



Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 1. kvartal 2008.

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 1. kvartal 2008. Rapporten er en opfølgning på kvartalsrapporten for 4. kvartal 2007, jf. SAU alm. del - Bilag 96 (2007/08, 2. samling).

Rapporten er bygget op på samme måde som de seneste rapporter. Således gøres der rede for de kundevendte resultater i 1. kvartal 2008. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT.

Af de væsentligste kundevendte resultater i 1. kvartal 2008 kan nævnes:

- Restancer vedrørende skatter og afgifter samt øvrige restancer er steget i 1. kvartal 2008.
- Årsopgørelsen for 2007 er sendt ud i marts/april 2008. Printselsvangivelsen er fra i år afskaffet, og alle almindelige skatteydere modtager dermed en årsopgørelse med det samme.
- eIndkomst blev obligatorisk fra og med 1. januar 2008. Efter nogle indkørvanskeligheder kører indberetning via eIndkomst nu i det store og hele godt.

Ovennævnte punkter beskrives nærmere i denne kvartalsrapport. Herudover indeholder kvartalsrapporten denne gang en nærmere redegørelse for SKATs mål på finansloven vedrørende virksomhedernes holdning til SKAT (indeksundersøgelsen).

Endvidere kan der være grund til at nævne følgende:

SKATs årsrapport 2007

SKATs årsrapport forelå i april måned. Formålet med rapporten er at give et retvisende billede af ressourceforbrug og målopfyldelse af eksternt fastsatte mål. Konklusionen er blandt andet, at SKAT nåede hovedparten af de mål, som er aftalt med Skatteministeriet. Årsrapporten findes på www.skat.dk.

Evaluering af SKAT

I forbindelse med fusionen i 2005 blev det besluttet, at SKATs organisations- og ledelsesstruktur skulle evalueres efter et par år. SKATs direktion besluttede derfor i efteråret 2007 at igangsætte en evaluering. Målet er en ny organisation fra 1. januar 2009.

Formålet med evalueringen er at vurdere, om SKAT har en optimal organisations- og ledelsesstruktur til at kunne håndtere både den daglige opgaveløsning og de store udfordringer, som SKAT står over for i de kommende år.

Selve evalueringsprocessen blev som nævnt påbegyndt i efteråret 2007 og forventes tilendebragt i løbet af efteråret 2008.

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. De antalsmæssigt tungeste områder ud over bindende svar er de administrative afgørelser vedrørende henholdsvis lønmodtagere, erhvervsdrivende, selskaber, afgifter og moms samt afgørelser vedrørende omstrukturering, omkostningsgodtgørelse og toldområdet.

Målet er, at 90 pct. af afgørelserne skal være ekspederet indenfor 3 måneder fra modtagelsen. Denne frist blev i 1. kvartal 2008 overholdt i 7.959 ud af i alt 9.240 henvendelser/sager, dvs. at ca. 86 pct. af sagerne blev besvaret inden for 90 dage. Dette svarer til niveauet for 2007.

Bindende svar

Indledningsvis skal det bemærkes, at opgørelsen af antal sager og svarprocenterne vedrørende bindende svar er forbundet med nogen usikkerhed. I forbindelse med gennemførelsen af sagspoolprojektet, som der bl.a. er redegjort for i kvartalsrapporten vedr. 4. kvartal 2007, SAU alm. del – Bilag 96 (2007/08, 2. samling), blev der ændret på registreringerne i SKATs journalsystemer vedrørende bindende svar. Dette har medført nogle startproblemer med hensyn til optællingen af sagerne m.v.

Inden for sagsgruppen bindende svar er der i 1. kvartal 2008 modtaget ca. 1.600 anmodninger om bindende svar og ekspederet 1.591 anmodninger. Skatterådet har afgjort i alt 98 bindende svar i perioden.

Den samlede sagsbehandlingstid for både skattecentre og Skatterådet viser, at 92 pct. af anmodningerne besvares inden for 3 måneder. Fordelingen er, at skattecentre har besvaret næsten 95 pct. af anmodningerne indenfor 3 måneder, mens Skatterådet har besvaret 34 pct. af sagerne indenfor 3 måneder.

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

rette gebyr. Hver anmodning registreres i forbindelse med visiteringen efter sagens kompleksitet.

I 2. halvår 2007 blev godt 93 pct., af de sager der var visiteret som ukomplicerede og fuldt oplyste, afsluttet indenfor 30 dage. Dette niveau er opretholdt i 1. kvartal 2008.

SKAT har i 2008 lanceret ny forbedret internetportal og automatisk sagsoprettelse i SKATs sagsbehandlingssystem vedrørende bindende svar. Dette medfører en forenkling for SKAT og for borgere, virksomheder og rådgivere.

Der er herudover – som nævnt i kvartalsrapporten for 4. kvartal 2007 - blevet gennemført en særlig indsats med hensyn til ekspeditionen af anmodninger om bindende svar. For at afvikle en tidligere opstået pukkel af sager om bindende svar er der således taget forskellige initiativer, der bl.a. omfatter yderligere resourceallokering til besvarelse af anmodningerne. ”Sagspuklen” er det antal sager, som ligger ud over det antal, som forventes under de givne og nuværende omstændigheder at kunne behandles løbende. Ultimo 1. kvartal 2008 er sagspuklen stort set afviklet i skattecetrene, mens der er en vis ophobning af skatterådssager.

2.2. Ankenævn

Skatteankenævn

På skatteankenævnsovrådet er der pr. 1. januar 2008 skiftet princip i forbindelse med opgørelse af sagsantal og sagsbeholdning.

Sagsbegrebet

Indtil 31. december 2007 blev sagsantal i skatteankenævnene opgjort pr. indkomstår. Det vil sige, at hvis der f.eks. var klaget over 3 indkomstår, talte det i statistikken som 3 sager. Pr. 1. januar 2008 er der skiftet princip, således at sagsantallet opgøres pr. klage - uanset antal indkomstår og antal sagssemner.

Baggrunden for principskiftet er et ønske om at få et ensartet statistikgrundlag i ankeinstanserne.

For at kunne sammenligne med tidligere års tal oplyses i det følgende både antal klager og antal indkomstår (i parentes efter de oplyste sagsantal). For tidligere år er indkomstår omregnet til antal klager ved at benytte omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage. Det svarer til omregningsforholdet pr. 1. januar 2008, hvor antal klager i gennemsnit vedrørte 1,63 indkomstår.

Beholdningsopgørelse

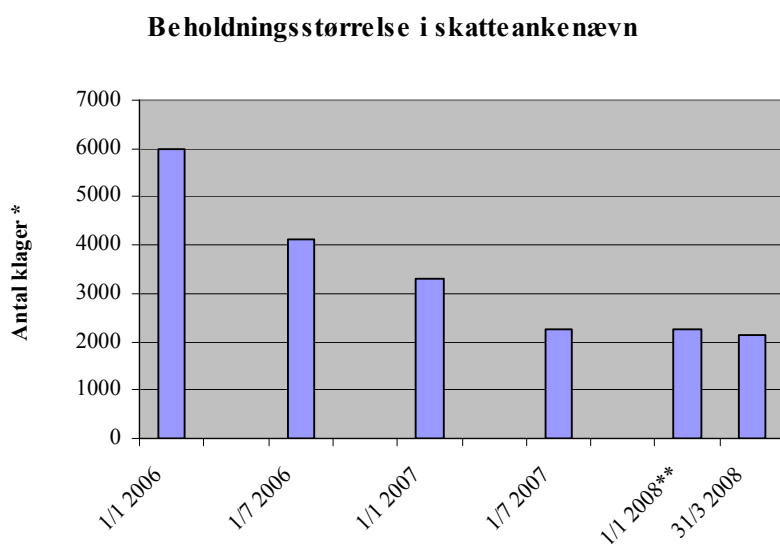
Indtil 31. december 2007 blev sagerne afgangsført i beholdningsopgørelsen, når de var klar til forelæggelse for et skatteankenævn. Pr. 1. januar 2008 er der skiftet princip, således at en sag i beholdningsopgørelsen nu først fragår, når den er afgjort af nævnet. Det betyder, at alle de sager, som var ”undervejs” i nævnene ved årsskiftet, er tillagt beholdningsstørrelsen pr. 1. januar 2008 i forhold til beholdningsstørrelsen pr. 31. december 2007.

Beholdningen af sager

Den 1. januar 2008 var der en beholdning af sager i skatteankenævnene på 2.269 (3.702 indkomstår¹). 31. marts 2008 var beholdningen 2.134 sager (3.565 indkomstår).

