



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 07-095357
Dato : 28. juni 2007

Til
Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 283 af 13. juni 2007.
(Alm. del).

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

Spørgsmål 283:

Vil ministeren som supplement til kvartalsrapporten om den aktuelle situation i SKAT (alm. del, bilag 140) tilsende udvalget en redegørelse for (a) antallet af lokaliteter for skattecentre, (b) bemanningen af betalings- og kundecentre, (c) udviklingen i pointmåltal, og vil ministeren lade disse oplysninger indgå i de fremtidige kvartalsrapporter?

Svar:

Indledningsvis vil jeg gøre opmærksom på, at det fra min side har været hensigten med kvartalsrapporterne, at de skal have en nogenlunde fast form, men således at de 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 alt afhængig af, om der er sket større ændringer. Der foretages således en konkret vurdering af hvad, der bør medtages i de enkelte kvartalsrapporter.

Nedenfor giver jeg seneste status vedr. lokaliteter og bemanning af Betalings- og Kundecentret.

For så vidt angår pointmål henviser jeg til sidste afsnit i mit svar.

Lokaliteter

Siden sidste rapportering på lokaliseringen, som jeg sendte til udvalget i februar i år (alm. del, bilag 96) er skattecentre i Middelfart, Roskilde og Struer blevet endeligt lokaliseret, så medarbejderne ved følgende 10 skattecentre nu er lokaliseret på én adresse: Billund, Bornholm, Esbjerg, Korsør, Middelfart, Næstved, Randers, Roskilde, Struer og Thisted.

Medarbejderne ved skattecentre i Ballerup, Høje-Taastrup og Nærum er samlet i lejemaal, der er beliggende ved siden af hinanden. Disse skattecentre betragtes således også som endeligt lokaliseret.

Skattecenter Tønder er pr. 1. juni 2007 blevet samlet på 2 lokaliteter i Tønder. Der arbejdes på i løbet af 2007 at samle skattecentret på én lokalitet. I løbet af 2. halvår 2007 forventes medarbejderne ved skattecentre i Grenå og Maribo at blive endeligt lokaliseret på én lokalitet.

Det forventes således, 16 skattecentre er endeligt lokaliseret ved udgangen af 2007. De resterende 14 skattecentre forventes endeligt lokaliseret frem mod 2010.

Ankenævnssekretariatene er nu alle på nær ét endeligt lokaliseret. Det sidste ankenævnssekretariat i Vordingborg forventes endeligt lokaliseret 1. december 2007.

Betalingscentret

For så vidt angår bemanningen af Betalingscentret blev det i rapporten fra februar (alm. del, bilag 96) oplyst, at Betalingscentret pr. 1. januar 2007 var bemanded med 230 medarbejdere. Endvidere blev det oplyst, at der frem mod oktober 2007 skal tilføres yderligere 55 medarbejdere, således at Betalingscentret ved fuld bemanning når op på omkring 285 medarbejdere, svarende til 265 årsværk.

Status pr 1. juni 2007 er, at der er ansat ca. 237 årsværk, og at der er indgået ansættelsesaftale med yderligere 13 medarbejdere, som begynder den 1. august 2007.

Samtlige medarbejdere, der frivilligt søgte til Betalingscentret i 2006, har fået en tilbagegangsret. Denne ret betyder, at den enkelte medarbejder – efter minimum 1 år og maksimum 2 års faktisk tjeneste i Betalingscentret – kan anmode om at komme tilbage til det skattecenter, vedkommende oprindeligt kom fra. Denne mulighed har i alt 10 medarbejdere fra Betalingscentret benyttet sig af.

Som erstatning for de medarbejdere, som indtil nu ikke har villet lade sig forflytte til Betalingscentret, vil der snarest blive rekrutteret yderligere 27 medarbejdere eksternt.

De sidste uansøgte forflytninger til Betalingscentret gennemføres pr. 1. oktober 2007, hvilket betyder, at der fortsat er enkelte medarbejdere, som endnu ikke har taget stilling til forflyttelsen. Efter 1. oktober 2007 kan SKAT vurdere, om der skal ske yderligere rekrutteringer til Betalingscentret som følge af, at disse medarbejdere ikke ønsker at lade sig forflytte.

Kundecentret

Som nævnt i rapporten alm. del, bilag 96 er den fulde bemanning af Kundecentret på omkring 400 årsværk. Samtlige medarbejdere, der frivilligt søgte til Kundecentret i 2006, har fået en tilbagegangsret. Denne mulighed har yderligere 22 benyttet sig af således, at det samlede tal for tilbagegang fra Kundecentret medio juni udgør 56.

Anvendelsen af tilbagegangsretten betyder, at Kundecentret pr. 1. juni 2007 er bemanded med 398 medarbejdere, hvilket svarer til ca. 384 årsværk. Der er derfor iværksat intern rekruttering via jobopslag i Jobbørsen, og der indledes forsøg med jobrotation mellem Kundecentret og skattecentre.

Pointmål

Som det er udvalget bekendt, er indsatsstrategien nu 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.

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

Som det fremgår af den kvartalsrapport, som jeg sendte til udvalget i maj måned i år (alm. del, bilag 140), er der netop gennemført en undersøgelse af borgernes tilfredshed med skattesystemet. 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.

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.

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

På finansloven for 2007 er endvidere anført pointmål for SKATs indsats. Som konsekvens af indsatsstrategien anvendes pointmålene imidlertid ikke længere som internt styringsredskab i SKAT. Det er fortsat muligt at måle og registrere pointene, men som følge af strategiskiftet finder jeg det dog ikke hensigtsmæssigt at udarbejde opgørelser.