



**SKATTEMINISTERIET**

j.nr. 08-004222  
Dato : 21. februar 2008

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 4. kvartal  
2007.

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

## 1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 4. kvartal samtidig med, at der er tale om en afrunding af hele året 2007. Rapporten er en opfølgning på kvartalsrapporten for 3. kvartal 2007, jf. SAU alm. del - Bilag 27 (2007-08, 2. samling).

Rapporten er bygget op på samme måde som de seneste rapporter. Således gøres der rede for de kundevedtede resultater i 4. kvartal 2007. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT.

Af de væsentligste kundevedtede resultater i 4. kvartal 2007 kan nævnes:

- Måltallet for 2007 for restancer vedrørende skatter og afgifter er nået.
- Måltallet for øvrige restancer er ikke nået, idet overførslen af politiets restancer var højere end forventet, ligesom der er sket en stigning i restancerne vedrørende underholdsbidrag.
- Udsendelsen af de ordinære forskudsopgørelser er forløbet planmæssigt.
- Forberedelsen af den store, obligatoriske tilslutning til eIndkomst den 1. januar 2008 fortsatte.
- Planlægningen af overtagelsen af mortoropgaven fra politiet blev færdiggjort, med henblik på at SKAT overtog opgaven den 1. januar 2008.

Ovennævnte punkter beskrives nærmere i denne kvartalsrapport. Endvidere indeholder kvartalsrapporten denne gang en afrapportering vedrørende transfer pricing-området, en nærmere beskrivelse af effektmålingerne af SKATs indsatser i 2007 samt en beskrivelse af en tilfredshedsundersøgelse, der blev foretaget i efteråret vedrørende SKATs fordringshavere.

Endvidere kan der være grund til at nævne følgende:

Rigsrevisionen har udarbejdet en beretning om fusionen mellem den statslige og kommunale skatte- og inddrivelsesforvaltning. Konklusionen er, at SKAT samlet set forberedte fusionen tilfredsstillende. Enkelte områder, it-understøttelsen samt lederindplaceringen, kunne være forberedt bedre.

Endvidere har Rigsrevisionen udarbejdet et notat til statsrevisorerne om bindende svar. Notatet gennemgår de tiltag, SKAT har iværksat for at forbedre SKATs målopfyldelse og reducere sagsbehandlingstiden. Generelt er notatet positivt, og Rigsrevisionen konkluderer, at bl.a. sagspoolen (SKATs nye sagsstyringsystem) og øget ressourceallokering har *”medvirket til at forbedre SKATs målopfyldelse og reducere sagsbehandlingstiden.”*

## 2. Indtægtslister

Det blev tilkendegivet i kvartalsrapporten for 1. kvartal, jf. SAU alm. del – Bilag 140 (2006/07), at kvartalsrapporten for 4. kvartal ville indeholde oplysninger om den løbende udvikling i de månedlige indtægtslister. På nuværende tidspunkt foreligger de samlede oplysninger ikke. Indtægtslisterne for november og december 2007 forventes offentliggjort snarest.

Skatteministeriet offentliggør månedlige regnskabstal for indtægterne fra skatter og afgifter i form af de såkaldte indtægtslister baseret på SKATs regnskaber. Indtægtslisterne sendes til Finansudvalget og til Skatteudvalget. Desuden offentliggøres de på Skatteministeriets hjemmeside, se [http://www.skm.dk/tal\\_statistik/skatter\\_og Afgifter/3177.html](http://www.skm.dk/tal_statistik/skatter_og Afgifter/3177.html)

## 3. Kontakten med borgere og virksomheder

### 3.1. Antal sager og sagsbehandlingstider

En stor del af SKATs produktion består i at sagsbehandle konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder. 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.

SKAT har i 2007 behandlet godt 44.000 administrative afgørelser. Målet er, at 90 pct. af disse afgørelser skal være ekspederet inden for 3 måneder fra modtagelsen. Denne frist blev i 2007 overholdt for godt 38.000 af de administrative afgørelser. Dette svarer til, at 87 pct. af sagerne er besvaret inden for de første 3 måneder.

#### *Bindende svar*

Inden for sagsgruppen bindende svar er der i 2007 indkommet godt 5.600 anmodninger om bindende svar og ekspederet 6.099 anmodninger. Der er færdigbehandlet 629 sager i Skatterådet, hvoraf rådet har tiltrådt i alt 609 bindende svar. 5470 anmodninger om bindende svar er blevet besvaret af skattecentre. Ultimo december 2007 var der 640 uekspederede anmodninger om bindende svar.

Den samlede sagsbehandlingstid for både skattecentre og Skatterådet viser, at 82 pct. af anmodningerne besvares inden for 3 måneder. Fordelingen er, at skattecentre har besvaret 87 pct. af anmodningerne indenfor 3 måneder, mens Skat-

terådet har besvaret 42 pct. af sagerne indenfor 3 måneder. Den noget lavere pro-centsats for skatterådssagerne skyldes først og fremmest sagernes principielle og komplekse karakter. SKAT har fortsat stor fokus på opgaven vedrørende binden-de svar.

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

Blandt andet for at kunne opfylde sidstnævnte målsætning har SKAT i februar 2007 iværksat et projekt til optimering af sagsgangen for skattecentrenes behand-ling af anmodninger om bindende svar (projekt bindende svar – sagspool). An-modningerne om bindende svar visiteres i en række faglige emner og i komplek-sitetsgrader.

Fase 1 af projektet, hvor hver anmodning registreres efter sagens kompleksitet, er sat i drift pr. 1. juli 2007. I 2. halvår 2007 er godt 93 pct. af de sager, der var visiteret som ukomplicerede, fuldt oplyste sager, afsluttet indenfor 30 dage. Det-te svarer til ca. 720 sager. Som nævnt i indledningen, konkluderer rigsrevisionen i sin beretning vedrørende mål-opfyldelse og sagsbehandlingstid for sager om bindende svar, at bl.a. disse tiltag har medvirket til at forbedre SKATs målopfyl-delse og sagsbehandlingstid.

Fase 2 er sat i drift primo februar 2008, jf. kvartalsrapporten for 1. kvartal 2007, SAU alm. del, Bilag 140 (2006-07). Det betyder, at alle sagsbehandlere ved de enkelte skattecentre selv kan hente deres sager i den såkaldte sagspool.

De følgende faser i projektet er lancering af ny forbedret internetportal og auto-matisk sagsoprettelse i SKATs sagsbehandlingssystem. Dette forventes imple-menteret i første kvartal 2008.

Der er herudover – som nævnt i kvartalsrapporten for 3. kvartal 2007 SAU alm. del, bilag 27 (2007/08, 2. samling) - blevet gennemført en særlig indsats med hensyn til ekspeditionen af ”gamle” anmodninger om bindende svar. Der har været en pukkel af sager om bindende svar. For at afvikle denne pukkel er der således taget forskellige initiativer, der bl.a. omfatter yderligere ressourcealloke-ring til besvarelse af anmodningerne. Ultimo 2007 var ”sagspuklen” på 57 an-modninger mod 450 ultimo marts 2007. ”Sagspuklen” er det antal sager, som ligger ud over det antal, som forventes under de givne og nuværende omstæn-digheder at kunne behandles løbende. Disse sager fordeler sig på 41 principielle sager til behandling i Skatterådet og 16 sager til behandling i skattecentrene.

### 3.2. Ankenævn

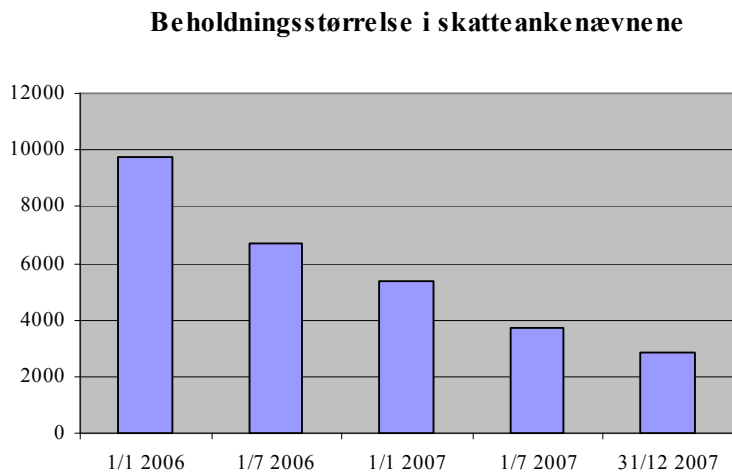
#### Skatteankenævn

Alle sagsantal er opgjort pr. indkomstår. Dette betyder, at hvis én person klager til skatteankenævnet over f.eks. 2 indkomstår, vil det i statistikken tælle som 2 sager (uanset hvor mange forskellige spørgsmål den pågældende klage omfatter).

Den 1. januar 2007 var der en beholdning af sager i skatteankenævnene på ca. 5.330. Ultimo 2007 var beholdningen ca. 2.830 sager. Beholdningen er således faldet med ca. 2.500 sager i løbet af 2007.

Figur 1 viser udviklingen i skatteankenævnenes beholdning af sager i perioden 1. januar 2006 til 31. december 2007.

Figur 1



I 2007 har der været en tilgang af sager på 4.209. Udviklingen i tilgangen af sager i skatteankenævnene de seneste 3 år har været således:

Tabel 1

|                                      | 2005   | 2006  | 2007  |
|--------------------------------------|--------|-------|-------|
| Tilgang af sager i skatteankenævnene | 11.529 | 5.018 | 4.209 |

Tilgangen i 2007 ligger 16 pct. under niveauet i 2006 og 63 pct. under niveauet i 2005.

Skatteankenævnene har i 2007 afsluttet 6.756 sager<sup>1</sup>. Heraf er 1.136 sager tilbagekaldt<sup>2</sup>, og 5.620 sager er afgjort af nævnene.

Udviklingen i antal sager har været forventelig og skal ses i sammenhæng med implementeringen af indsatsstrategien. Med indsatsstrategien er det målet at få flere skatteydere til at gøre det rigtige første gang. SKAT arbejder nu med et mere fremadrettet fokus og ønsker at skabe en endnu bedre dialog med borgere og virksomheder. Dette sker blandt andet ved en forstærket vejledningsindsats.