Nedenstående figur 1 viser udviklingen i skatteankenævnenes beholdning af sager i perioden 1. januar 2006 til 31. marts 2008.

Figur 1



*) Beholdningsstørrelser for 1/1 2008 opgjort pr. indkomstår er omregnet til antal klager ud fra omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage (omregningsforholdet på beholdningen 1/1 2008).

**) Stigningen i beholdningen 1/1 2008 skyldes ændring af princip for opgørelse af sagsbeholdningen fra årsskiftet 2007/2008. Sagsbeholdningen 1/1 2008 er forhøjet med ca. 530 sager (870 indkomstår/1,63 indkomstår pr. klage) i forhold til beholdningen opgjort efter det gamle princip.

¹ Som nævnt ovenfor er der skiftet princip i forbindelse med opgørelse af beholdningen. Beholdningen pr. 31/12 2007 var opgjort til ca. 2.830 indkomstår. Beholdningen er således forhøjet med ca. 870 indkomstår p.g.a., at sagerne nu først afgangsføres, når de er afgjort af nævnene.

Tilgangen af sager

I første kvartal af 2008 har der været en tilgang på 565 (906 indkomstår). Den faldende tendens i tilgangen af klager i de to seneste år er dermed fortsat i 1. kvartal af 2008. I nedenstående tabel 1 er medtaget tilgangen af sager i skatteankenævnene i perioden 1. januar til 31. marts i de seneste 4 år.

Tabel 1

	1. kv. 2005	1. kv. 2006	1. kv. 2007	1. kv. 2008
Tilgang af sager i skatteankenævnene	1.653 klager* (2.695 indkomstår)	830 klager* (1.353 indkomstår)	653 klager* (1.065 indkomstår)	565 klager (906 indkomstår)

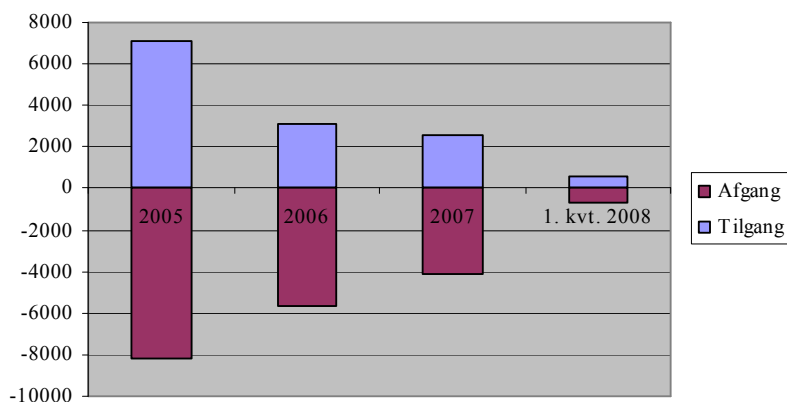
*) Størrelser for tilgang før 1/1 2008 opgjort pr. indkomstår er omregnet til antal klager ud fra omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage (omregningsforholdet på beholdningen pr. 1/1 2008).

Afgangen af sager

Skatteankenævnene har i første kvartal af 2008 afsluttet 700 sager (1.043 indkomstår). Heraf er 108 sager tilbagekaldt², og 592 sager er afgjort af nævnene.

Figur 2

Tilgang og afgang i skatteankenævnene



² Tallet for ”tilbagekaldte sager” dækker sager, hvor klagen er tilbagekaldt, overspringssager og sager, som er genoptaget af skatteforvaltningen.

*Vurderingsankenævn**Beholdningen af sager*

Den 1. januar 2008 var beholdningen af sager i vurderingsankenævnene på 3.042³. Den 1. januar 2007 var beholdningen på 955 sager. Beholdningen primo 2008 er således meget stor i forhold til beholdningen primo 2007. Det skyldes, at tilgangen af klager over den ordinære vurdering 2006, som var vurdering af erhvervsejendomme, har været væsentlig større end tilgangen af klager over den ordinære vurdering 2005, som var vurdering af ejerboliger og sommerhuse.

Ved udgangen af 1. kvartal 2008 var beholdningen på 2.773 sager. Beholdningen består hovedsageligt af klager over den ordinære vurdering 2006 (96 pct.).

Tilgangen af sager

I 1. kvartal af 2008 har tilgangen af sager til vurderingsankenævnene været 257. Tilgangen er forholdsvis lav. Det skyldes især, at tilgangen af klager over den ordinære vurdering 2006 er ved at ebbe ud, og at klager over den ordinære vurdering 2007 kun i meget begrænset omfang er kommet til vurderingsankenævnene på nuværende tidspunkt.

Der forventes en betydelig tilgang af sager vedrørende den ordinære vurdering 2007 i de følgende kvartaler. SKAT har estimeret det samlede klageantal over 2007-vurderingen til ca. 30.000. Heraf forventer SKAT – via sin remonstrationskompetence, dvs. at SKAT kan genoptage en afgørelse, hvis klageren er enig – at kunne afslutte ca. 60 pct. eller ca. 18.000 sager, hvorefter der forventes ca. 12.000 klager til behandling i ankenævnene.

Afgangen af sager

Vurderingsankenævnene har i 1. kvartal 2008 afsluttet 526 sager. Heraf er 43 tilbagekaldt, og 483 er afgjort af nævnene.

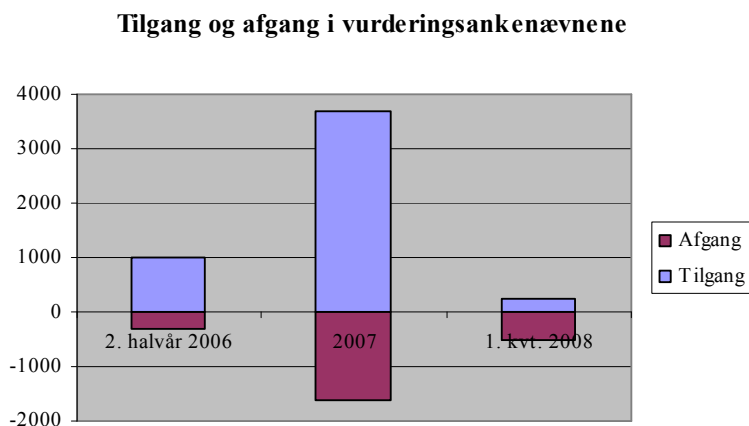
Afgangen på 526 sager svarer til et gennemsnit på 175 sager pr. måned. Dette er en stigning i forhold til niveauet i 2007, hvor der i gennemsnit blev afsluttet 134 sager pr. måned. Der er i gennemsnit sket besigtigelse af knap 60 pct. af de ejendomme, der er klaget over.

Som det fremgår af nedenstående figur 3, har afgangens de seneste par år ligget en del under tilgangen, og da der - som nævnt - også i 2008 forventes en høj tilgang af sager, er det nødvendigt med tiltag på området for at sikre en effektiv sagsafvikling. Der er derfor i flere sekretariater flyttet ressourcer fra skatteanke-

³ Beholdningsstørrelsen er reguleret med +12 sager i forhold til den oplyste beholdning pr. 31. december 2007.

nævnsbetjeningen til vurderingsopgaven, og i 1. kvartal har 25 skatteanke-nævnsmedarbejdere været på kursus i vurderingsankenævnsbetjening.

Figur 3



Sager vedr. fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager)

Udover de sager, som er medtaget i ovenstående opgørelser, har vurderingsankenævnene modtaget et stort antal genoptagelsessager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi. Beholdningen af disse sager stiger fortsat, og ved udgangen af 1. kvartal 2008 var beholdningen 1.045 sager (2.584 matrikelnumre).

For at effektivisere behandlingen af FFF-sagerne er der flyttet sager sekretaria-terne imellem.

Motorankenævn

Beholdningen af sager

Den 1. januar 2008 var der en beholdning af sager i motorankenævnene på 624. Ved udgangen af 1. kvartal 2008 var beholdningen faldet til 591 sager.

Tilgangen af sager

I 1. kvartal 2008 har der været en tilgang af sager i motorankenævnene på 326. I 1. kvartal 2007 var tilgangen på 389 sager.

Afgangen af sager

Motorankenævnene har i 1. kvartal 2008 afsluttet 359 sager. Heraf er 46 tilbagekaldt, og 313 er afgjort af nævnene.

2.3 Kundetilfredshed

I nedenstående figur 4 er det vist, hvordan udviklingen i kundetilfredshed har været i 1. kvartal 2008 fordelt på kanaler (telefon, e-mail, TastSelv og www.skat.dk).

