er stigende. Stigningen i restancerne vedrørende øvrige statslige krav og kommunale krav

skal dog for at give et fyldestgørende billede sammenholdes med udviklingen i restancerne hos statslige samarbejdsparter og kommunerne. SKAT inddriver gæld, der tidligere blev inddrevet af kommunerne og andre statslige myndigheder. Derfor er SKATs beløb til inddrivelse steget, og de andre myndigheders beløb til inddrivelse er faldet, i takt med at overførsel af krav har fundet sted. Stigningen kan derfor ikke alene ses som udtryk for, at gælden til det offentlige samlet set er steget. Med hensyn til gæld til det offentlige, sondres der mellem gæld, der er under opkrævning, og gæld der er under inddrivelse. Tidligere stod kommunerne og andre statslige myndigheder selv for både opkrævning og inddrivelse af gæld på deres fordringer. Efter fusionen er inddrivelse af al offentlig gæld samlet i SKAT.

Med henblik på at belyse udviklingen i restancerne i kommunerne har skatteministeren i efteråret 2006 bedt Kommunernes Landsforening om at medvirke til at få gennemført en undersøgelse af restancesituationen i kommunerne. Ved færdiggørelsen af denne redegørelse er resultatet endnu ikke offentliggjort.

Udviklingen i restancer er illustreret i nedenstående figur:

Figur 4:



Implementering af inddrivelsesstrategien og inddrivelsesplanen for 2007

Til at understøtte inddrivelsesarbejdet har SKAT som nævnt i indledningen formuleret en inddrivelsesstrategi. Strategien bygger på den antagelse, at hovedparten af borgere og virksomheder ønsker at betale til tiden. Indsatsen i forhold til inddrivelse af offentlige restancer skal afspejle, at borgere og virksomheder har forskellig evne og vilje til at overholde reglerne og betale deres restancer.

Formålet med inddrivelsesstrategien er bl.a.:

- *at målrette og individualisere inddrivelsen.* Indsatsen skal resultere i størst muligt provenu, og således at restancetilvæksten stoppes. Der skal anvendes færrest mulige ressourcer, og der skal være et kontinuerligt fokus på borgernes og virksomhedernes retssikkerhed.

- *at etablere et godt samarbejde med fordringshaver.* Inddrivelsesstrategien skal understøtte målet om at øge antallet af borger og virksomheder, som af sig selv angiver og betaler korrekt.

Selve udrulningen og dermed operationaliseringen af strategien sker i de inddrivelsesplaner, som udarbejdes årligt – første gang med virkning for 2007. Det betyder, at der skabes et mere ensartet billede af hvordan og på hvilke områder, ressourcerne konkret skal anvendes i 2007. Det helt overordnede mål for 2007 er at få restancerne nedbragt til niveauet før fusionen. Når inddrivelsesplanen foreligger, vil den blive sendt til Skatteudvalget.

e. Sager og sagsbehandlingstid

En stor del af SKATs produktion består af sagsbehandling af konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder. SKAT behandlede i 2006 godt 68.000 sager. Målet er, at 90 pct. af sagerne skal være ekspederet inden 3 måneder fra modtagelsen. Denne frist blev i 2006 overholdt i knap 58.000 af sagerne svarende til knap 85 pct.

Bindede svar

For så vidt angår sagsgruppen bindende svar, kan det oplyses, at tallene for 2006 ikke er opgjorte. Det kan dog oplyses, jf. det tidligere afgivne svar på S 1071 (2005/06), at SKAT i perioden 1. november 2005 til 31. oktober 2006 har oprettet 6.560 anmodninger om bindende svar. Status pr. 31. oktober 2006 var, at ca. 3800 anmodninger er besvaret af skattecentre, 305 er besvaret af Skatterådet, ca. 350 sager er enten afvist, tilbagekaldt eller afventer gebyrindbetaling.