Derudover kan der være andre årsager til nedgangen i antal sager. For eksempel muligheden for fremrykket ligning ved hjælp af f. eks. bindende svar og Intelligent TastSelv. Endelig er der indført en regel om, at skatteydere kan springe skatteankenævnet over og klage direkte til Landsskatteretten.

#### *Vurderingsankenævnene*

Den 1. januar 2007 var der en beholdning af sager i vurderingsankenævnene på 955. Ultimo 2007 var beholdningen 3.030 sager. Beholdningen er således steget med ca. 2.000 sager i løbet af 2007. Beholdningen ultimo 2007 består primært af klager over vurderingen pr. 1. oktober 2006 (97 pct.).

I 2007 har der været en tilgang af sager i vurderingsankenævnene på 3.682, hvoraf 3.273 vedrører den ordinære vurdering 2006. Ved den ordinære vurdering 2006 blev andre ejendomme end ejerboliger vurderet. Tilgangen af sager til vurderingsankenævnene over vurderingen 2006 er mere end dobbelt så høj som ved den tilsvarende vurdering for 2004.

Som forklaring på udviklingen i antallet i klager til vurderingsankenævnene kan bl.a. nævnes følgende forhold: Antal klager til SKAT var ca. 30 pct. højere end ved vurderingen 2004. En stigning i klageantallet til SKAT må antages også at give en stigning i klagerne til vurderingsankenævnet. En af årsagerne til stigningen i klageantallet til SKAT er formentlig, at ejendomsværdien steg forholdsvis meget, idet der blev gjort en særlig indsats for at komme tættere på de aktuelle handelspriser.

Når antallet af klager til vurderingsankenævnene er større end ved 2004-vurderingen, kan det endvidere skyldes, at der i 2006 er indført en regel om, at hvis vurderingsafdelingen i SKAT ikke har taget stilling til en konkret klage in-

---

<sup>1</sup> Antallet stemmer ikke med afgangens ifølge beholdningsopgørelsen, hvor afgangens er 6.711 sager. Det skyldes, at sekretariatene i forbindelse med beholdningsopgørelsen afgangsfører sagerne, når de forelægges for et skatteankenævn, hvilket medfører en forskydning.

<sup>2</sup> Tallet for "Tilbagekaldte sager" dækker her sager, hvor klagen er tilbagekaldt, overspringssager og sager, som er genoptaget af skatteforvaltningen.

den 8 uger efter modtagelse, skal den automatisk videresendes til vurderingsankenævnet. Tidligere havde vurderingsafdelingen længere tid til at behandle sagerne.

Vurderingsankenævnene har i 2007 afsluttet 1.607 sager. Heraf er 125 sager tilbagekaldt, og 1.482 sager er afgjort af nævnene.

Afgangen af sager i 2007 på 1.607 svarer til et gennemsnit på 134 sager pr. måned. Dette er en stigning i antal afsluttede sager i forhold til niveauet i andet halvår af 2006, hvor der i gennemsnit blev afsluttet 52 sager pr. måned. Set i lyset af den store tilgang af sager i 2007 er det dog nødvendigt med tiltag på området for at sikre en effektiv sagsafvikling. Der er derfor i flere sekretariater flyttet ressourcer fra skatteankenævnsbetjeningen til vurderingsopgaven, og der vil i den nærmeste fremtid yderligere blive tilført og uddannet medarbejdere til området.

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

Udover de sager, som er medtaget i ovennævnte opgørelser, har vurderingsankenævnene også i 2007 modtaget et større antal genoptagelsessager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi.

For at effektivisere behandlingen af disse sager er der flyttet sager sekretariaterne imellem. I februar 2007 er der iværksat et projekt med Skattecenter Korsør som koordinerende og styrende enhed, hvor medarbejdere i landets 8 vurderingsafdelinger er afsat til udelukkende at tage sig af disse relativt komplicerede sager.

*Motorankenævn*

Den 1. januar 2007 var der en beholdning af sager i motorankenævnene på 640. Ultimo 2007 var beholdningen 624 sager. Beholdningen primo og ultimo 2007 ligger således på samme niveau.

I 2007 har der været en tilgang af sager i motorankenævnene på 1.195.

Motorankenævnene har i 2007 afsluttet 1.211 sager. Heraf er 22 sager tilbagekaldt, og 1.189 sager er afgjort af nævnene.

Afgangen af sager i 2007 på 1.211 svarer til et gennemsnit på 101 sager pr. måned. Dette er en stigning i antal sager i forhold til niveauet i perioden 1. april til 31. december 2006, hvor der i gennemsnit blev afsluttet 28 sager pr. måned. Det skal i denne forbindelse dog bemærkes, at motorankenævnene blev indført pr. 1. april 2006 som et helt nyt område. Medarbejderne i motorankenævnssekretaria-

terne har efterhånden fået erfaring med området, hvorfor stigningen i antal afsluttede sager var forventelig, selvom der i perioder har været en del vakance.

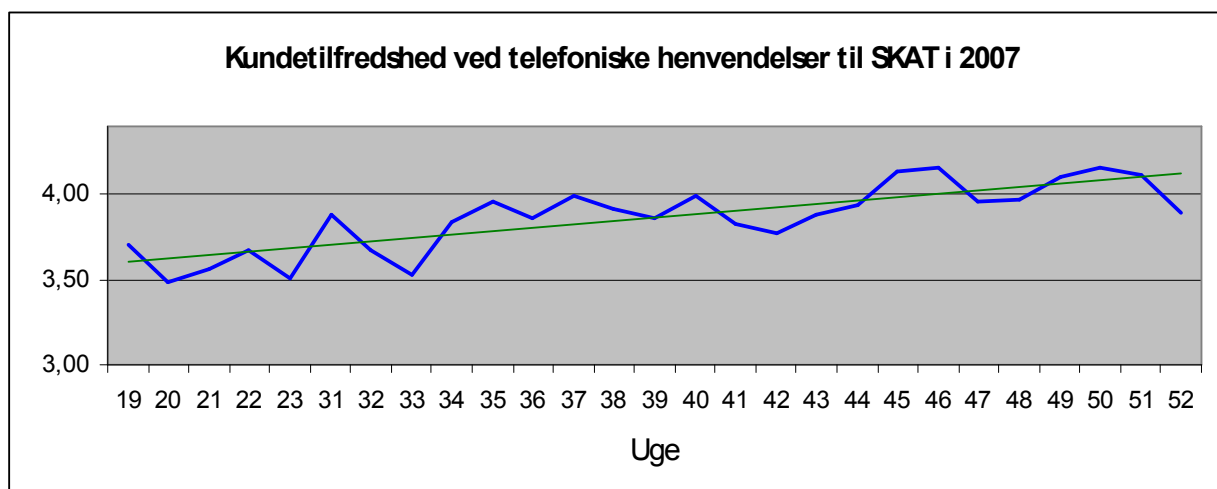
### 3.3 Telefonbetjening og håndtering af e-mail i SKAT

SKAT har i løbet af 2007 haft stor fokus på at forbedre telefonbetjeningen.

For at måle kundetilfredsheden foretager SKAT regelmæssige kundetilfreds-  
hedsundersøgelser, som udføres af et eksternt konsulentfirma.

Kundetilfredsheden ved telefoniske henvendelser til SKAT er gennemsnitligt 3,9 på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er ”meget utilfreds”, og 5 er ”meget tilfreds”. 47 pct. er meget tilfredse med den service, de oplever, mens 9 pct. er meget utilfredse. *Figur 2* viser en generelt stigende tendens i kundetilfredsheden ved telefoniske henvendelser i løbet af 2007.

*Figur 2, Tilfredshed med telefoniske henvendelser i 2007.*



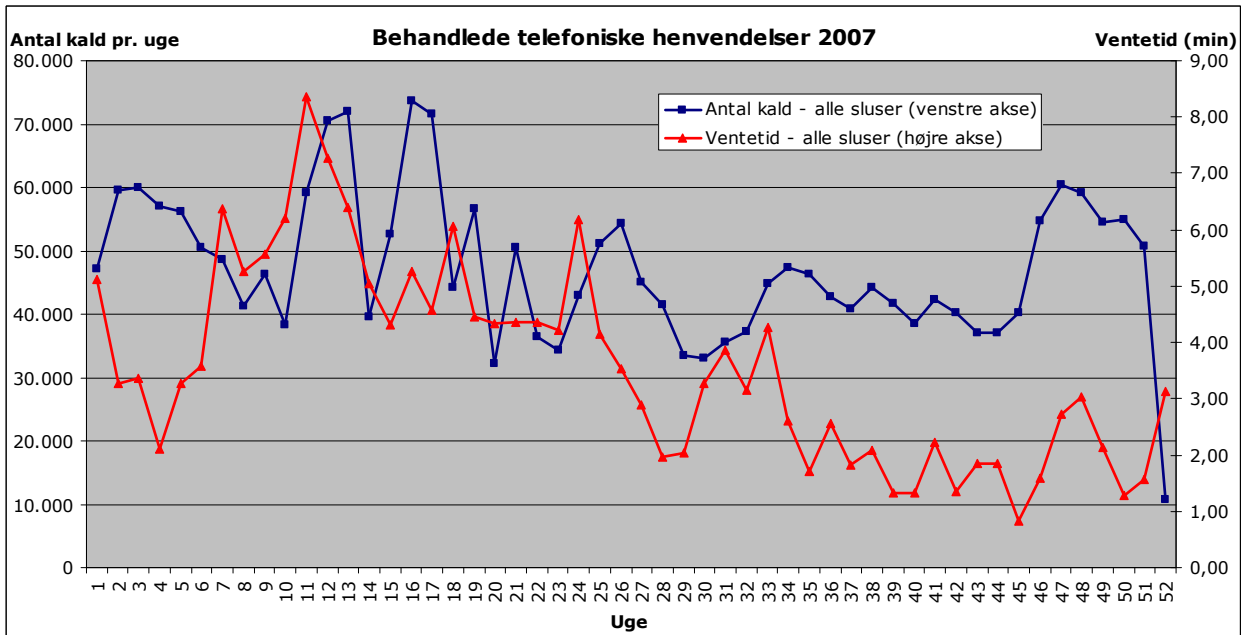
*Note: SKAT begyndte med løbende at måle kundetilfredsheden med telefonbetjeningen i uge 19, hvorfor figur 2 begynder dér.*

I hele 2007 har Kundecentret i SKAT besvaret 3,5 mio. opkald via 72 22 18 18, SKATs hovednummer. I alt er der brugt 442 årsværk i 2007 på at besvare og håndtere telefoniske henvendelser i SKAT.