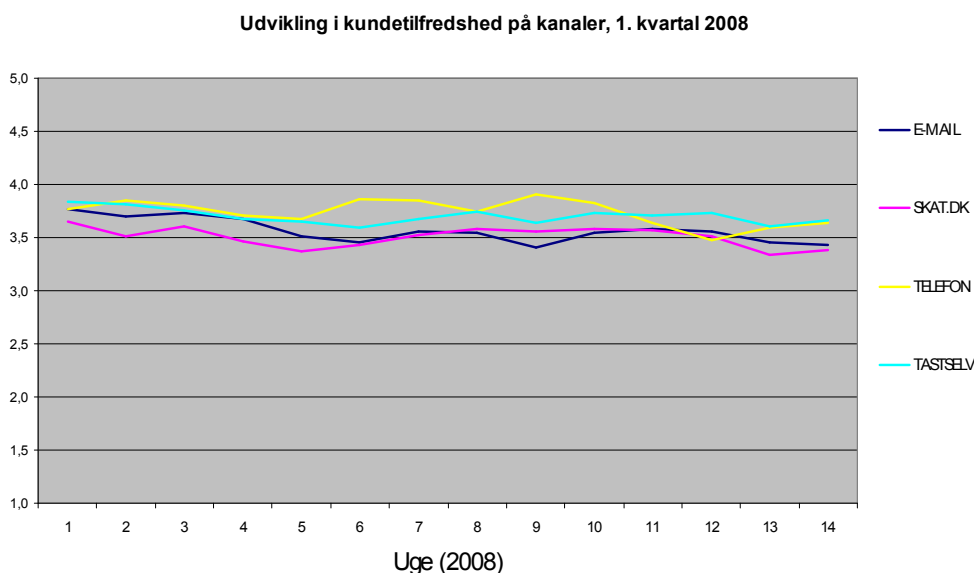
Kundetilfredsheden måles ved en stikprøve, foretaget blandt de borgere, virksomheder og rådgivere som kontakter SKAT. På en skala fra 1 til 5 angiver værdien 1 ”meget utilfreds” og 5 ”meget tilfreds”.

Den gennemsnitlige kundetilfredshed ligger i hele perioden mellem ”3 - hverken/eller” og ”4 – tilfreds” på alle kanaler, med vægten mod tilfreds.

Der er stort set tale om en uændret kundetilfredshed i perioden med en svagt fallende tendens. Således er den generelle kundetilfredshed på telefoniske henvendelser til SKAT gennemsnitligt 3,8 i første halvdel af perioden, mod 3,7 i sidste halvdel. Hvor tilfredsheden på e-mail henvendelser var 3,6 i periodens første halvdel, er gennemsnittet 3,5 i sidste halvdel. Hjemmesiden www.skat.dk og TastSelv er begge uændrede på henholdsvis 3,5 og 3,7 i perioden. Da der ikke findes data fra samme periode for tidligere år, er det ikke muligt at sammenligne med situationen i 1. kvartal 2007.

I afsnit 3.1 er der givet en nærmere beskrivelse af forskellige initiativer med henblik på at forbedre kundetilfredsheden.

Figur 4



2.4 Elektroniske henvendelser og svartider

SKAT modtog første i kvartal 2008 i alt 96.538 elektroniske henvendelser (e-mail og fax). SKAT brugte 72 årsværk til besvarelse af disse henvendelser i samme periode.

SKATs mål på årsbasis er at besvare 80 pct. af alle e-mailhenvendelser indenfor 5 dage. I første kvartal af 2008 er i gennemsnit 67,3 pct. blevet besvaret inden for 5 dage mod 67,0 pct. i første kvartal 2007. Ligesom sidste år har SKAT i forbindelse med udsendelse af årsopgørelsen, med henblik på at afstemme kundernes forventninger til svartiden, 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 på din e-mail i løbet af 5 arbejdsdage, men i øjeblikket kan der gå længere tid, fordi vi har meget travlt med at besvare telefoner og e-mails om årsopgørelsen 2007”.

2.5 Årsopgørelse 2007

Årsopgørelsen for 2007 blev udsendt i marts/april 2008. Dette skete med anvendelse af en ny procedure.

Den nye procedure betyder, at printselvangivelsen afskaffes. I stedet modtager alle almindelige skatteydere en årsopgørelse med det samme. Der er udsendt ca. 4 mio. årsopgørelser til lønmodtagere mv. i perioden fra 10. marts til 14. april. Et stort flertal af skatteyderne forventes ikke at have ændringer til deres årsopgørelse, hvorimod ca. 1 mio. skatteydere, eller ca. 25 pct., skønnes at skulle tilføje en indkomst eller et fradrag.

Skatteyderne har mulighed for at ændre årsopgørelse via TastSelv eller via et oplysningskort. Skatteyderne ventes at indberette det samme antal ændringer som tidligere, men de nye procedurer antages at betyde, at skatteyderne i endnu større omfang end tidligere vil benytte TastSelv i stedet for papir. Der er sket en betydelig stigning i antal skatteydere, der har set deres årsopgørelse i deres skattemappe på www.skat.dk. I perioden 10. marts til 1. april så over 2 mio. skatteydere årsopgørelsen i deres skattemappe på www.skat.dk. Det er en fordobling i forhold til sidste år.

De nye selvangivelsesprocedurer er blevet understøttet af en betydelig informationskampagne, der bl.a. har omfattet landsdækkende TV-spots.

2.6 Ejendomsvurdering

Resultatet af den almindelige vurdering pr. 1. oktober 2007 af ca. 1,5 mio. ejerboliger blev udsendt sammen med årsopgørelsen. Fra 15. april har man på SKATs internetside kunnet se vurderingsresultatet for enkeltejendomme, ligesom en detaljeret statistik vedrørende vurderingsresultatet findes her.

På landsplan er stigningen fra vurderingen pr. 1. oktober 2005 til vurderingen pr. 1. oktober 2007 følgende:

Tabel 2

Hele landet	Ejendomsværdi	Grundværdi
Parcelhuse	38 pct.	49 pct.
Rækkehuse	32 pct.	60 pct.
Sommerhuse	31 pct.	54 pct.
Etageejerlejligheder	27 pct.	34 pct.

Stigningerne, der kommer til udtryk ved 2007-vurderingen, afspejler bl.a. de relativt store stigninger i ejendomspriserne, som skete fra slutningen af 2005 frem til 2007.

Tallene dækker over regionale forskelle, ligesom den enkelte ejendom kan afvige fra gennemsnittet i landsdelen. Da vurderingsresultatet først udsendes ca. et halvt år efter vurderingsterminen, og ejendomsmarkedet nogle steder i landet er vigen- de, vil vurderingen denne gang antagelig nok blive oplevet som værende for høj af en relativt større del af ejerne end ved tidligere vurderinger.

I forbindelse med udsendelsen af ejendomsvurderingerne for 2007 har SKAT iværksat et informationsberedskab for at mindske antallet af klager og henvendelser. Budskabet i kommunikationsplanen har været at forklare borgerne, hvorfor ejendomsvurderingen ser ud, som den gør, hvorfor den er steget fra 2005 til 2007, selvom ejendomspriserne nogle steder i landet er faldende, hvad skattelof- tet betyder, hvad vurderingen betyder for borgernes økonomi, og hvordan man klager over sin ejendomsvurdering.

SKAT har til dette formål udarbejdet en kommunikationsplan indeholdende

- et kampagnesite på www.skat.dk/ejendomsvurdering med forklaringer på 2007-vurderingerne samt en række henvisninger til anden relevant infor- mation, annoncering (i en kombinationsannonce med andre budskaber fra SKAT) i regionale blade og lokale ugeaviser i uge 11,
- information under på www.skat.dk under ”Hverdagssituationer”,
- udarbejdelse af en pressemeddelelse til landets medier
- samt et internt spørgsmål/svar-katalog til SKATs Kundecenter.

2.7 eIndkomst

Fra og med 1. januar 2008 er det blevet obligatorisk for virksomheder at indberette lønoplysninger m.v. til eIndkomst.

Som ventet kom der et stort antal tilmeldinger meget sent i 2007 og i løbet af januar 2008. Der er nu mere end 160.000 virksomheder, der indberetter eIndkomst elektronisk. Det svarer til mere end 90 pct. af alle relevante virksomheder. Resten indberetter enten på papir eller har slet ikke indberettet endnu. SKAT kontakter løbende disse virksomheder for at få dem til tilslutte sig eIndkomst og at anvende elektroniske løsninger. I den forbindelse skal det næves, at der har været væsentlig færre manuelle indberetninger end forventet, og dermed er der sket en øget digitalisering. Dette er en meget positiv udvikling.