Den samlede sagsbehandlingstid for både skattecentre og Skatteråd viser, at 72,3 pct. af anmodningerne besvares indenfor 3 måneder. Dette fordeler sig således, at

skattecentre har besvaret 76,8 pct. af anmodningerne indenfor 3 måneder, mens Skatterådet har besvaret 34,8 pct. af sagerne indenfor 3 måneder. Den noget lavere procentsats for Skatterådssagerne skyldes først og fremmest sagernes principielle og komplekse karakter.

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

SKAT har fortsat stor fokus på opgaven. Der er taget initiativer til at iværksætte tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden, herunder procesanalyser, ressource-tilpasninger og IT forbedringer.

I forbindelse med fusionen den 1. november 2005 blev opgaven med at visitere anmodningerne foreløbigt placeret i Juridisk Service i Hovedcentret. Der er nu fastlagt procedurer og retningslinier for visiteringen, herunder for den faglige vurdering af hvilke sager, der skal forelægges for Skatterådet, og visiteringsopgaven er derfor flyttet til Skattecenter Struer.

Videnscentre eller videns- og kompetencecentre

Det er en del af ideerne bag SKATs organisation, at Hovedcenteret skal være udviklende, styrende og samlende i forhold til det udførende regionale led - skattesamarbejderne og skattecentre. På den baggrund er det besluttet, at en række opgaver tidligere varetaget af Juridisk Service i Hovedcentret skal udlægges til videnscentre eller videns- og kompetencecentre.

Særligt skal videnscentre/videns- og kompetencecentre stå for den interne faglige sparring i SKAT, dvs. besvare alle typer faglige spørgsmål indenfor det respektive fagområde. Endvidere skal de visitere henvendelser, der vedrører principielle spørgsmål til (videre)behandling i Hovedcentret. Videnscentre/videns- og kompetencecentre arbejder tæt sammen med Hovedcentret.

Følgende centre er oprettet: aktionær- og udbyttebeskatning (Ålborg), straffesager (Randers), syn og skøn (Århus), arbejdsmarkedsbidrag (Esbjerg), omkostningsgodtgørelse (Maribo), ejendomssager (Herning), gaveafgift- og dødsbobe-skatning (Frederikssund), visitering af bindende svar (Struer), moms (Århus).

Juridiske vejledninger

SKAT har besluttet at igangsætte projekt ”Udvikling af de juridiske vejledninger i SKAT”. Projektet skal styrke retssikkerheden og effektiviteten gennem mere klare, gennemskuelige og læsevenlige juridiske vejledninger. Projektet omfatter

en gennemskrivning af et af SKATs vigtigste arbejdsredskaber - 8000 siders juridiske vejledningstekster - med fokus på

- en ensartet, net-egnet og læsevenlig skrivemetode
- et mere enkelt sprog
- større juridisk præcision
- klarere tekster og mere ensartet praksis

Udover at sætte øget fokus på retssikkerhed forventes mere overskuelige og klare juridiske vejledninger samtidig med at medvirke til at lette skattecentrenes service- og kontrolopgaver samt medvirke til at nedbringe sagsantal samt sagsbehandlingstid på en række områder. Endelig forventes klarere juridiske vejledninger at give et bedre afsæt for den borgervendte informationsindsats. Som noget nyt inddrages skatteydernes advokater og revisorer løbende i projektet. Projektet forventes at strække sig over 3 år.

Ankenævn

Ligesom på alle områder har fusionen også påvirket opgaveløsningen på ankenævnsområdet.

Skatteankenævn

Den 1. juli 2006 tiltrådte de nye nævn. Den 1. januar 2006 var der en beholdning af sager i skatteankenævnene på ca. 9.750. Beholdningsstørrelsen har i løbet af 2006 været faldende, og den 31. december 2006 var beholdningen ca. 5.600 sager. En del af beholdningen er gamle sager, som på nogle områder har ”hobet sig op” over årene. Der er iværksat en indsats for at få afsluttet disse gamle sager.