Ved en sammenligning af tallene for 4. kvartal 2006 med 4. kvartal 2007 kan det konstateres, at der er sket et fald i ventetiden for de kunder, der henvender sig til SKAT pr. telefon, på ca. 36 pct. (fra ca. 2½ minut til knap 2 minutter). På grund af omlægning i telefonsystemet er det ikke muligt at foretage sammenligninger mellem hele året 2006 og hele året 2007.



Figur 3. Behandlede telefoniske henvendelser og gennemsnitlig ventetid i 2007.

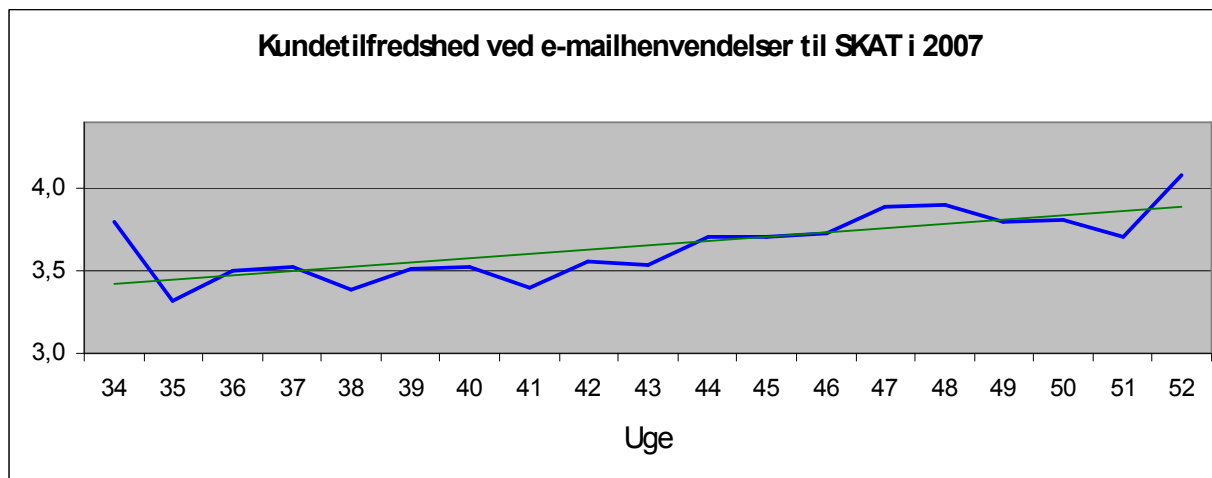


Figur 3 viser et jævnt fald i ventetiden ved telefoniske henvendelser til SKAT i løbet af 2007. Antallet af behandlede opkald er ligeledes faldende, dog med en mindre stejl tendens.

#### Elektroniske henvendelser

Kundetilfredsheden ved e-mailhenvendelser til SKAT er gennemsnitligt 3,6 på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er ”meget utilfreds” og 5 er ”meget tilfreds”. 63 pct. erklærer sig tilfredse eller meget tilfredse, mens de resterende spænder fra hverken/eller til meget utilfredse. Figur 4 viser en jævnt stigende tendens i kundetilfredsheden i 2007.

Figur 4. Tilfredshed med mailhenvendelser i 2007



Note: SKAT begyndte med løbende at måle kundetilfredsheden med e-mails i uge 34, hvorfor figur 3 begynder dér.

SKAT modtog i 2007 i alt 313.000 elektroniske henvendelser (e-mail og fax). SKAT brugte 86 årsværk på besvarelse af elektroniske henvendelser i 2007.

SKATs mål er at besvare 80 pct. af alle e-mailhenvendelser indenfor 5 dage. I 2007 er gennemsnittet for hele året 74 pct. – i årets sidste måned er tallet dog 85 pct.

#### 3.4 Status på forskudsopgørelsen for 2008

Udsendelsen af de ca. 4,7 mio. ordinære forskudsopgørelser er forløbet planmæssigt i perioden fra den 5. november til den 25. november 2007.

Der er tale om den sidste, papirbaserede udsendelse af den ordinære forskudsopgørelse til alle borgere, da den ordinære forskudsopgørelse fremover kun ved et aktivt tilvalg fra den enkelte skatteydere side udsendes på papir. Opgørelsen vil for alle skatteydere fremgå af den enkeltes skattemappe på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

Tilvalget har kunnet ske fra og med 5. november 2007 ved indsendelse af en afkrydsningsslip, der var vedhæftet den ordinære forskudsopgørelse for 2008, eller ved brug af en *voice response*-facilitet. Der er blevet orienteret om denne tilvalgsmulighed via en landsdækkende informationskampagne.

Medio januar 2008 har ca. 150.000 skatteydere tilvalgt den ordinære forskudsopgørelse ved postudsendelse.

Til efteråret 2008 gennemføres der igen en landsdækkende informationskampagne om de nye procedurer på forskudsområdet.

#### *Status for brug af TastSelv ved forskudsopgørelsen 2007*

Ved udgangen af 2007 er der foretaget en endelig opgørelse af udviklingen i brugen af de forskellige kanaler i forbindelse med forskudsændringer foretaget på skatteydernes initiativ.

Som det ses af *tabel 2*, er antallet af ændringer af forskudsopgørelsen, som foretages gennem TastSelv steget fra 28,4 pct. ved forskudsåret 2006, til 34,5 pct. i 2007.

Den kommunale borgerservice håndterede ca. 435.000 af forskudsændringerne, svarende til ca. 64 pct. af de samlede ændringer ved personligt fremmøde. Til sammenligning var der knap 1 mio. personlige henvendelser i 2005, hvor opgaven blev varetaget af kommunerne.

*Tabel 2. Udviklingen i typer af forskudshenvendelser - 2007 ift. 2006.*

|                                    | <b>Andele<br/>2007</b> | <b>Antal<br/>2007</b> | <b>Andele<br/>2006</b> | <b>Antal<br/>2006</b> |
|------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| <b>Personlig (SC)*</b>             | <b>11,80 pct.</b>      | 246.740               | <b>10,60 pct.</b>      | 214.406               |
| <b>Personlig (Borgerservice)*</b>  | <b>20,90 pct.</b>      | 434.930               | <b>25,90 pct.</b>      | 524.925               |
| <b>Personlig henvendelse total</b> | <b>32,70 pct.</b>      | 681.670               | <b>36,50 pct.</b>      | 740.576               |
| <b>Telefonisk</b>                  | <b>27,60 pct.</b>      | 574.964               | <b>30,60 pct.</b>      | 621.241               |
| <b>Skriftlig</b>                   | <b>4,40 pct.</b>       | 91.405                | <b>4,10 pct.</b>       | 83.098                |
| <b>e-mail</b>                      | <b>0,70 pct.</b>       | 15.610                | <b>0,40 pct.</b>       | 7.528                 |
| <b>TastSelv</b>                    | <b>34,50 pct.</b>      | 719.320               | <b>28,40 pct.</b>      | 576.269               |
| <b>Ændringer i alt</b>             | <b>100 pct.</b>        | 2.082.969             | <b>100 pct.</b>        | 2.028.712             |
| <b>Skatteydere (ordinære)</b>      | <b>100 pct.</b>        | <b>4.729.041</b>      | <b>100 pct.</b>        | <b>4.692.771</b>      |

*\* Opgørelsen ved forskud 2006 er foretaget før forskudsårets afslutning. Det faktiske tal er derfor højere. Tal for 2007 er de reelle.*

### *3.5 eIndkomst*

Etableringen af eIndkomst var et led i regeringsgrundlaget fra februar 2005. Formålet med eIndkomst er at give mulighed for en mere effektiv kontrol med udbetaling af offentlige ydelser samtidig med, at der skabes forenklinger for virksomheder og borgere.

Ordningen har været frivillig i 2007, og det har siden 1. januar 2007 været muligt at abonnere på elektroniske skattekort og at indberette lønoplysninger mv. til eIndkomst. Fra 1. januar 2008 er det obligatorisk at anvende eIndkomst ved udbetaling af løn, pensioner, offentlige ydelser mv.

I de første 11 måneder af 2007 var der kun ca. 12.000 virksomheder, der anvendte eIndkomst. Fra begyndelsen af december tog anvendelsen imidlertid fart. Der er primo februar 2008 ca. 155.000 virksomheder, der anvender eIndkomst, og der er rekvireret ca. 5,6 mio. elektroniske skattekort. Der er ca. 198.000 aktive virksomheder, heraf ca. 30.000 ikke indberetter hver måned.

Alle de store indberettere af lønoplysninger m.v. er overgået til produktion, og der kommer hver dag mange indberetninger fra andre virksomheder. Det er herfter forventningen, at der ved indberetningsfristens udløb 11. februar 2008 er ca. 80 pct. af virksomhederne, inkl. manuelle indberettere, der anvender systemet. Hvis det antages, at kun et fåtal af de virksomheder der kun indberetter i enkelte måneder, har indberettet i januar, vil den reelle tilslutning være meget højere.

I forbindelse med, at det blev obligatorisk at anvende eIndkomst, er der iværksat forskellige markedsføringstiltag for at minimere antallet af virksomheder, der ønsker at indberette på blanketter. Bestræbelserne sigter på at få disse virksomheder til i stedet at anvende en af de elektroniske løsninger. De foreløbige meldinger tyder på, at dette arbejde bærer frugt, og at mange virksomheder vælger at indberette digitalt efter at have været i dialog med SKAT.