De mange virksomheders tilslutning til det nye it-system over den korte periode medførte en betydelig belastning af virksomhederne, SKATs it-leverandører og SKATs administration. Etableringen blev i begyndelsen besværliggjort af tekniske kommunikationsproblemer mellem SKATs it-driftsleverandører. Disse problemer blev løst medio januar.

Endvidere gav det problemer, at nogle indkomstudbetalere bestilte forkerte skattekort (hovedkort i stedet for bikort), eller fejlagtigt bestilte hovedkort på medarbejdere, der ikke længere var ansat. Dette gav anledning til presseomtale og henvendelser til skatteministeren. Skatteudvalget stillede en række spørgsmål til skatteministeren, ligesom der blev stillet en række § 20 spørgsmål. Også disse problemer er nu i det store og hele løst.

3. Vejledning og kontrol, Indsats

3.1 Indeksundersøgelser - virksomheder

SKATs mål i henhold til finansloven omfatter 1) holdningsmålinger hos virksomheder og borgere (foretages på skift hvert andet år), 2) mål for restanceinddrivelse samt 3) et mål for underdeklaration af personlig indkomst.

Målet på finansloven ”om virksomhedernes holdning til SKAT” er formuleret som et indeks på 0,55 på en skala fra -1,00 til +1,00. Indekset opgøres ud fra 23 forskellige spørgsmål om tilfredshed med og holdning til SKAT.

De 23 spørgsmål indgår i en mere omfattende undersøgelse, der foretages af en ekstern virksomhed.

Sammenlignet med de øvrige offentlige myndigheder og institutioner, der er mål, og som jævnligt er i kontakt med virksomhederne, er SKAT den institution, som virksomhederne er mest tilfredse med. Af de virksomheder, der har haft kontakt med SKAT, udtrykker 73 pct. alt i alt, at de er tilfredse eller meget tilfredse med SKAT.

Dette er et fald på syv procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2005, men SKAT er som nævnt stadig den institution, som flest virksomheder er tilfredse med. Dette spørgsmål indgår dog ikke i beregningen af indekset.

Indekset på finansloven er ultimo 2007 målt til 0,55, og finanslovsmålet er således opfyldt. De 0,55 svarer i øvrigt præcis til det indeks, der blev målt for ToldSkat i 2005. De to målinger er blandt andet som følge af overgangen til indsatsstrategien ikke fuldt sammenlignelige. Der er for eksempel sket en væsentlig omlægning i SKATs samspil med virksomhederne både i forbindelse med vejledningsaktiviteter og i forbindelse med kontrol. Omlægningen har betydet, at 3 ud af de 23 spørgsmål er justeret.

Det samlede indeks giver et generelt billede af virksomhedernes tilfredshed med SKAT og et indeks målt til 0,55 er udtryk for en generel tilfredshed. Hvis man dykker ned i tallene, får man imidlertid et mere nuanceret billede, hvor særlig fire forhold falder i øjnene og giver anledning til overvejelser:

- Faldende tilfredshed med kundebetjeningen
- Virksomhederne oplever mindre risiko for at snyd opdages
- SKAT træffer ensartede afgørelser
- SKATs vejledningsindsats hos virksomhederne

Faldende tilfredshed med kundebetjeningen.

Fra 2005 til 2007 kan der konstateres et fald i tilfredsheden med alle former for direkte kundebetjening overfor virksomheder.

Den faldende tilfredshed med kundebetjeningen kunne også konstateres ved målingen på borgerområdet i 2006.

Det skal understreges, at der fortsat er generel stor tilfredshed med kundebetjeningen. Størst tilfredshed er der med SKATs TastSelv ordninger, mens tilfredsheden er lavest med telefonbetjeningen, hvor faldet i tilfredsheden også er størst.

Målingen i 2005 er gennemført lige før, SKAT etablerede et nyt fælles telefonnummer og samlede medarbejderne i nye kundecentre. Det har været en stor omlægning, som har givet problemer med kvaliteten af telefonbetjeningen. Der har

endvidere været tekniske indkøringsproblemer, der til tider har givet for lange svartider og nedbrud.

SKAT vil fortsætte det igangværende arbejde med at forbedre kundebetjeningen af virksomhederne. SKAT følger f.eks. løbende udviklingen i tilfredsheden med telefonbetjening.

SKAT arbejder på at lette virksomhedernes indberetningsprocedurer. Det bliver blandt andet gjort ved at arbejde for udbredelsen af den digitale signatur, som revisorer m.fl. kan benytte til indberetning for virksomhederne. Den nye version af TastSelv Erhverv betyder også, at virksomhederne har endnu flere muligheder for at indberette digitalt.

SKAT udvikler også system-til-system løsninger, der gør indberetningen til SKAT lettere. Endelig gøres TastSelv Erhverv tilgængelig via www.virk.dk. Det betyder, at virksomhederne i vid udstrækning kan foretage deres indberetninger til det offentlige samlet. Øget selvbetjening vil frigive ressourcer, der kan fremme kundebetjeningen for virksomhederne på de øvrige kanaler, og dermed øge kundetilfredsheden.

Virksomhederne oplever mindre risiko for snyd

Undersøgelsen viser, at virksomhederne oplever en faldende risiko for at blive opdaget i snyd.

Den type af undersøgelse, som er anvendt, giver ikke svar på, hvorfor tal udvikler sig i den ene eller anden retning. Udviklingen i tallet vedrørende risiko for snyd skaber behov for, at det ved anvendelse af andre undersøgelsesformer, analyseres nærmere med hensyn til baggrunden for bevægelsen.

Ved en drøftelse af undersøgelsen i SKATs centrale virksomhedsudvalg blev der givet udtryk for at accepten af snyd og sort arbejde er faldende blandt virksomhederne. Det kan derfor spille en rolle for resultatet, at virksomhederne er mere bevidste om omfanget af snyd og sort arbejde og derfor efterlyser mere indsats på området.

Det forhold, at virksomhederne oplever mindre risiko for at snyd opdages, påvirker indekset negativt og er bekymrende i det omfang, det måtte have en direkte negativ indflydelse på viljen til at efterleve reglerne.

SKATs synlighed og kommunikation af forskellige indsatser på virksomhedsområdet – herunder fairplay-aktiviteterne – vil blive revurderet i lyset af undersøgelsen.

Det er vigtigt, at SKAT bliver bedre til at tydeliggøre, at bevidst snyd hos virksomhederne har konsekvenser og giver sanktioner. Virksomhedernes svar i undersøgelsen vil derfor få SKAT til at øge fokus på, hvordan der skal informeres om aktiviteterne i forhold til snyd og sort arbejde.

SKATs indsats består af en vejlednings- og en kontrolindsats. Før fusionen i 2005 lagde kommunerne og ToldSkat forholdsvis meget vægt på kontrol i forhold til vejledningsdelen. Derfor har fokus i udrulningen af indsatsstrategien været, at SKAT skal være bedre til at vejlede, og at SKAT vejleder først, og bagefter kontrolleres der. En væsentlig del af strategien har været at skabe stor synlighed om indsatsen. Pressen har således været brugt flittigt i udbredelsen af budskabet om vejledning først og kontrol herefter. Det er først nu, at resultaterne fra kontrolaktiviteterne er ved at være klar.

SKAT skal sørge for at resultaterne bliver synliggjort, bl.a. ved omtale i pressen, så det bliver klart, at det har konsekvenser at snyde, og at der kommer sanktioner, hvis man snyder.

SKATs PR-arbejde har hovedsagligt været rettet mod borgersegmentet med kampagner i forhold til ejerboliger i udlandet, aktier osv., men også rettet mod virksomhederne med kampagnen om gulplade-biler. Der er nu behov for, at SKAT også er aktive i PR-kampagner for at fortælle om resultaterne af indsatsene, der rettes mod snyderi i virksomhederne og mod økonomisk kriminalitet, som f.eks. grænseoverskridende momskarruselsager.

En væsentlig del af SKATs synlighed vedrørende indsatsen mod sort arbejde sker via Fairplay-kampagnen. Fairplay-indsatsen og virkemidlerne heri er konstant under ”produktudvikling”. I fremtiden vil fairplayaktiviteterne ramme bredere i flere brancher end i dag, og aktiviteterne vil skabe mere fokus på SKATs synlighed i lokalområdet. Der skal være stor synlighed vedrørende resultaterne af fairplayaktiviteterne lokalt, og om hvordan snyderne er blevet sanktioneret.