Tilgangen af nye sager i 2006 har været på 5.018. Til sammenligning var tilgangen af nye sager i 2005 på 11.529. Der har således været et markant fald i tilgangen af sager i 2006 i forhold til tidligere. Årsagen hertil er ikke entydig men er formentlig en kombination af flere forhold. For det første kan nævnes, at der er målt en væsentlig nedgang i ansættelsesændringer i 2006. Endvidere har ny lovgivning medført, at formentlig færre sager vil komme for skatteankenævn, idet der med skatteforvaltningsloven er kommet en mulighed for at ”overspringe” skatteankenævnet og få sagen direkte for Landsskatteretten, og sluttelig har ordningen med de bindende svar betydning for, idet mange skatteydere allerede inden ligningen ved besked om de skatteforhold, som ellers kunne være genstand for en ændring af skatteansættelsen.

Vurderingsankenævn

Den 1. juli 2006 tiltrådte de nye vurderingsankenævn, og beholdningen af sager var på 368. Den 31. december 2006 var beholdningen på 1045. Stigningen i be-

holdning i perioden er forventelig, idet hovedparten af klager over ejendomsvurdering kommer til nævnene i den pågældende periode, da fristen for indlevering af klagen til SKAT var 1. juli 2006. Først efter denne dato videresendes klagerne til Vurderingsankenævnet.

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

Motorankenævn

Den 1. april 2006 tiltrådte motorankenævnene, og beholdningen af sager var på 271. Den 31. december 2006 var der en beholdning på 640.

Klagesagsstatistik

Der findes ikke et sammenhængende system for klage- og retssagers journalisering og muligheder for udarbejdelse af statistik m.v., for SKAT, ankenævnene, Landsskatteretten og Skatteministeriet.

Der er derfor igangsat et koncernprojekt i Skatteministeriet, som skal afdække mulighederne for etablering af et sammenhængende system eller alternativt at søge afklaret, på hvilken måde instanserne kan udveksle sagsoplysninger. Systemet skal kunne anvendes som et internt ledelsesværktøj og bl.a. belyse, hvor sagerne opstår, både materielt (sagsområder) og geografisk.

3. HR

a. Personale

Et af målene i finanslovsaftalen for 2007 er at tilpasse personaleforbruget i SKAT. Udviklingen i antallet af medarbejdere i 2006 i SKAT er i overensstemmelse hermed.

Tabel 7.

Ansatte i SKAT	Primo 2006	Årsværk	Ultimo 2006	Årsværk
1. Antal ansatte i SKAT (medarbejdere og ledere)(1)	Ca. 9.500	Ca. 9.250	Ca. 9.000	Ca. 8.750
2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed(2)	Ca. 220		Ca. 370	

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

I nedenstående tabel 8 er antal fratrådte og nyansatte anført.

Tabel 8.

Nyansatte og fratrådte	Antal nyansatte	Antal fratrådte
2006	123	566

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

Tabel 9

Sygefravær	Bruttosygefravær	Nettosygefravær
2006	11,79 fraværsdage pr. medarbejder	7,54 fraværsdage pr. medarbejder

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

Sammenlignet med det gennemsnitlige sygefravær i staten, som i 2005 var hhv. 8,2 (brutto) og 5,3 (netto) dage, har SKAT et højere sygefravær.

Der er allerede i 2006 taget initiativ til, at samarbejderne i SKAT skal sætte fokus på sygefraværet i de enkelte enheder med henblik på at få det nedbragt.

Rekruttering

I forbindelse med finanslovsaftalen for 2007 har SKAT fået mulighed for en vis nyrekruttering af medarbejdere i 2007. Aftaleparterne var enige om at gøre status over udviklingen i SKAT i løbet af 2007 med henblik på at vurdere mulighederne for en passende rekruttering i 2008-2010, herunder i nødvendigt omfang til Betalingscentret og Kundecentret samt af spidskompetencer.

I løbet af marts 2007 skyder SKAT en rekrutteringskampagne i gang. De nyansatte skal sammen med SKATs nuværende medarbejdere sikre SKAT mulighed for fortsat at løse opgaverne optimalt både nu og i fremtiden. Endvidere søger SKAT for tiden 75 elever til en 2-årig erhvervsuddannelse.

Tryghedsaftale

I forbindelse med finanslovsaftalen 2007 var det et væsentligt tema at skabe tryghed for medarbejderne i SKAT. Der var derfor enighed om, at personaletilpasningen i SKAT fortsat skal ske ved naturlig afgang, og at uansøgte forflytninger i videst muligt omfang skal undgås.