Da hovedparten af virksomhederne og lønservicebureauerne har valgt at tilslutte sig eIndkomstsyste­met kort før fristens udløb, har der været en række indkø­ringsvanskeligheder både i SKAT og hos virksomhederne, der i stor udstrækning har rekvireret forkerte skattekort og skattekort på medarbejdere, der ikke længere er ansat. Det forventes, at indkø­ringsproblemerne vil aftage betydeligt hen over de nærmeste måneder.

### *3.6 Ejendomsvurderingen 2007*

Den almindelige vurdering pr. 1. oktober 2007 af ca. 1,5 mio. ejerboliger er ved at være afsluttet. Resultatet af vurderingerne udsendes i forbindelse med årsop­gørelsen i marts-april 2008. I en pressemeddelelse fra december 2007 blev der omtalt en prognose for resultatet. For både ejendoms- og grundværdier forventes generelt væsentlige stigninger som følge af de store stigninger i handelspriserne, der fandt sted i slutningen af 2005 og i 2006.

Prognosen for stigning fra 1. oktober 2005 til 1. oktober 2007 på landsplan er følgende (prognose for ejerlejlighedernes grundværdier udarbejdes ikke):

*Tabel 3*

| Hele landet    | Ejendomsværdi | Grundværdi |
|----------------|---------------|------------|
| Parcelhuse     | 39 pct.       | 50 pct.    |
| Rækkehuse      | 34 pct.       | 61 pct.    |
| Sommerhuse     | 27 pct.       | 55 pct.    |
| Etageejendomme | 33pct.        | ---        |

Tallene dækker over regionale forskelle, ligesom den enkelte ejendom vil kunne afvige fra gennemsnittet i landsdelen. De relativt store stigninger kan forventes at medføre en stigning i antallet af klager.

### *3.7 SKATs overtagelse af politiets motoropgaver i 2008*

SKAT overtog pr. 1. januar 2008 følgende opgaver fra politiet: registrering af motorkøretøjer samt opkrævning af vægtafgift, grøn ejeravgift og vejbenyttelsesafgift. Beslutningen om flytningen blev truffet i forbindelse med beslutningen om digitalisering af området. Udviklingen af Digital Motor Registrering (DMR-systemet) er imidlertid forsinket på grund af forsinkelser i systemmoderniseringen. Derfor forventes systemet først sat i drift om et par år. Herefter bliver ca. 1.500 forhandlere og synsvirksomheder autoriseret som nummerpladeoperatører. Mange kunder vil herefter helt kunne slippe for at møde op hos SKAT og i stedet betjene sig selv over nettet.

I den mellemliggende periode skal SKAT løse opgaven med politiets nuværende CRM/3-system suppleret med overvejende manuelle processer.

Der var af tekniske årsager ikke mulighed for fuldt ud at teste adgangsforbindelserne fra SKAT til CRM/3-systemet inden årsskiftet. Dette gav problemer de første dage. Dertil kom de belastningsbetingede problemer (køddannelser etc.), som måtte forventes efter jul og nytår med lukkede motorkontorer. Problemerne synes dog overvundet.

Opgaverne blev tidligere løst på motorkontorerne og særlige opgaver i den centrale CRM-enhed mv. Den fremtidige opgaveløsning er stort set tilsvarende fordelt mellem skattecentre (samt Silkeborg – indtil DRM-systemet er sat i drift) og en CRM-enhed, som fortsat varetager centrale opkrævningsopgaver og drift af CRM/3-systemet.

Det betyder, at hvor politiet havde ca. 60 ekspeditionssteder, har SKAT 31 i en overgangsperiode. For nogle kunder vil det betyde længere køretid, indtil den digitale motorregistrering er sat i drift. SKAT er i dialog med branchen om ser-

vicetiltag for at kompensere for de ofte længere afstande til skattecentre end til motorkontorene.

Servicetiltagene omfatter bl.a. særlige kvik-skranker, mulighed for tidsbestilling, dag til dag ekspeditioner, VIP-behandling og guldkort-ordninger. Åbningstiderne for nummerpladeekspedition vil være fra 08.30 – 14.00, om torsdagen dog til kl. 17.00 og med mulighed for tidsbestilling mandag-onsdag kl. 14.00 – 16.00. Dermed har SKAT længere åbningstider end politiet. Der henvises i øvrigt til kvartalsrapporten for 3. kvartal 2007 (SAU alm. del- Bilag 27 (2007/08 2. samling), hvor der er givet en udførlig redegørelse for de forskellige servicetiltag.

SKAT har ansat ca. 110 medarbejdere fra politiet, og ca. 130 medarbejdere er rekrutteret internt. Dermed er der - som hos politiet – ca. 240 medarbejdere til at løse opgaven.

Interesseorganisationerne blev orienteret i oktober og december, og der har været afholdt orienteringsmøder med repræsentanter for bilbranchen. Alle politiets motorkontorer og synsvirksomhederne har modtaget plakater om SKATs overtagelse ved årsskiftet. Arbejdet med [www.skat.dk/motor](http://www.skat.dk/motor) (og på SKATs intranet) er iværksat.

### *3.8. Vejledning og kontrol, Indsats*

#### *Målinger i SKAT*

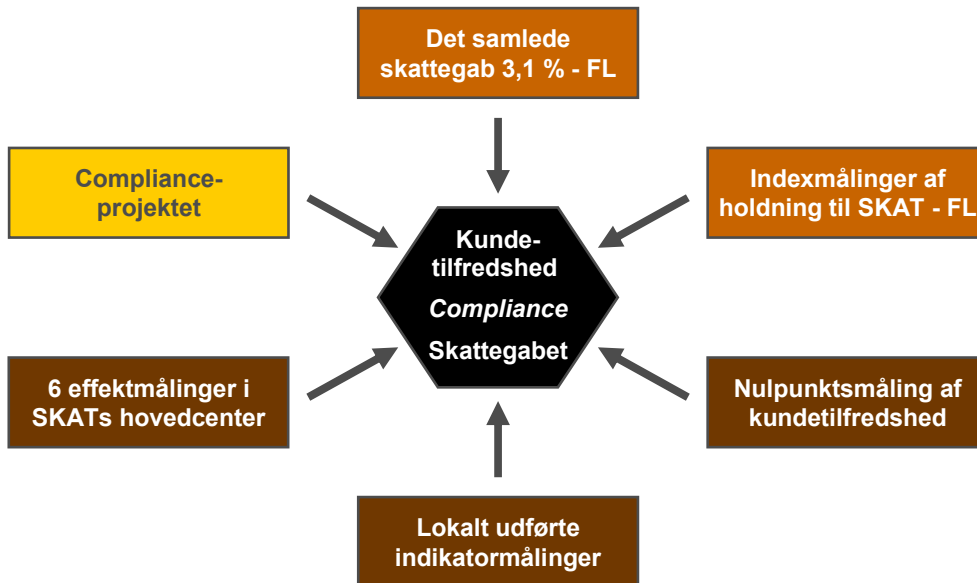
SKAT måler fremover på effekten af sin indsats. Der er på finansloven fastsat to faste og overordnede effektmål, der afgør om SKATs indsats er en succes. Kan SKAT fastholde eller reducere skattegabet størrelse, og udvikler skatteydernes holdning til SKATs arbejde sig neutralt eller positivt? Disse to overordnede effektmål skal SKAT forholde sig til i alle indsatser – i en periode, hvor der sker en personalereduktion.

Skattegabet udtrykker så at sige forskellen, mellem det folk rent faktisk betaler i skat, og det de burde have betalt, hvis de havde fulgt reglerne til punkt og prikke. Populært sagt kan man sige, at skattegabet udgøres af alle de personlige skatter, som ikke kommer ind ad ”fordøren”. Denne størrelse er i sagens natur meget vanskelig at opgøre præcist, og det bliver derfor en endog større udfordring at forsøge at opgøre effekten på skattegabet fra en specifik indsats.

Derfor koncentrerer målinger i SKAT hovedsageligt om måling på underkomponenter. Det afgørende vil ofte være om indsatsen virker i forhold til at påvirke regelefterlevelsen på et eller flere specifikke områder. Hvis dette er tilfældet, er det SKATs klare overbevisning, at det også vil påvirke skattegabet i en udstrækning, som dog er vanskelig at kvantificere.

I praksis viser det sig imidlertid meget ofte, at selv effekten på den underkomponent til skattegab, som man ønsker at påvirke, ikke kan opgøres. Ofte er der mange faktorer, der påvirker denne målvariabel, og det kan i mange tilfælde være svært at afgøre, hvor meget den udførte indsats bidrager til den ændring, man observerer i målvariablen. Den ”rene” effekt kan med andre ord ikke opgøres. Sådanne situationer anser SKAT ikke for at være en *effektmåling* men derimod en *indikatormåling*. Der er altså tale om målinger, hvor man højst kan sige, at der er indikation(er) på effekt. Man vil ikke kunne påvise det med sikkerhed, men man forsøger at finde så mange indikatorer som muligt, der kan underbygge tæsen.

Figur 5



Med det udgangspunkt, at høj kundetilfredshed giver høj regelefterlevelse og dermed fald i skattegab foretager SKAT målinger, der kan sige noget om denne sammenhæng.

Figur 5 illustrerer hvilke målinger, der kan bidrage hertil.