SKATs kontrolindsats over for de virksomheder, som SKAT opfatter som ”modspillervirksomheder” (herunder fairplay-kontrolleterne), er på et uændret niveau. Der bliver også gjort en stor indsats for, at de allerstørste selskaber i Danmark afregner korrekt. I Indsatsplanen for 2008 er der i en række projekter stor fokus på at takle snyd i virksomhederne og projekter med fokus på at sikre, at store selskaber og kapitalfonde mv. afregner korrekt. Der er også sat fokus på TP-opgaven. Indsatsplanen 2008 er sendt til Skatteudvalget (SAU alm. del – Bilag 54 (2007/08, 2. samling)

Også på dette område skal SKAT sørge for, at resultater opsamles og lanceres effektivt i pressen, så der bliver synlighed om indsats og resultater samt af konsekvensen af at snyde.

SKAT træffer ensartede afgørelser

At SKAT træffer ensartede afgørelser er meget afgørende. Det er derfor ikke tilfredsstillende, at virksomhederne vurderer SKAT lavt på dette punkt. Niveaue er i det store og hele uændret i forhold til målingen i 2005, men niveauet er lavt.

Evalueringen af SKATs struktur, som er nævnt i indledningen, sætter blandt andet fokus på, at der sikres ensartethed i opgaveløsningen. Dette kan gøres ved at udnytte enhedsorganisationens muligheder.

Der er igangsat et arbejde i samarbejde med SKATs retssikkerhedschef, som skal belyse den oplevede retssikkerhed. Resultatet af dette arbejde forventes i foråret 2009, og kan være med til at forklare, hvorfor virksomhederne oplever, at SKAT ikke træffer ensartede afgørelser. Det er tanken, at SKAT i lyset heraf udvikler metoder til at sikre større ensartethed i trufne afgørelser.

SKATs vejledningsindsats hos virksomhederne

Med skiftet til indsatsstrategien har SKAT ændret sin tilgang til virksomhederne. Indsatsen skal tage udgangspunkt i virksomhedernes evne og vilje til at følge reglerne, fordi erfaringen viser, at langt hovedparten af virksomhederne ønsker at følge reglerne, dvs. ”medspillervirksomheder”. SKAT bruger derfor sin viden om virksomhederne til at målrette information og vejledning mod områder, hvor der er komplicerede regler eller mange fejl, så virksomheder, der ønsker at følge reglerne fremadrettet, ikke begår de samme fejl.

SKAT udsøger også ”medspillervirksomheder” til kontrol i tilfælde, hvor der er komplicerede regler eller andre indikationer på fejl. I disse situationer afklarer SKAT i dialog med virksomheden, om der er problemområder. Større fejl rettes op, og virksomheden vejledes til fremadrettet selv at kunne løfte opgaven.

SKAT ønsker med denne tilgang, at mødet med SKAT bliver til en positiv oplevelse for ”modspillerne”. Sigtet er her at opbygge tillid til SKAT, så virksomheden af sig selv søger vejledning og dialog, så fejl forebygges.

Overfor ”modspillerne” sætter SKAT mere målrettet ind med kontrol, reguleringer og sanktioner, så ”medspillervirksomhederne” vil mærke, at det har konsekvens, når de bevidst vælger ikke at følge reglerne.

Der er i 2007 for første gang gennemført en måling af, hvorledes virksomhederne oplever udbyttet af SKATs vejledningsindsats ved kontrolbesøgene. Målingen indgår ikke i indeksberegningen om virksomhedernes holdning til SKAT, men gennemføres i lyset af indsatsstrategiens fokus på, at de fleste virksomheder er ”medspillere”, og at det skal præge SKATs tilgang til virksomhederne.

Målingen viser et ikke helt tilfredsstillende niveau i forhold til virksomhedernes oplevelse af SKATs vejledende indsats i forbindelse med kontrolaktiviteter. Et niveau, der er under tilfredsheden med SKATs rene vejledningsbesøg.

Når SKAT foretager rene vejledningsbesøg eller afholder informationsmøder, viser undersøgelsen nemlig et større udbytte for virksomhederne. SKAT vil udnytte denne erfaring i det fremadrettede arbejde.

3.2 Landsdækkende indsatsprojekter i 2008

I januar måned sendte SKAT ”Indsatsplan 2008” til udvalget (SAU alm. del – Bilag 54, 2007/08, 2. samling). Heraf fremgår kommende landsdækkende indsatsprojekter. Ved hjælp af arbejdet med den nye risikomodell, som er beskrevet i SKATs kvartalsrapport for 2. kvartal 2007 (SAU alm. del – Bilag 223, 2006/07), har SKAT nu en systematisk vurdering af på hvilke områder, der er problemer med regelefterlevelsen. Baseret på denne vurdering udvælges de landsdækkende og lokale indsatsområder. Herved sikrer SKAT, at der sættes ind på de områder, hvor det vil have størst effekt i forhold til at forbedre regelefterlevelsen. Nedenfor er beskrevet ét af de landsdækkende projekter.

Sommerhusudlejning

Skatteceter Esbjerg har for indkomståret 2006 gennemført et pilotprojekt vedrørende sommerhusudlejning. Der er p.t. gennemgået omkring 1.700 kontroloplysninger ud af i alt 2.500.

Gennemgangen har medført, at der er foretaget indkomstforhøjelser på knap 5 mio. kr.

På baggrund heraf blev det besluttet, at projektet skulle udvides til et landsdækkende projekt i indsatsplanen 2008.

Projektet vedrørende sommerhusudlejning er et eksempel på en indsats, hvor der kan foretages en effektmåling i forhold til, hvorledes projektet har haft virkning, jf. nærmere om målinger i SKAT, kvartalsrapporten vedrørende 4. kvartal 2007, SAU alm. del – Bilag 96 (2007/08, 2. samling).

Der findes ca. 218.000 sommerhuse i Danmark med ca. 300.000 ejere.

Ifølge www.sommerhussiden.dk bliver ca. 20 pct. af sommerhusene udlejet – svarende til ca. 43.600 sommerhuse. Da en hel del af de udlejede sommerhuse også er ejet af mere end én person, skønner SKAT – ud fra oplysningerne i de centrale edb-systemer – at mindst 46.000 personer burde selvangive lejeindtægt. Pilotprojektet i Skattecenter Esbjerg har vist, at indsatsen kan forbedre regelefterlevelsen, idet der potentielt er mange personer, der angiver for lidt, eller slet ikke angiver en lejeindtægt.

I april måned blev der udsendt et brev til 30.000 sommerhusejere, og samtidig er pressedækningen gjort så massiv som overhovedet muligt for at opnå størst mulig effekt på antallet af borgere, der selvangiver korrekt.

Der gennemføres i den forbindelse en måling, der kan belyse, om indsatsen har haft en effekt på antallet af borgere, der selvangiver, og om indsatsen har betydning for størrelsen af udlejningsindtægter, der selvangives. Målingen kan foretages til efteråret, når alle selvangivelsesoplysningerne for indkomståret 2007 foreligger.

Vejledningsaktiviteterne følges op af kontrolaktiviteter i efteråret 2008. Kontrolaktiviteternes endelige omfang bliver vurderet, når de første resultater af målingerne foreligger til efteråret. Der vil efterfølgende blive målt på resultatet af kontrolaktiviteterne, og resultaterne vil blive analyseret i sammenhæng med de øvrige målinger.

Udover at belyse resultaterne af den konkrete indsats om sommerhusudlejning, skal målingerne bidrage til fremadrettet at kunne udforme så effektive indsatser som muligt.

3.3 Lokale projekter

Ved de enkelte skattecentre arbejdes der med lokale projekter som en del af indsatsstrategien. Nedenfor er beskrevet et eksempel herpå.

Samarbejde med rådgivere – Skattecenter Skive.

Skattecenter Skive har i begyndelsen af 2007 etableret et samarbejde (et såkaldt ”partnerskab”) med lokale rådgivere for gennem dialog, information og vejledning at forebygge fejl og dermed sikre, at så mange penge som muligt kommer ved den almindelige skatteopkrævning i stedet for ved efterfølgende kontrol.

Formålet med partnerskabet er, at rådgiverne, som repræsentanter for ”medspil-lervirksomheder”, gennem dialog med SKAT er med til at udbrede kendskabet til SKATs indsatsstrategi. Ved yderligere information og vejledning forventes

det, at der vil ske en øget efterrettelighed fra revisorerne og deres klienters side, og dermed vil der automatisk ske mindre kontrol fra skattecentrets side.