Den fremtidige forbedrede mulighed for at flytte opgaver er en af de væsentligste fordele ved enhedsforvaltningen og en forudsætning for, at opgaveløsningen kan tilrettelægges bedst muligt og mest fleksibelt.

Som et sidste væsentligt element i aftalerne blev det besluttet, at SKAT inden for egne rammer afsætter i alt 40 mio. kr. over de næste fire år til en omstillingspulje. Puljen vil primært blive anvendt til ekstraordinær kompetenceudvikling, der bl.a. skal sikre, at medarbejdere, der ikke forflyttes med deres nuværende arbejdsopgaver, fortsat vil være i stand til at varetage arbejdsopgaver nær deres nuværende arbejdsplads.

I forlængelse af finanslovsaftalen har SKAT og personaleorganisationerne indgået en rammeaftale om tryghedsskabende initiativer.

Formålet med rammeaftalen er at skabe så kendte rammer og derved sikre så trygge vilkår som muligt de næste fire år for ledere og medarbejdere i SKAT. Aftalen er fremadrettet og tager udgangspunkt i, at alle planlagte forflytninger gennemføres.

Aftalen indeholder en præcisering af de ekstraordinære, tryghedsskabende personalepolitiske initiativer i forbindelse med de omfattende forandringer, som SKAT står over for i de kommende fire år. Endvidere indeholder den en præcisering af en række initiativer, der er nødvendige på kompetenceudviklingsområdet de kommende år.

Status Betalingscentret og Kundecentret

Der har i 2006 været meget fokus på Betalingscentret og Kundecentret. Centrene er nu tæt på at være fuldt bemandede og forventes snart herefter at være fuldt funktionsdygtige.

Betalingscentret

Betalingscentret blev fra 1. november 2005 bemandedt med 60 medarbejdere. Efter internt opslag i januar 2006 blev der ansat yderligere 56 medarbejdere. For at få Betalingscentret fuldt bemandedt, måtte de resterende medarbejdere udpeges til at skulle uansøgt forflyttes i perioden 1. november 2006 til 1. oktober 2007.

Som erstatning for de medarbejdere, som indtil nu ikke har villet lade sig forflytte til Betalingscentret, er der ansat 103 medarbejdere med ekstern baggrund.

Betalingscentret er pr. 1. januar 2007 bemandedt med 230 medarbejdere. Frem mod oktober 2007 skal der tilføres yderligere 55 medarbejdere, således at Betalingscentret ved fuld bemanning når op på omkring 285 medarbejdere (svarende til ca. 265 årsværk) inkl. servicepersonale overført fra Ringkøbing Amt.

Kundecentret

Kundecentret blev fra 1. november 2005 bemandet med 35 medarbejdere. Efter internt opslag i januar 2006 blev der ansat omkring 290 medarbejdere. For at opnå den fulde bemanding på omkring 400 måtte de resterende medarbejdere udpeges til at skulle uansøgt forflyttes pr. 1. november 2006.

Som erstatning for de medarbejdere, som ikke har villet lade sig forflytte til Kundecentret, er der ansat 40 medarbejdere med ekstern baggrund.

Derudover har Kundecentret af den generelle rekrutteringspulje ansat 35 medarbejdere, som starter 1. februar og 1. marts 2007, til erstatning for de medarbejdere, som på nuværende tidspunkt har udnyttet deres tilbagegangsret til det oprindelige skattecenter, jf. nedenfor.

Kundecentret forventes at være fuldt bemandet i løbet af 1. kvartal 2007.

Både for så vidt angår Betalingscentret og Kundecentret har samtlige medarbejdere, som frivilligt havde søgt til et af centrene, fået en såkaldt tilbagegangsret. Dette betyder, at den enkelte medarbejder – efter minimum et år og maksimum 2 års tjeneste i det pågældende center – kan anmode om at komme tilbage til det skattecenter, vedkommende oprindeligt kom fra.