Det, der står i den sorte sekskant, er det som SKAT ønsker at vide mere om: Kundetilfredshed, regelefterlevelse og skattegab. I figuren er også vist de målinger, SKAT foretager for at få denne viden. Målingerne, som også er omtalt i denne og tidligere kvartalsrapporter, er kort fortalt:

- SKAT gennemfører hvert år en opgørelse af skattegab, jf. kvartalsrapporten for 3. kvartal, SAU alm. del – Bilag 27 (2007/08, 2. samling)

- SKAT gennemfører hvert år på skift måling af borgernes og virksomheders holdning til SKAT, således at virksomhedernes holdning måles i det ene år og borgernes det andet år. Målingerne er omtalt i kvartalsrapporten for 1. kvartal, jf. SAU alm. del – Bilag 140 (2006/07).
- SKAT gennemførte i januar 2007 en nulpunktsmåling af kundetilfredsheden, jf. kvartalsrapporten for 1. kvartal SAU alm. del – Bilag 140 (2006/07). Ud fra denne undersøgelse arbejder SKAT videre med de forbedringsmuligheder, der er blevet synliggjort.
- SKAT foretager, som nævnt ovenfor, indikatormålinger af de indsatser, der udføres i de lokale projekter. Ved en indikatormåling kan man ikke sige, at den observerede ændring alene skyldes SKATs indsats. Ændringen kan for eksempel være forårsaget af andre indsatser, konjunkturpåvirkninger, nyt ejerforhold, lovændringer, en generel bedring af skattemoralen i samfundet og mange andre forhold. Når SKAT sammenholder målinger fra hele landet vil der kunne tegnes et billede af, om de forskellige typer af indsatser virker - dvs. at troen, på at effekten er til stede, bliver klart stærkere, hvis der er flere målinger, der indikerer det samme. Som eksempel på lokale projekter, hvor der er foretaget indikatormålinger kan nævnes et vejledningsprojekt, som vedrørte personligt drevne virksomheder og indlevering af selvangivelse. Projektet medførte et markant fald i antallet af taksationer, jf. nærmere herom i kvartalsrapporten for 2. kvartal, SAU alm. del – Bilag 223 (2006/07).
- Der er foretaget 6 effektmålinger for at måle effekten af SKATs vejledningsindsats. Disse målinger omtales nedenfor.
- SKAT har igangsat et complianceprojekt, der er nærmere omtalt i kvartalsrapporten for 3. kvartal, SAU alm. del – Bilag 27 (2007/08, 2. samling). Projektet går ud på at foretage en nulpunktsmåling, hvor SKAT gennemfører ca. 27.000 stikprøvekontroller for at få et præcist billede af regelfølelsen både lokalt og nationalt.

#### *Effektmålinger af SKATs indsatser i 2007*

Som et led i SKATs indsatsstrategi er det målsætningen, at der i alle indsatsprojekter foretages effekt- eller indikatormålinger af de gennemførte indsatsprojekter.

Som et led i resultatkontrakten for 2007 mellem Skatteministeriet og SKAT er der udarbejdet 6 effektmålingsrapporter. Rapporterne indeholder en række ef-



fekt- og indikatormålinger af udvalgte landsdækkende og lokale indsatsprojekter, der er gennemført i 2007.

Når der skal måles på SKATs indsats, er sondringen mellem indikatormålinger og effektmålinger vigtig i relation til hvilke konklusioner, der kan udledes.

Indikatormålinger i forbindelse med indsatserne kan som nævnt ovenfor give en indikation af, om indsatsen har haft effekt, men sammenhængen mellem indsats og en observeret udvikling kan ikke fastslås med tilstrækkelig statistisk sikkerhed. Der kan være andre forhold, som også har bidraget til en given udvikling – eksempelvis kan en øget anvendelse af TastSelv være et udtryk for, at flere har fået internetopkoblinger eller, at der er en generel større tillid til at anvende internetløsninger end tidligere, og ikke udelukkende et udtryk for at SKATs kampagne rettet mod at få flere til at benytte TastSelv har haft effekt.

For at der kan være tale om en effektmåling, skal det være muligt – med rimelig sikkerhed – at påvise sammenhængen mellem en given indsats og en given udvikling. Dvs., der må ikke være andre forhold end lige netop den specifikke indsats, som kan påvirke resultatet, eller som kan adskille en gruppe, der bliver udsat for indsatsen fra én gruppe, der ikke gør. For at udføre effektmålinger kan det ofte være nødvendigt, at der i udgangspunktet er to identiske grupper, hvoraf den ene gruppe – *kontrolgruppen* – skærmes effektivt i forhold til de indsats, der udføres i den anden gruppe – *behandlingsgruppen*.

Hovedkonklusionerne fra hver af de seks rapporter beskrives kort i de følgende afsnit.

#### *Effektmåling af kampagne over for ejere af udenlandske ejendomme*

I redegørelserne for 1. og 2. kvartal 2007 (Alm. del – Bilag 140 og 223 (2006/2007)) blev baggrunden og indsatsforløbet af projektet vedrørende ejere af udenlandske ejendomme beskrevet.

Der er efterfølgende foretaget en analyse af, om der kan påvises en effekt af SKATs kampagne på området og den kendsgerning, at der er betydelig flere danskere, der selvangiver ejerskab af en udenlandsk ejendom for indkomståret 2006 end for tidligere år.

Den udførte effektmåling på området viser, at antallet af personer, der selvangiver udenlandsk ejendom, er fordoblet fra 11.700 til 22.752 fra indkomståret 2005 til 2006 (opgjort i november 2007).

For den særlige kampagne rettet mod ejere af svenske ejendomme, hvor hver enkelt ejer modtog et brev fra SKAT, er en egentlig effektmåling udført. Det har – ikke overraskende – været muligt med stor statistisk sikkerhed at påvise en stor effekt af at gøre borgere opmærksomme på, at SKAT ligger inde med viden om dem, således at de har selvangivet deres udenlandske ejendom.

Rapporten viser, at indsatsen bidrager i meget positiv retning til opfyldelsen af indsatsstrategiens formål om, at flere skattekrone så at sige skal ind ad ”fordøren.”

*Effektmåling af lokale TastSelv-kampagner rettet mod modtagere af den udvidede selvangivelse.*

Der har i 2007 været gennemført en aktiv markedsføring af den digitale TastSelv-løsning, idet det har vist sig, at det er meget ressourcebesparende for SKAT, at der anvendes en online-løsning til at indberette selvangivelsen frem for en papirløsning samtidig med, at det er lettere for borgere og virksomheder. Sideløbende med at der har været gennemført en landsdækkende markedsføringskampagne i diverse medier, har der også i skattecentre været udført kampagner rettet mod at få flere til at bruge TastSelv.

De samlede kampagner har været en stor succes. Hvor det for indkomståret 2005 kun var godt 13 pct. af modtagerne af den udvidede selvangivelse, som anvendte TastSelv, var det for 2006 ca. 36 pct.

Lokalt har der som nævnt været gennemført en række forskellige indsatser i forskellige skattecentre. Der er blevet udsendt servicemeddelelser til revisorer, afholdt infomøder, skattecentre har deltaget på messer, der er udsendt pressemeddelelser, og der har i nogle skattecentre været krav om dokumenteret ”salgsarbejde” af TastSelv-løsningen.

I effektmålingsrapporten har analysen fokuseret på effekten af de lokale kampagner rettet mod modtagere af den udvidede selvangivelse.

For indkomståret 2006, viser analysen, at for de skattecentre, hvor der blev udført en lokal indsatskampagne, var den gennemsnitlige andel, der benyttede TastSelv, på 38 pct., og i skattecentre uden en lokal indsats, var den tilsvarende andel på 34 pct. Der er med andre ord indikationer på, at de lokale TastSelv-kampagner har haft effekt.

*Effektmåling af kampagne overfor ejere af gulplade-biler.*

Som omtalt i kvartalsrapporterne for 1. og 3. kvartal 2007 (SAU alm. del – Bilag 223 (2006/2007) samt SAU alm. del – Bilag 27 (2007/08, 2. samling)), har der

været gennemført et indsatsprojekt om biler på gule plader. I kvartalsrapporten for 3. kvartal blev det beskrevet, at der har været gennemført henholdsvis en nulpunktsmåling og en opfølgende måling for at afdække regelefterlevelsen på området.

I effektmålingen af projektet er der udover de to gennemførte målinger også foretaget analyser af indsatsens effekt via udtræk fra motorregistret.

Resultaterne af analysen viser tydeligt, at der i 2007 er sket et skifte i retning af, at en større andel af bilerne på gule plader registreres til blandet eller privat kørsel frem for ren erhvervskørsel i relation til privatbenyttelsesafgift. Derudover ses antallet af biler, der omregistreres til blandet kørsel at stige markant fra juni 2007.

Analysen indikerer dermed, at indførslen af mærkatordningen, de ændrede skatteregler og den tilknyttede pressedækning (der er et væsentligt led i SKATs indsats) i forening har haft en markant effekt.

Der er gennemført en nulpunktsmåling før kampagneindsatsen og en opfølgende måling efter udsendelse af vejledningen. Målingerne peger i retning af, at der er betydelig færre fejl i virksomhedernes anvendelse af reglerne vedrørende både moms, skat og afgifter i den opfølgende måling sammenlignet med nulpunktsmålingen.

På grund af forskellige udefra kommende tiltag som eksempelvis indførslen af mærkatordningen har det dog ikke været muligt entydigt at tilskrive ændringerne i virksomhedernes efterrettelighed til selve vejledningsindsatsen.

*Indikatormåling af ungekampagnen "Tænk hvis alle arbejdede sort".*

I denne analyse har SKAT undersøgt, om Skatteministeriets informationskampagne "Tænk hvis alle arbejdede sort..." rettet mod de unge, der blev gennemført i november 2005 med opfølgende TV reklamer i marts/april 2006, har haft en effekt på de unges holdning til at snyde i skat og arbejde sort.

Resultatet af analysen viser, at der fra 2004 til 2006 kan observeres en klart faldende accept af både skattesnyd og sort arbejde blandt de unge i alderen 18-29 år. Resultatet indikerer, at kampagnen har haft effekt, og at det dermed er lykkedes at ændre i de unges holdning til skattesnyd. Resultatet underbygges af, at der ikke kan observeres en tilsvarende faldende accept blandt de unge af et nært beslægtet emne, nemlig holdningen til socialt bedrageri.

*Effektmåling af SKATs indsats mod den illegale handel med øl og sodavand*

SKAT har siden juli 2005 foretaget pantkontroller i de københavnske kiosker og pizzeriaer med henblik på at reducere omfanget af den illegale handel med øl og sodavand.

En analyse viser, at der er sket et markant fald siden 2005, hvor indsatsen blev påbegyndt, i antallet af kiosker og pizzeriaer, der importerer illegalt øl og sodavand.

Samtidig viser en spørgeskemaundersøgelse, at danskernes kendskab til kiosker mv., der forhandler de illegalt importerede øl og sodavand, også er faldet væsentligt gennem de seneste år.

Sammenholdes ovenstående resultater med en opgørelse af det legale salg af sodavand, beregnet ud fra provenuet af mineralvandsafgiften, er der tale om, at det legale salg af sodavand er steget siden 2005. Derfor findes der klare indikationer på, at SKATs kontrolindsats har haft den ønskede effekt.