Konkret er der nedsat to kontaktudvalg: ét for landsbrugsrådgivere og ét for øvrige rådgivere. Kontaktudvalgene er sammensat, så de dækker skattecentrets område så bredt som muligt – både i forhold til geografi og i forhold til strukturen indenfor rådgiverbranchen.

Der er indtil nu holdt 3 møder i hvert af kontaktudvalgene, og temaerne for drøftelserne har varieret fra meget principielle og overordnede skattemæssige forhold til meget konkrete faglige spørgsmål. Skattecentret har desuden orienteret udvalgene om de enkelte indsatsprojekter i indsatsplanerne for 2007 og 2008. Der er arrangeret fælles informationsmøder – både det årlige informationsmøde for alle rådgivere i Skattecenter Skives område, og informationsmøder med mere konkret fagligt indhold, f.eks. om udenlandsk arbejdskraft. Der er ved hjælp af kontaktudvalgene også åbnet mange døre for skattecentrets markedsføring af Tast-Selv løsninger.

Som et eksempel på partnerskabets virke drøftede kontaktudvalgene på deres seneste møde i januar måned i år, blandt andet resultatet af fase 1 i compliance undersøgelsen, jf. nærmere herom i kvartalsrapporten vedrørende 3. kvartal 2007, SAU alm. del – Bilag 27 (2007/08, 2. samling). Det foreløbige resultat viste en foruroligende høj fejlprocent indenfor en bestemt branche, og skattecentret gennemgik derfor de forskellige fejltyper med rådgiverne. På baggrund af denne dialog har skattecentret nu en forventning om, at rådgiverne tager de nødvendige initiativer til at sikre en lavere fejlprocent – uden at skattecentret i første omgang behøver at øge kontrolfrekvensen.

På januardødet evaluerede kontaktudvalgene desuden det første års arbejde, og der er hos både rådgiverne og skattecentret stor tilfredshed med det hidtidige forløb. Skattecentret har derfor store forventninger til det fremtidige samarbejde i partnerskabet.

3.5 Skattelylande (Liechtensteinsagen)

Der har såvel i udenlandske som i danske medier været megen opmærksomhed omkring den CD-rom, som en tidligere ansat i en bank i Liechtenstein har solgt til de tyske myndigheder. CD-rom'en rummer efter det oplyste detaljerede oplysninger om såvel tyske som andre landes statsborgere, der har gemt store formuer af vejen i Liechtenstein.

De tyske skattemyndigheder har overfor SKAT tilkendegivet, at man – i overensstemmelse med de indgåede internationale aftaler – vil sende oplysninger om

eventuelle danskere på CD-rom'en, når de tyske myndigheder er færdige med at bearbejde det store materiale.

3.6 Danmark er blevet part i det amerikanske koncept om Containersikkerhed (CSI)

I april 2008 indledte de amerikanske toldmyndigheder "U.S. Customs and Border Protection" (CBP) og SKAT i Danmark et pilotprojekt om sikkerhedskontrol af containere, der afsendes fra Århus Havn via en oceangående havn til USA.

Container Security Initiative (CSI) er et af flere sikkerhedsinitiativer, der er iværksat af de amerikanske myndigheder efter terrorangrebene den 11. september 2001. CSI er ikke baseret på internationale konventioner, men er et "praktisk samarbejde" mellem USA og dets handelspartnere om at hindre transport og indførsel i USA af dele til masseødelæggelsesvåben.

Oprindeligt blev alle containere, der blev indført i USA, sikkerhedskontrolleret og evt. scannet ved ankomsten. Denne meget ressourcekrævende opgave blev efterfølgende – efter aftale mellem de amerikanske myndigheder og toldmyndighederne i nogle af verdens største containerhavne – uddelegeret til at finde sted i disse "CSI-havne", hvorfra der er direkte skibsforbindelse til USA.

Kun containere, der er risikovurderet, eventuelt scannet og fysisk kontrolleret, kan nu komme ombord i det oceangående skib med destination USA. I hver CSI-havn er der stationeret 2-5 amerikanske toldtjenestemænd, der medvirker ved kontroludvælgelsen og sikkerhedsproceduren.

SKAT vurderer, at projektet vil vise sig at være en fordel for virksomhederne, idet godkendelsen af containere og deres indhold, der foretages af SKAT – med eller uden scanning og fysisk kontrol – vil lette den videre håndtering af containere, både i CSI-havnen og ved importen i USA.

SKAT har været i løbende dialog med de erhvervsvirksomheder, der bliver umiddelbart berørt af procedureændringerne, blandt andet de rederier, der betjener containertransporten fra Århus havn til CSI-havnen (Bremerhaven eller Hamburg). Ved projektets begyndelse udtalte en repræsentant fra et af rederierne tilfredshed med det forudgående forløb, hvor rederiet i et samarbejde med SKAT har haft maksimal indflydelse på fastsættelsen af de procedurer, der skal anvendes i det daglige arbejde, blandt andet i forbindelse med rettidig og kvalitetsmæssig tilstrækkelig angivelse af containere til kontrol.

Pilotprojektet revurderes af CBP i begyndelsen af oktober måned 2008 med henblik på eventuel etablering af et fast samarbejde om containersikkerhed.

4. Restancer

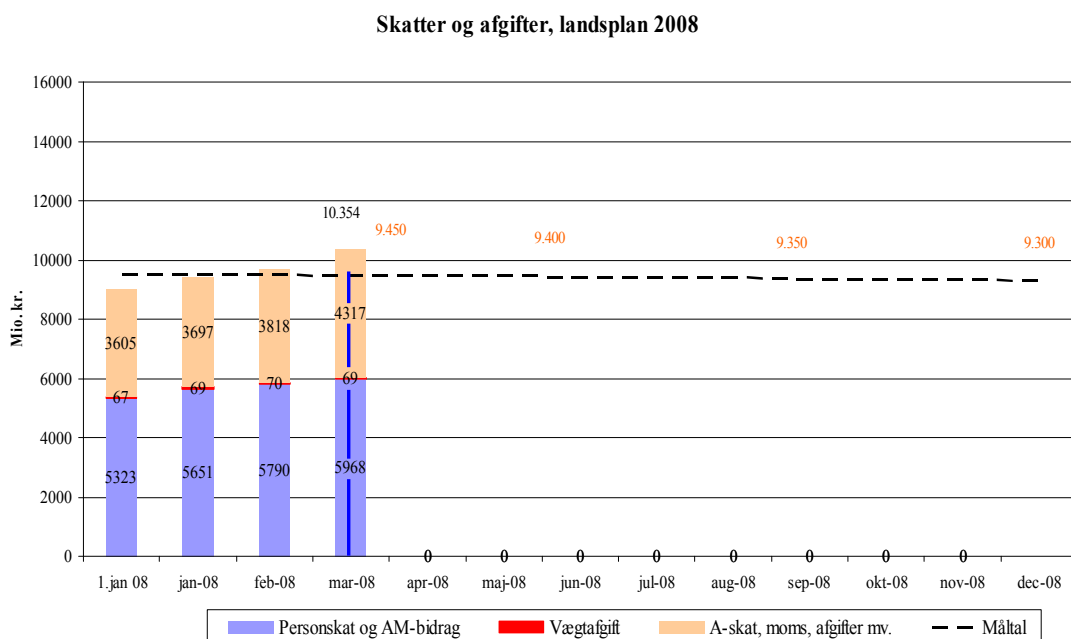
4.1 Udvikling i restancerne

SKATs mål på finansloven for 2008 omfatter henholdsvis et måltal for restancer vedrørende skatter og afgifter og et måltal for øvrige restancer.

Det første måltal, der er på 9,3 mia. kr. pr. 31/12 2008, omfatter restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter, selskabsskat m.v., restancer vedrørende personskat- og arbejdsmarkedsbidrag samt restancer vedrørende vægtafgift.

Det andet måltal, der er på 14,0 mia. kr. pr. 31/12 2008, omfatter bl.a. underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån samt sagsomkostninger.

Udviklingen i restancerne vedrørende skatter og afgifter er fra 1. januar 2008 til 31. marts 2008 vist i figur 5. Som det fremgår af den stiplede linie på figur 5, er målet at nedbringe restancerne hen over året fra 9,5 mia. kr. til maksimalt 9,3 mia. kr.



Figur 5

Ultimo 4. kvartal 2007 udgjorde de samlede skatte- og afgiftsrestancer ca. 9,0 mia. kr. Ultimo 1. kvartal 2008, udgjorde den samlede restance på skatter og afgifter ca. 10,4 mia. kr., hvilket er godt 200 mio. kr. lavere end samme tidspunkt sidste år.