Det er besluttet, at der kunne gennemføres en fremrykket tilbagegang fra Betalingscentret og Kundecentret således, at de medarbejdere, der allerede nu havde besluttet sig for at søge tilbage til det oprindelige skattecenter, kunne gøre det så hurtigt som muligt.

I Betalingscentret benyttede 8 medarbejdere sig af dette tilbud, i Kundecentret var der tale om 34 medarbejdere. De øvrige frivillige medarbejdere har fortsat tilbagegangsret efter 1-2 års tjeneste i centrene, men vurderingen er, at den fremrykkede tilbagegangsret har udløst de fleste ønsker om tilbagegang.

b. Lokalisering

Situationen på lokaliseringsområdet er, at mens medarbejderne ved SKATs 30 skattecentre pr. 1. januar 2006 var lokaliseret på i alt 74 adresser, er antallet i løbet af 2006 reduceret, således at de 30 skattecentre ved indgangen til 2007 er nede på i alt 59 adresser.

Medarbejderne ved følgende skattecentre er nu samlet: Billund, Bornholm, Esbjerg, Korsør, Næstved, Randers og Thisted.

Medarbejderne ved skattecentre i Ballerup og Høje-Taastrup er samlet i lejemaal, der er beliggende ved siden af hinanden og betragtes derfor også som samlet.

I løbet af første halvår 2007 samles medarbejderne ved skattecentre i Nærum og Tønder.

Det forventes, at medarbejderne ved i alt 15 skattecentre er samlet ved udgangen af 2007. Med finanslovsaftalen har SKAT fået yderligere 50 mio. kr. (25 mio. i 2007 og 25 mio. kr. i 2008) til at fremskynde den endelige lokalisering, således at fordelene ved at blive samlet på færre lokaliteter realiseres hurtigere end først forventet.

For så vidt angår ankenævnssekretariaterne er alle på nær et par stykker lokaliseret på den permanente adresse. De sidste ventes på plads i løbet af første halvår 2007.

4. Teknik

It

Som nævnt på samrådet den 22. november 2006 er situationen på it-området nu i god gænge. De fusionsrelaterede it-omlægninger håndteres som almindelige driftsmæssige opgaver på lige fod med andre driftsopgaver. Dette er fortsat situationen.

Der er dog grund til at nævne, at der har været visse problemer med implementeringen af SKATs nye ligningssystem.

Før 1. november 2005 anvendtes både i ToldSkat og i kommunerne forskellige it-systemer til støtte for ligningen. Dette var naturligvis uhensigtsmæssigt, og det blev besluttet at anvende ét system. Beslutningen om, hvilket system, der skulle anvendes blev truffet i sommeren 2006. Valget faldt på KMD Skat/Ligning.

Udrulning af KMD Skat/ Ligning i de skattecentre, der tidligere anvendte det andet system til sagsbehandling skete i perioden fra oktober til december 2006

Det berørte 14 skattecentre og en funktion i Hovedcentret. Sideløbende med udrulning blev sagsbehandlerne undervist i systemet. Udrulning og undervisning er afviklet i henhold til tidsplanen.

Desværre har der gennem de sidste måneder været tiltagende driftsproblemer med KMD Skat/ Ligning. Det har resulteret i, at KMD har oprettet en TaskForce til at sikre, at driften stabiliseres.

En del driftsforbedringer blev foretaget i januar 2007.

Det er besluttet at foretage programforbedringer. I begyndelsen af februar 2007 er der kommet en ny version af KMD Skat/ Ligning, som tilgodeser de fleste ønsker om forbedringer. Resten forventes klar til brug primo maj 2007.

5. Systemmodernisering

Skatteministeren fremsender kvartalsvis statusrapporter til Folketingets Finansudvalg, hvor der redegøres for udviklingen og implementeringen af systemmoderniseringens fase 1 og fase 2. Rapporterne indeholder som udgangspunkt en status på projektets forløb i det forgangne kvartal. Disse rapporter vil fremover tillige sendes til Skatteudvalget, således at udvalget bliver holdt orienteret om udviklingen i SKATs systemmodernisering. Der henvises til de seneste statusrapporter, som er vedlagt.