Rapporten konkluderer således, at omfanget af den illegale handel med øl og sodavand er aftaget siden 2005, hvor SKAT foretog de første pantkontroller, og at der er tydelige indikationer på, at faldet skyldes SKATs indsats.

*Effektmåling af servicebesøgs påvirkning af virksomhedernes holdning til SKAT*

Servicebesøg hos virksomheder er et af de indsatsværktøjer, der er blevet indført med SKATs indsatsstrategi. SKAT har løbende i 2007, hos et privat analyseinstitut, fået udført undersøgelser af tilfredsheden med servicebesøgene.

Det er undersøgt, om der er sammenhæng mellem det at have modtaget et servicebesøg og tilfredsheden med SKAT. Det er endvidere undersøgt, om der er forskel i tilfredsheden afhængigt af, om virksomheden af SKAT betragtes som medspiller eller modspiller.

Analysen viser en klart højere tilfredshed med SKAT blandt de virksomheder, som har modtaget et servicebesøg end blandt de virksomheder, der ikke har modtaget det. Kundetilfredshedsindekset, der kan antage en værdi mellem -1 og +1, hvor +1 er mest tilfreds, er på 0,51 for virksomheder med servicebesøg og på 0,40 for virksomheder uden servicebesøg. Dette er vigtigt, da antagelsen om at der er en positiv sammenhæng mellem høj kundetilfredshed og høj regelefterlevelse, er en væsentlig forudsætning for indsatsstrategien.

Servicebesøg er et tilbud til virksomhederne. Som følge heraf kan en forklaring på det højere indeks være, at det er de mest tilfredse virksomheder, der vælger et

servicebesøg. Analysen giver dog indikationer på, at dette ikke kan forklare hele forskellen.

De mest tilfredse grupper er de virksomheder, der betragtes som medspillere samt nystartede virksomheder. Det er også for disse grupper af virksomheder, at der kan påvises en større tilfredshed efter et servicebesøg.

Derimod synes servicebesøgene overfor modspillere og gamle virksomheder ikke at have en betydning for tilfredsheden med SKAT. For de ”gamle” virksomheder kan grunden være, at de i forvejen kender og samarbejder med SKAT, således at værdien af et servicebesøg i sig selv er begrænset.

#### *Transfer pricing*

Skatteudvalget har siden 2006 fået en årlig redegørelse for godkendte forhøjelser og nedsættelser på transfer pricing-området. I svaret på spørgsmål nr. 320 af 15. maj 2006 (2005/06), oplyste ministeren, at han, på grund af den store interesse for emnet, havde til hensigt at give en årlig orientering til Folketingets Skatteudvalg om antallet af forhøjelser og nedsættelser på transfer pricing-området. Denne årlige redegørelse gives i januar måned.

I januar/februar måned får Skatteudvalget ligeledes tilsendt SKATs kvartalsrapport. Derfor har man fundet det hensigtsmæssigt at indarbejde den særlige redegørelse vedrørende transfer pricing-forhold i kvartalsrapporten vedrørende 4. kvartal.

SKAT har i 2007 godkendt 37 forhøjelser for et samlet beløb på 2,145 mia. kr. og godkendt nedsættelser for i alt 18,5 mio. kr.:

*Tabel 4*

#### **Godkendte transfer pricing-forhøjelser**

| Periode | Antal sager | Beløb i mio. kr. |
|---------|-------------|------------------|
| 2002    | 19          | 48               |
| 2003    | 36          | 218              |
| 2004    | 54          | 388              |
| 2005    | 25          | 926              |
| 2006    | 38          | 4.496            |
| 2007    | 37          | 2.145            |

Ved sammenligning af årene skal det bemærkes, at der kan være meget stor forskel mellem omfanget af de enkelte sager – både med hensyn til tidsanvendelsen i SKAT og omfanget af den godkendte forhøjelse. Derfor skal man være meget forsigtig med at bruge en gennemsnitsbetragtning inden for transfer pricing-forhøjelser.

Tabel 5

**Godkendte transfer pricing-nedsættelser**

| Periode | Beløb i mio. kr. |
|---------|------------------|
| 2002    | 1                |
| 2003    | 11               |
| 2004    | 19               |
| 2005    | 6                |
| 2006    | 5                |
| 2007    | 18,5             |

Den stigende internationalisering i erhvervslivet har stor betydning for antallet af grænseoverskridende transaktioner. Udviklingen har gjort, at man også i udlandet har haft behov for at skærpe kontrollen med de grænseoverskridende transaktioner. SKAT oplever, at der globalt herunder i vore nabolande, er sket en oprustning i form af, at et stigende antal lande har indført dokumentationspligt og bødestraf, samtidig med at der tilføres yderligere ressourcer til kontrollen af transfer pricing. En tilsvarende oprustning har fundet sted i Danmark.

Den øgede globale kontrolindsats medfører et stigende antal såkaldte Mutual Agreement Procedure-sager, hvor SKAT forhandler med udenlandske skattemyndigheder om at få ophævet den økonomiske dobbeltbeskatning. Dette fremgår af nedenstående *tabel 6*:

Tabel 6

**Mutual Agreement Procedure – antal verserende sager**

| Periode | Antal |
|---------|-------|
| 2005    | 20    |
| 2006    | 43    |
| 2007    | 46    |

Hver enkelt sag skal forhandles særskilt med den udenlandske myndighed. Dette kan være en langvarig og omfattende procedure. SKAT forventer, at porteføljen af sager er stigende i de kommende år.

I takt med at transfer pricing-kontrollen intensiveres globalt, ønsker flere virksomheder at sikre sig på forhånd mod myndighedernes efterfølgende kritik af de anvendte koncerninterne samhandelspriser. SKAT oplever derfor en øget interesse for at indgå såkaldte bilaterale Advance Pricing Agreements, hvor en multinational virksomhed anmoder skattemyndighederne i Danmark og udlandet om en forhåndsftale om de fremtidige betingelser for koncerninterne afregningspriser.

Det kan oplyses, at SKAT ved udgangen af 2007 har 7 igangværende såkaldte Advance Pricing Arrangements-forhandlinger (APA'er) med udenlandske skat-

temyndigheder. Dette er en stigning fra 3 i 2006. Der er ikke afsluttet nogle APA'er i 2007.

Der har været stor fokus på bemanningen af SKATs TP-Ligningscentre, hvor det har været vanskeligt at sikre de fornødne personalemæssige ressourcer på området. Der er dog sket en kraftig rekruttering til opgaven i løbet af 2007. TP-ligningscentrene, som for 2007 var dimensioneret til 111,3 årsværk, har oplyst, at det stort set er lykkedes at få bemanningen på plads. Det har dog bl.a. vist sig, at medarbejdere med gode kundskaber på transfer pricing-området også er efterspurgt i erhvervslivet, hvorfor der løbende skal tilføres nye personalemæssige ressourcer til området. Der er kraftig fokus på, at dette også sker.

Hertil kommer, at løsningen af transfer pricing-opgaven stiller store kompetencemæssige krav til de enkelte medarbejdere. Der er derfor foretaget væsentlige investeringer i uddannelse både i form af interne kurser, ekstern uddannelse af de enkelte medarbejdere samt såkaldt sidemandsoplæring. Uddannelse af medarbejdere har medført et ikke ubetydeligt ressourcetræk på den samlede opgavevaretagelse. Den løbende udskiftning af personale – jfr. ovenfor – øger behovet for uddannelse.

Udskiftningen af medarbejdere, de store krav til uddannelse og det forhold, at mange af de nyrekrutterede medarbejdere til området har skullet afslutte igangværende sager, er nogle af de væsentligste årsager til, at der ved udgangen af 2007 kun anvendes ca. 90 årsværk til den egentlige TP-opgave.

Etableringen af de specialiserede teams i TP-Ligningscentrene sammenholdt med den øgede erfaring er begge elementer, der bidrager til en bedre kontrol med transfer pricing-området.

Det er SKATs opfattelse, at lovgivningen på området, der bl.a. har åbnet mulighed for bøder, har haft en god effekt for regelefterlevelsen. Ligeledes har udgivelsen af en dokumentationsvejledning i februar 2006 givet virksomhederne en større sikkerhed for, hvilke krav der stilles til dokumentationspligten og dermed gjort det nemmere at efterleve disse krav.

### *3.9. Restancer*

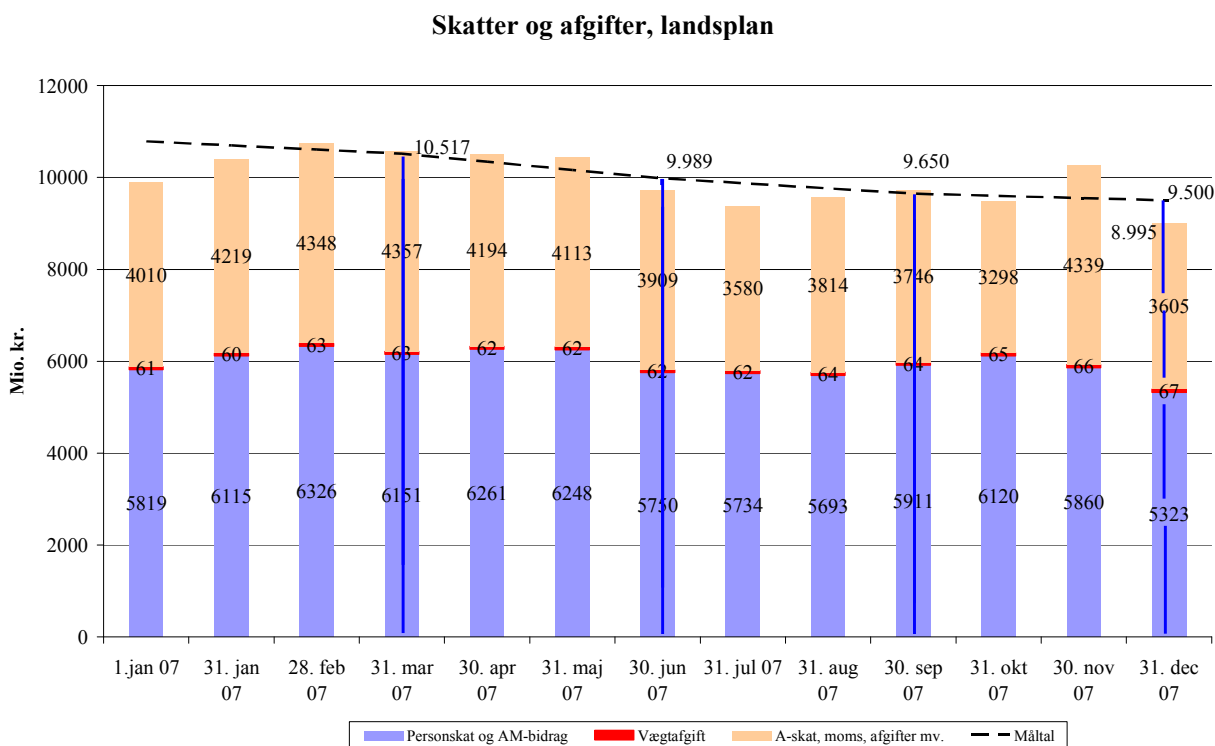
SKATs mål på Finansloven for 2007 omfatter et måltal for restancer på skatter og afgifter og et måltal for øvrige restancer.