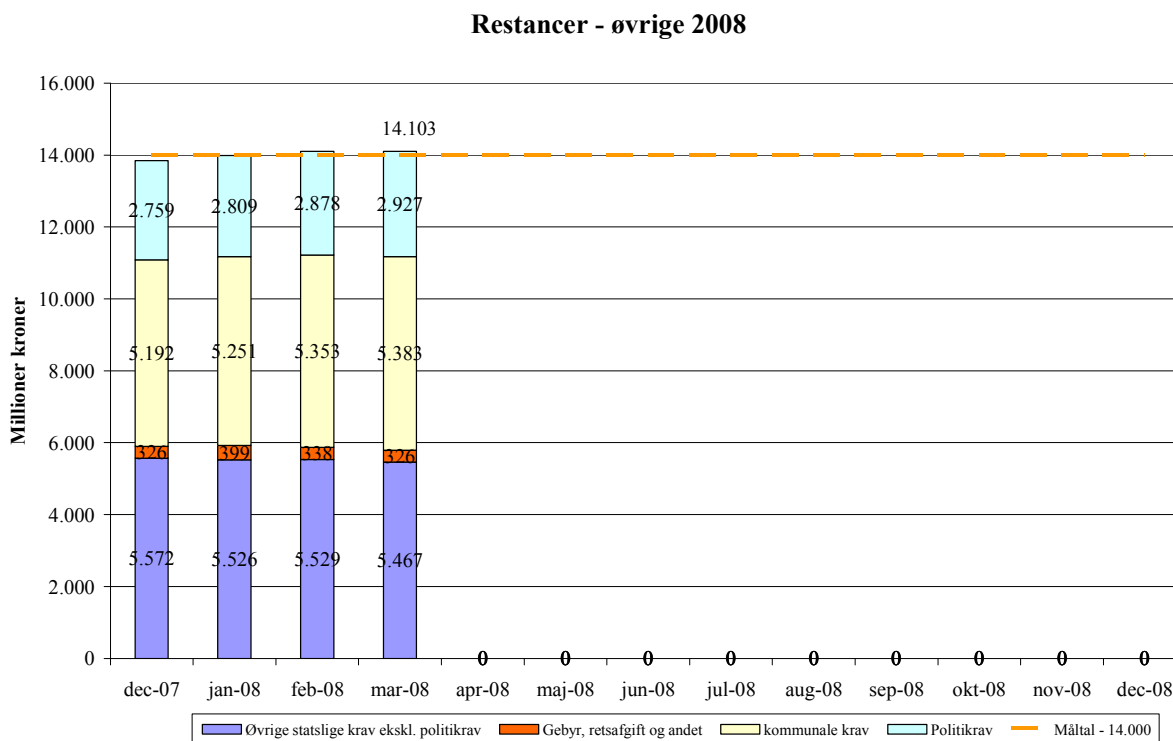
Stigningen på de ca. 1,4 mia. kr. i 1. kvartal af 2008 skyldes en stigning i restancerne vedrørende A-skat, moms, afgifter, selskabsskatter m.v på ca. 712 mio. kr. og stigning i restancerne vedrørende personskat og AM-bidrag på ca. 645 mio. kr. A conto selskabsskatterne forfaldt i februar 2008. Fra februar til marts 2008 steg selskabsskatterestancerne med 577 mio. kr. En stor del af stigningen i restancerne vedrørende A-skat, moms, afgifter og selskabsskat m.v. i 1. kvartal 2008 skyldes således en stigning i selskabsskatterestancerne. På grund af en senere udsendelse af rykkere end normalt, er effekten af rykkerproceduren ikke slået igennem i marts måned 2008, hvilket medfører en stigning i restancerne på området."

Hertil kommer konjunktursituationen, som også kan påvirke virksomhedernes restancer. Udviklingen følges tæt.

Erfaringen med tidligere års restanceudvikling har vist, at restancerne på skatter og afgifter svinger hen over året.. Det er SKATs vurdering, at den kurs der er fastlagt i inddrivelsesplanen 2008, og som er beskrevet efterfølgende i denne kvartalsrapport, er rigtig og derfor fortsat skal følges, således at måltallet nås.

Udviklingen af måltallet for øvrige restancer i 2008 er vist i figur 6.

Figur 6



Ultimo 4. kvartal 2007 udgjorde øvrige restancer ca. 13,8 mia. kroner. I løbet af 1. kvartal 2008 er restancerne steget med ca. 224 mio. kr. til ca. 14,1 mia. kr.

Stigningen er fordelt således:

Overførte krav fra politiet til inddrivelse hos SKAT er steget med ca. 168 mio. kr. Overførte kommunale krav til inddrivelse hos SKAT er steget med ca. 191 mio. kr., hvoraf restancerne vedrørende underholdsbidrag tegner sig for en stigning på ca. 116 mio. kr. Øvrige statslige krav er faldet med 105 mio. kr. Som redegjort for i tidligere kvartalsrapporter stiger restancerne, som overføres til inddrivelse hos SKAT, fra politiet. Porteføljen er ved udgangen af marts 2008 opgjort til ca. 2,9 mia. kr.

4.2 Skyldnerlandkort

SKAT har flere gange brugt et danmarkskort til at illustrere, hvordan restancemassen er sammensat i de 30 skattecentre. SKAT har nu udarbejdet et skyldnerlandkort på virksomhedsområdet. SKAT har anvendt danmarkskortet til at illustrere mulighederne for at kortlægge sammenhænge og forskelligheder i restancerbilledet mellem skattecentre på en overskuelig måde. Skyldnerlandkortet viser samtidig, hvilke type virksomheder skattecentre har, og om restancerne er knyttet til forskellige brancher eller skyldes andre forhold, f. eks. virksomhedernes alder.

Formålet med skyldnerlandkort er

- at få afklaret årsagerne til forskellene imellem skattecentre på restancereområdet og
- at få afklaret, hvilke områder der med fordel kan fokuseres på fremover.

Det er hensigten, at skyldnerlandkortet anvendes i forbindelse med intensiveringen af indsatsen med virksomhedsrestancerne som beskrevet i inddrivelsesplanen 2008. Skyldnerlandkort 2008 kan ses på www.skat.dk.

Der udarbejdes endvidere et skyldnerlandkort, der afdækker personområdet. Dette forventes færdiggjort i 3. kvartal af 2008.

4.3 Inddrivelsesplanen 2007

Som beskrevet i kvartalsrapporten for 4. kvartal 2007, SAU alm. del – Bilag 96 (2007/08, 2. samling) er arbejdet med inddrivelsesplanen 2007 afsluttet, og der

er fra samarbejderne og det øvrige regionale niveau sket endelig afrapportering på de igangsatte landsdækkende initiativer.

Der gennemføres p.t. en analyse af de modtagne afrapporteringer med henblik på at vurdere effekten af de indmeldte og gennemførte initiativer. Resultatet af analysen vil blive nærmere beskrevet i SKATs næste kvartalsrapport, vedrørende 2. kvartal 2008.

4.4 Inddrivelsesplanen 2008

Det primære fokusområde i inddrivelsesplanen 2008, som er sendt til Skatteudvalget, SAU (alm. del - Bilag 54 (2007/08 2. samling) er inddrivelse af A-skat, moms og afgifter og selskabsskatterne m.v. Dette er en direkte fortsættelse af den linie, der blev lagt i inddrivelsesplanen 2007. Ultimo første kvartal 2008 udgør virksomhedsrestancerne 4,3 mia. kr. Sigtelinien i inddrivelsesplanen 2008 er, at restancerne på virksomhedsområdet ender på et niveau omkring 3,0 mia. kr.

Med hensyn til inddrivelse af virksomhedsrestancerne fremgår det af inddrivelsesplanen 2008, at anvendelsen af konkursinstituttet skal øges. Der blev i 2007 sendt 462 sager til Kammeradvokaten med anmodning om indgivelse af konkursbegæring. I første kvartal af 2008 er der sendt 154 sager til behandling hos Kammeradvokaten. Dette svarer til 33 pct. af det samlede resultat for 2007.

Det er fastlagt i inddrivelsesplanen 2008, at hvert af SKATs 5 samarbejder skal indmelde to initiativer med mulighed for etablering af lokal pressedækning. Den overvejende del af de indmeldte initiativer omhandler primært inddrivelse af virksomhedsrestancer. Dette er i god tråd med den fastlagte linie. Af indmeldte initiativer kan blandt andet nævnes aktioner mod udvalgte brancher, herunder byggebranchen samt mulighed for at fratage autorisationer, bevillinger samt krav om sikkerhedsstillelse efter opkrævningslovens regler. Ligeledes sættes der i flere samarbejder ind med særlige aktioner, der har til formål at påvirke, at løbende B-skatter, restskatter m.v. betales rettidigt. Princippet om at få pengene ind som led i den almindelige opkrævning snarere end ved efterfølgende inddrivelse er et af grundprincipperne i inddrivelsesstrategien.

Kommunernes Landsforening (KL) er i øjeblikket i gang med at indsamle restanceoplysninger fra landets kommuner pr. 31. december 2007. Når opgørelsen forligger er det aftalt, at det skal undersøges, hvad der er den reelle årsag til stigningen i de kommunale restancer. Det er nødvendigt at få sikker viden om årsagen til stigningen for at kunne anvende de rigtige indsatsværktøjer i både i opkrævningen og inddrivelsen. KL og SKAT er enige om, at det er et fælles ansvar at få evalueret og optimeret opkrævnings- og inddrivelsesopgaven, og det er essentielt, at det sker via dialog og samarbejde på både centralt og regionalt niveau

5. Interne forhold

5.1. Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær

Nedenstående tabel 3 og 4 viser udviklingen i antallet af ansatte mv. i SKAT i 1. kvartal 2008:

Tabel 3

Ansatte i SKAT	Primo 1. kv. 2008	Årsværk	Ultimo 1. kv. 2008	Årsværk
1. Antal ansatte i SKAT (medarbejdere og ledere)	Ca. 8.900	Ca. 8650	Ca. 8.775	Ca. 8.550
2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed	Ca. 390	380,5	Ca. 400	392,8

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 4

Nyansatte og fratrådte	Antal nyansatte	Antal fratrådte
1. kvartal 2008	99 (98,7 årsværk)	178 (171,9 årsværk)

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

Det relativt høje antal nyansatte skyldes ansættelse af medarbejdere fra politiet til motoropgaven.

Nedenstående tabel 5 viser sygefravær i SKAT i 1. kvartal 2008:

Tabel 5

Sygefravær	Bruttosygefravær	Nettosygefravær
1. kvartal 2008	2,92 fraværsdage pr. medarbejder	2,10 fraværsdage pr. medarbejder
1. kvartal 2007	3,59 fraværsdage pr. medarbejder	2,51 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.

Som det fremgår af tabel 5, er sygefraværet i første kvartal 2008 lavere end samme kvartal 2007. Dermed fortsætter den positive udvikling, og SKAT arbejder fortsat mod at nedbringe fraværet yderligere.

5.2 Status på Attraktiv arbejdsplads

SKAT skal som led i sin strategiplan være blandt de 10 mest attraktive statslige arbejdspladser i 2010. SKAT har i december 2007 gennemført en måling med udgangspunkt i Personalestyrelsens Attraktiv arbejdspladsundersøgelse. Målingen giver et statusbillede af, hvilke områder SKAT skal udvikle sig indenfor for at opfylde den strategiske målsætning.

Af målingen fremgår det, at SKAT vurderes som en fleksibel og mangfoldig arbejdsplads kendetegnet ved interessante opgaver og ansvarlige medarbejdere.

Analyse af målingens resultater har ledt til fire overordnede fokusområder for SKAT som helhed, hvor der med fordel kan sættes ind:

- Ledelse i hverdagen
 - Betingelser for at prioritere arbejdsopgaver
 - Fornyelse af arbejdsmetoderne, så de passer til opgaverne
 - Samarbejde på tværs i organisationen
 - Konkrete mål og resultatkrav
- Udnyttelse af kompetencer
 - Drage nytte af forskellige kompetencer
- Incitamentsstruktur
 - Ledelsen motiverer og begejstrer
 - Synlig sammenhæng mellem indsats og anerkendelse
 - Praktisering af lønpolitikken
- Stolthed i forhold til arbejdspladsen.

Der er i SKAT igangsat en række centrale initiativer, der bl.a. understøtter arbejdet hen mod en mere attraktiv arbejdsplads. Bl.a. ledelsesudvikling med lederdialog og udviklingsplaner for de enkelte ledere i SKAT, et nyt MUS-koncept, forebyggelse af stress, herunder tilbud om kursus til alle ledere samt uddannelse af et internt stressrådgiverteam. Desuden er der indgået aftale om en ny lønpolitik, som giver et godt fundament for at skabe forståelse for, hvordan lønpolitikken praktiseres på arbejdspladsen.

Derudover er der i marts udarbejdet lokale handlingsplaner vedrørende attraktiv arbejdsplads i alle enheder i SKAT.

SKAT har netop færdiggjort et overblikbillede over målingens resultater samt initiativerne fra handlingsplanerne – illustreret ved hjælp af en række landkort. Landkortene viser dels, hvor store ændringer der skal til regionalt i forhold til kontraktmålene for 2008, dels hvilke aktiviteter der er planlagt regionalt til un-

derstøttelse af SKAT som en attraktiv arbejdsplads. På denne baggrund vurderes det, hvorvidt der er behov for at iværksætte nye centrale initiativer.

Det lokale arbejde med at implementere handlingsplanerne understøttes blandt andet ved, at der i perioden indtil næste måling ultimo december 2008 afholdes 2-3 inspirationsmøder med tovholderne på attraktiv arbejdsplads. Formålet er at skabe rum for inspiration, videndeling og erfaringsudveksling på tværs i SKAT.

5.3 Status på SAC

SKATs Administrative Center (SAC) blev etableret 1. januar 2008, jf. nærmere herom i SKATs kvartalsrapport vedrørende 4. kvartal 2007, SAU alm. del - Bilag 96 (2. samling 2007/08). Herved blev SKATs interne administrative opgaver vedrørende løn, personale, uddannelse, regnskab, indkøb og drift samlet. SAC har nu fungeret i 3 måneder og er således fortsat i etableringsfasen. Der arbejdes intensivt med effektivisering af processer, herunder standardisering af processerne på landsplan på tværs af SKATs skattecentre.

Pr. 1. juli 2008 sammenlægges SAC med de tilsvarende administrative opgaver i henholdsvis Skatteministeriet og Landsskatteretten i Koncern-SAC – Skatteministeriets Administrative Center.

5.4 Statens It – arbejdet med etablering af Statens It er begyndt

I regeringsgrundlaget fra november 2007, Mulighedernes Samfund, indgik, at der i 2008 ville blive taget initiativ til at effektivisere den statslige administration gennem et øget tværministerielt samarbejde om at løse de administrative opgaver.

Med baggrund heri har regeringen nu besluttet at etablere to administrative servicecentre på tværs af staten. Dette sker med udgangspunkt i Finansministeriets rapport om administrative servicecentre fra februar 2008.

Det ene center skal løse de fremtidige opgaver med drift og support af statens administrative it. Dette center kaldes Statens It og placeres i Skatteministeriet

Formålene med Statens It er:

- at skabe et stærkt fagligt miljø
- at skabe høj kvalitet i arbejdet
- at tiltrække nye medarbejdere
- at effektivisere de nuværende processer

Statens It bliver en ny selvstændig enhed i Skatteministeriet, og det skønnes pt., at det på sigt vil bestå af cirka 650 medarbejdere, som i dag arbejder i de invol-

verede ministerier. Centrets opgave bliver at sørge for drift og support af statens administrative it, mens den faglige it forbliver i de enkelte ministerier.

Den fysiske placering beslattes i løbet af 2008. Det forventes, at Statens It kommer til at ligge i Storkøbenhavn, hvor langt de fleste medarbejdere arbejder i dag. Der er i dag imidlertid også it-afdelinger uden for Københavns-området, og der vil blive lavet en plan, der tager mest muligt hensyn til medarbejdernes nuværende placeringer.

Statens It forventes at være fuldt ud implementeret i 2011.

De første opgaver med etablering af centret er opbygning af en fusionsorganisation, der kan forestå implementeringen, samt at gennemføre en grundig kortlægning af eksisterende forhold og dermed skabe det fornødne overblik.

Fremover vil der i SKATs kvartalsrapporter ikke blive redegjort nærmere for etableringen af Statens It. I stedet for kan der henvises til hjemmesiden: www.skm.dk/om_ministeriet/statensit.

6. Systemmodernisering

Der henvises til de kvartalsvise statusrapporter fra SKAT til Finansudvalget og Skatteudvalget vedrørende udviklingen i systemmoderniseringen. Rapporterne vedrørende 1. kvartal sendes til Skatteudvalget samtidig med oversendelse til Finansudvalget.