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

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

I forhold til måltallet for restancer vedrørende skatter og afgifter er udviklingen fra 1. januar 2007 til udgangen af 4. kvartal 2007 vist i nedenstående figur 6. Som det fremgår af den stiplede linie på figuren, har det været målet gradvist hen over året at nedbringe restancerne til maksimalt 9,5 mia. kr.

Figur 6



Ultimo 3. kvartal 2007 udgjorde de samlede skatte- og afgiftsrestancer ca. 9,7 mia. kr. Ultimo 4. kvartal 2007, udgjorde den samlede restance på skatter og afgifter ca. 9,0 mia. kr. Dette er ca. 500 mio. kr. under måltallet for 2007.

Den midlertidige stigning i november måned skyldes, som nævnt i den seneste kvartalsrapport, at der som følge af betalingen af selskabsskat i november, er en relativ stor tilgang i restancerne.

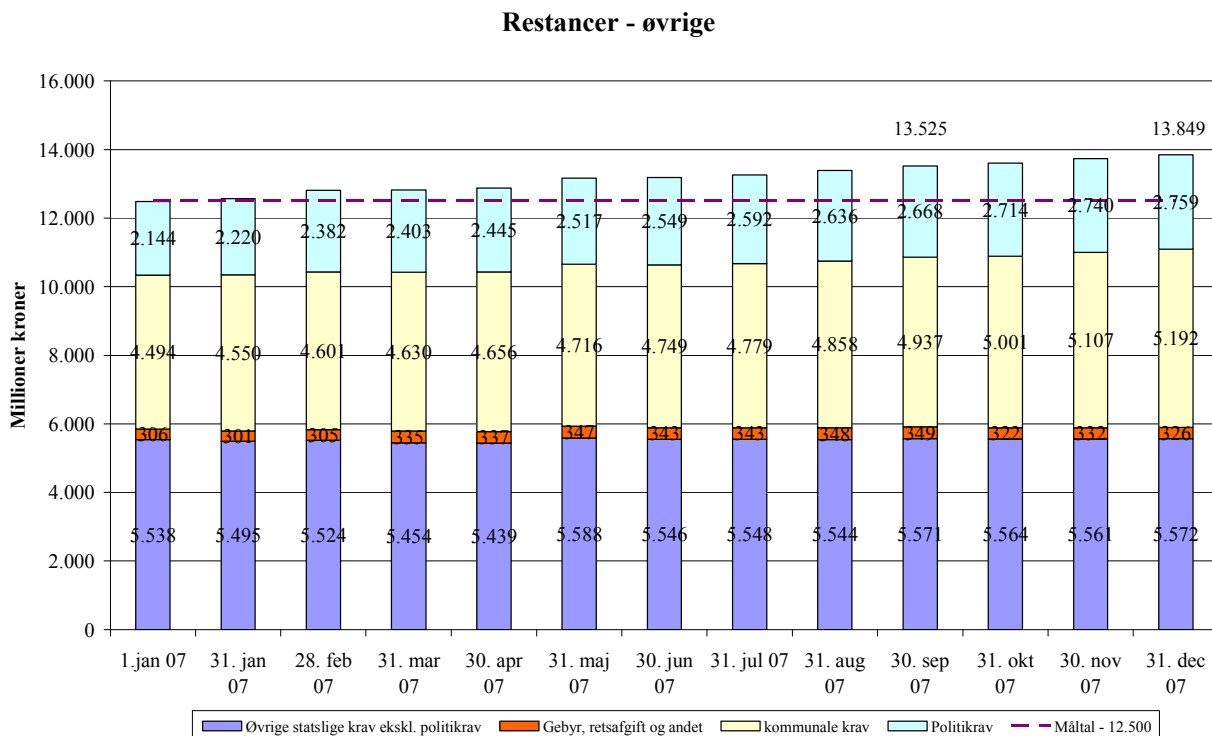
I forhold til 3. kvartal 2007 er restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter faldet med ca. 140 mio. kr. ved udgangen af 4. kvartal 2007, mens restancerne vedrørende personskat og AM-bidrag er faldet med ca. 600 mio. kr.



Det store fald vedrørende personskat og AM-bidrag følger samme mønster som i 4. kvartal for 2006. Dette kan tyde på en generel tendens.

I forhold til måltallet for øvrige restancer i første kvartal af 2007 er udviklingen vist i nedenstående figur 7.

Figur 7



Ultimo 3. kvartal 2007 udgjorde øvrige restancer ca. 13,5 mia. kroner. I løbet af 4. kvartal 2007 er restancerne steget med ca. 325 mio. kr. til 13,8 mia. kr. Stigningen er fordelt således:

Overførte krav fra politiet er steget med ca. 90 mio. kr. Stigningen uddybes nedenfor i afsnittet: overførte restancer fra politiet.

Overførte kommunale krav er steget med ca. 250 mio. kr., hvoraf restancerne vedrørende underholdsbidrag tegner sig for en stigning på 120 mio. kr.

#### *Overførte restancer fra politiet*

Ved SKATs overtagelse af restanceinddrivelsen fra politiet forventede man ultimo 2005 at overtage en restancemasse på ca. 1,3 mia. kr. Beløbet var fremkom-

met på baggrund af en fremskrivning af politiets restancemasse, der i 2002 var opgjort til ca. 1,2 mia. kr.

Det har efterfølgende vist sig, at den samlede restancemasse er væsentlig større, idet den aktuelle restance ved udgangen af december 2007 udgjorde ca. 2,8 mia. kr. SKAT vurderer imidlertid, at overførslen af gamle politikrav er ved at være tilendebragt. Problemstillingen siger ikke noget om, hvordan det går med inddrivelsen. Der er alene tale om, at det er SKATs åbningsbalance, der justeres.

Som nævnt i tidligere kvartalsrapporter, har SKAT ikke været i stand til at opfylde sit kontraktmæssige måltal for 2007 på de øvrige restancer, primært på grund af de øgede politikrav og underholdsbidrag.

Bl.a. som en følge af disse udfordringer med især politikravene og underholdsbidragene er måltallet for øvrige restancer på forslaget til finanslov for 2008 blevet fastsat til 14 mia. kr.

### *3.9.1 Inddrivelsesplanen 2007 og 2008*

Arbejdet på baggrund af inddrivelsesplanen for 2007, 2. halvår er nu afsluttet, og der er fra samarbejderne og det øvrige regionale niveau løbende sket afrapportering. I løbet af 1. kvartal 2008 vil der blive foretaget en endelig opsamling på initiativerne.

Der er været igangsat flere initiativer i 2007, men hovedfokus har ligget på inddrivelse af virksomhedsrestancer.

Dette har blandt andet resulteret i, at der i december måned 2007 blev etableret en særlig indsatsstyrke (Task-force) i Skattecenter København med det formål at bidrage til, at Samarbejde Nordsjælland-København nåede måltallet for 2007 på skatter og afgifter, jf. kvartalsrapporten for 3. kvartal, SAU alm. del – Bilag 27 (2007/08, 2. samling).

Indsatsstyrken blev oprettet ved hjælp fra andre samarbejder i landet, således at nogle medarbejdere i en kortere periode arbejdede for Skattecenter København. Dette understreger fordelene ved at SKAT nu er en enhedsorganisation, og at medarbejdere derfor kan træde til i andre samarbejder, når der er behov herfor.

Som følge af den meget korte tid, Task-forcen havde til rådighed, og med henblik på at opnå størst mulig effekt i forhold til målsætningen, blev sager med virksomhedsrestancer større end 200.000 kr. gennemgået. Inddrivelsespotentialet blev pr. 1. november 2007 skønsmæssigt ansat til ca. 650 mio. kr.

Indsatserne skulle primært bestå i at sikre kontante indbetalinger og få virksomheder, der opfylder lovens betingelser herfor, erklæret konkurs.

Task-forcens arbejde bidrog med 284 mio. kr. til restancemåltallet for 2007. Resultatet vurderes som tilfredsstillende, henset til den korte tid, Task-forcen har arbejdet i og set i forhold til det samlede potentiale, skønmæssigt opgjort umiddelbart inden Task-forcens påbegyndelse af arbejdet. Der er samtidig indhentet en række erfaringer, der vil blive anvendt i det videre inddrivelsesarbejde med virksomhedsrelaterede restancer såvel ved Skattecenter København som på landsplan.

I den forbindelse kan det nævnes, at der i pressen har været en del debat om evt. ”sminkede” restancetal. Folketingets Skatteudvalg har stillet spørgsmål. Debatte er opstået, fordi ikke-inddrivelige restancer ikke medregnes i SKATs samlede restancemåltal. Et væsentligt led i opgørelsen af SKATs måltal for restancer A-skat, moms og afgifter er derfor at få ikke-inddrivelige restancer udskilt fra den samlede restancemasse, så tallet bliver retvisende. De ikke-inddrivelige restancer opgøres efter en række interne retningslinjer, der har været gældende siden midt i 1990’erne. Sørger SKAT ikke for eksempelvis at indgive konkursbegæring, vil disse virksomheders gæld blot fortsætte med at stige, og de pågældende virksomheder kan fortsætte med en urimelig konkurrencemæssig fordel.

For så vidt angår Inddrivelsesplanen for 2008, som er sendt til Skatteudvalget, SAU (alm. del - Bilag 54 (2007/08 2. samling) er det primære fokusområde fortsat inddrivelse af A-skat, moms og afgifter med øget fokus på anvendelse af konkursinstituttet. Dette er ligeledes en direkte fortsættelse af den linie, der blev lagt i forbindelse med Task-forcens arbejde.

Herudover sættes der bl.a. fortsat fokus på inddrivelse af underholdsbidrag. På underholdsbidragsområdet igangsættes i 2008 en undersøgelse af hele bidragsområdet med henblik på kortlægning af eventuelle forenklingsmuligheder, der kan medvirke til nedbringelse af restancemassen.

Endelig sættes der ifølge aftale med Kommunernes Landsforening fokus på en styrkelse af samarbejdet vedrørende opkrævning og inddrivelse af dagsinstitutionsrestancer.

### *3.9.2. Tilfredshedsundersøgelse 2007 – af SKATs fordringshavere*

En tilfredshedsundersøgelse blandt SKATs fordringshavere blev gennemført for første gang i efteråret 2007. Formålet var at måle og analysere tilfredsheden hos SKATs fordringshavere med henblik på at forbedre opgavevaretagelsen i samarbejdet med fordringshaverne. Undersøgelsen vil blive gentaget i efteråret 2008.

### *Gennemførselsforløb*

Svarprocenten var 82 pct. for kommunerne og 45 pct. for de statslige fordringshavere.

### *Resultater*

Resultatet af målingen viser en bred tilfredshed med SKAT som samarbejdspartner. Gennemsnitssvarene for langt de fleste spørgsmål ligger mellem 3 og 4 på en skala fra 1 til 5.

Tilfredshedsscorer over 4 i undersøgelsen viser, at

- inddrivelsesmedarbejderne er meget imødekommende og hjælpsomme
- at det daglige samarbejde er konstruktivt
- møderne i de decentrale Inddrivelseskontaktudvalg fungerer tilfredsstillende

Tilfredshedsscorer under 3 i undersøgelsen viser, at der er udfordringer i forhold til

- den telefoniske kontakt med skattecentre
- helhedsorienteret sagsbehandling
- forebyggelse af restancer

SKAT finder den gennemsnitlige score tilfredsstillende, da området har gennemgået store forandringer siden fusionen i 2005.

### *Initiativer*

Undersøgelsen viser, at der fortsat er plads til forbedringer, og SKAT vil i 2008 arbejde på at styrke samarbejdet med fordringshaverne gennem en række initiativer. SKAT har eksempelvis aftalt med Kommunernes Landsforening at tage på en landsturne i alle samarbejderne, hvor både restancesituationen og undersøgelsens resultater vil blive drøftet. Der er lavet et samlet katalog, hvor der bl.a. er taget initiativ til:

- at igangsætte en evaluering af bekendtgørelsen med fokus på regelforenklings for at sikre klarere regler for opkrævningsopgaven
- at lave en inddrivelsesportal på [www.skat.dk](http://www.skat.dk) med formålet at skabe mere tilgængelig information for fordringshaverne (og andre interessenter)
- at bruge konceptet skyldnerlandkort til at lave et tilfredshedskort, som kan vise hvor i landet, der er udsving på tilfredsheden hos fordringshaverne

Derudover arbejder SKAT på nye systemløsninger og en ny telefonløsning, som forventes at kunne bidrage positivt til samarbejdet med fordringshaverne.

## 4. Interne forhold

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

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

Tabel 7

| Ansatte i SKAT                                    | Primo 2007 | Årsværk   | Ultimo 2007 | Årsværk   |
|---|------------|-----------|-------------|-----------|
| 1. Antal ansatte i SKAT (medarbejdere og ledere)  | Ca. 9.000  | Ca. 8.750 | Ca. 8.840   | Ca. 8.600 |
| 2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed | Ca. 380    |           | Ca. 400     |           |

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

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

Tabel 8

| Nyansatte og fratrådte | Antal nyansatte | Antal fratrådte |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| 2007                   | 510             | 681             |

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

Som det fremgår af ovenstående *tabel 7 og 8* er antallet af ansatte i SKAT faldende i 2007, trods det at der er nyansat over 500 medarbejder. Nyansættelserne skete først og fremmest i forbindelse med de stort anlagte rekrutteringskampagner i begyndelsen af året, jf. nærmere herom i kvartalsrapporten for 2. kvartal, SAU alm. del – Bilag 223 (2006/07). Faldet i antal ansatte er dog i overensstemmelse med finansloven for 2007 sammenholdt med de aftalte effektiviseringskrav for periode 2007-2010.

Nedenstående oversigt viser sygefravær i SKAT i:

Tabel 9

| Sygefravær    | Bruttosygefravær                   | Heraf 4. kvrt.                    | Nettosygefravær                   | Heraf 4. kvrt.                    |
|---------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 2007 i SKAT   | 10,89 fraværdsdage pr. medarbejder | 2,87 fraværdsdage pr. medarbejder | 7,09 fraværdsdage pr. medarbejder | 1,98 fraværdsdage pr. medarbejder |
| 2006 i SKAT   | 11,68 fraværdsdage pr. medarbejder | 3,21 fraværdsdage pr. medarbejder | 7,5 fraværdsdage pr. medarbejder  | 1,93 fraværdsdage pr. medarbejder |
| 2006 i staten | 8,6 fraværdsdage pr. medarbejder   | 2,4 fraværdsdage pr. medarbejder  | 5,5 fraværdsdage pr. medarbejder  | 1,5 fraværdsdage pr. medarbejder  |

Bruttosygefraværet svarer til fraværdsdage i alt pr. medarbejder inkl. længerevarende sygefravær. Nettosygefraværet svarer til fraværdsdage pr. medarbejder ekskl. længerevarende sygefravær. Længerevarende sygefravær er fravær i mere end 30 arbejdsdage. Tallene for 4. kvartal 2007 for staten er endnu ikke tilgængelige.

Det fremgår af *tabel 9*, at sygefraværet i 2007 er lavere end i 2006. Dette er en meget tilfredsstillende udvikling, og SKAT vil fortsat have fokus på sygefraværet.

#### *Status på attraktiv arbejdsplads*

SKAT skal som led i sin Strategiplan 2010 være blandt de 10 mest attraktive arbejdspladser i staten, målt på Personalestyrelsens Attraktiv arbejdspladsundersøgelse. Dette udmønter sig i en række initiativer, der skal sikre en attraktiv arbejdsplads, tilfredse medarbejdere og en god ledelse.

Visionen om attraktiv arbejdsplads har SKAT arbejdet med siden fusionen. På nuværende tidspunkt, er projektet SKAT og Ledelse (SOL) gennemført. I kvartalsrapporterne for 1. og 2. kvartal, jf. SAU, alm. del – Bilag 140 (2006/07) og Bilag 223 (2006/07), blev der orienteret herom. Der er, som nævnt i disse rapporter, formuleret 12 udsagn om god ledelse, som danner det fælles afsæt for at praktisere god ledelse i SKAT. Senere målinger har vist, at projektet især har opnået positiv effekt på følgende områder: personaleledelse, arbejdsglæde, fælles kultur og forståelse af mål og visioner for SKAT.

I forlængelse af SOL-projektet og for at få input til, hvilke områder SKAT skal forbedre sig på, gennemførte SKAT i december 2007 en måling med udgangspunkt i Personalestyrelsens Attraktiv arbejdspladsundersøgelse.

66,6 pct. af SKATs medarbejdere og afdelingsledere/kontorchefer deltog i målingen.

For at nå den strategiske målsætning om at være blandt de 10 mest attraktive arbejdspladser i staten skal SKAT forbedre sin gennemsnitlige score med 0,44 point (på en skala fra 1-5) for at kunne matche toppen af Personalestyrelsens måling.

Det videre arbejde hen mod en mere attraktiv arbejdsplads forankres i en række handlingsplaner, der p.t. er under udarbejdelse.

#### *Etablering af SAC*

Den 1. januar 2008 blev SKATs Administrative Center (SAC) etableret. SAC er et administrativt fællesskab, hvor SKATs interne administrative opgaver vedrørende løn, personale, uddannelse, regnskab, indkøb og drift er samlet. Formålet med etableringen af SAC er først og fremmest at effektivisere de administrative opgaver primært ved hjælp af stordriftsfordele, procesoptimering og ikke mindst et effektivt henvendelseshåndterings- og opfølgningssystem - servicestyling.

SAC beskæftiger ca. 180 medarbejdere og er organisatorisk placeret i København, Roskilde, Herning og Aalborg.

1. juli 2008 bliver SAC til Skatteministeriets Administrative Center – eller Koncern SAC – idet der sker en sammenlægning mellem SAC og de tilsvarende administrative opgaver i henholdsvis Skatteministeriet og Landsskatteretten.

#### *Lokalisering*

Ved slutningen af 2007 var 16 skattecentre lokaliseret på deres endelige adresse. Yderligere 5 skattecentre forventes endeligt lokaliseret inden sommerferien 2008.

Betalingscentret, Kundecentret i Odense, Ribe og Roskilde er i drift på deres permanente lokation. Der er indgået lejeaftale for Kundecenter Hjørring, og der forventes indflytning i maj 2008.

For så vidt angår ankenævnsssekretariatene er alle nu lokaliseret på de permanente adresser, dog har et ankenævnsssekretariat til huse i en pavillon, mens det nye lejemål opføres.

### **5. Systemmodernisering**

Der henvises til de kvartalsvise statusrapporter fra SKAT til Finansudvalget og Skatteudvalget vedrørende udviklingen i systemmoderniseringen. Rapporterne vedrørende 4. kvartal sendes til Skatteudvalget samtidig med oversendelse til Finansudvalget.