



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 08-081451
Dato :

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes svar på spørgsmål nr.281, 282 og 283 af 29. maj 2008.
(Alm. del).

Spørgsmålene er stillet efter ønske fra Jesper Petersen (SF).

Kristian Jensen

/Tina R. Olsen

Spørgsmål 281:

Vil ministeren redegøre for, hvornår administrative afgørelser anses for behandlet, jf. måltal for SKAT som de fremstår i kvartalsrapporten for den aktuelle situation i SKAT 4. kvartal 2007, side 2, jf. alm. del – bilag 96.

Svar:

SKAT har oplyst, at en administrativ afgørelse anses for færdigbehandlet, når der er truffet afgørelse i sagen. Sagens afslutningsdato er brevdatoen for udsendelse af afgørelsen til borgeren/ virksomheden.

Spørgsmål 282:

Vil ministeren redegøre for, hvornår en anmodning om en bindende afgørelse anses for besvaret, jf. måltal for SKAT som de fremstår i kvartalsrapporten for den aktuelle situation i SKAT 4. kvartal 2007, side 2, jf. alm. del – bilag 96.

Svar:

SKAT har oplyst, at et bindende svar anses for færdigbehandlet, når der er truffet afgørelse i sagen. Sagens afslutningsdato er brevdatoen for udsendelse af afgørelsen til borgeren/ virksomheden.

Spørgsmål 283:

Vil ministeren oversende kundetilfredshedsundersøgelserne for kundetilfredshed ved telefonisk og e-mail henvendelse i SKAT, som der refereres til i kvartalsrapporten for den aktuelle situation i SKAT 4. kvartal 2007, s. 7 og 8, jf. alm. del – bilag 96.

Svar:

SKAT foretager løbende kundetilfredsundersøgelser, herunder tilfredsheden ved telefoniske og e-mail henvendelser.

Resultaterne af undersøgelserne opsummeres i kvartalsrapporterne om den aktuelle situation i SKAT.

I vedlagte bilag er der for månederne august – december 2007 anført, hvilke spørgsmål, der er stillet, og svarene herpå.

Undersøgelserne er tilrettelagt på følgende måde:

Med henblik på at måle tilfredsheden med telefonbetjeningen anvendes en såkaldt ”Interactive Voice Response metode” Processen starter automatisk, når en borger kommer i telefonisk kontakt med SKATs telefonsluse. En procentdel af borgerne inviteres automatisk til at deltage, før de stilles igennem til medarbejderen. Ved accept ringes borgeren automatisk op inden for 2 minutter efter afslutning af samtalen med medarbejderen og interviewes derefter automatisk. Det spørgsmål, der anvendes til at måle kundetilfredsheden lyder: *På en skala fra 1 til 5 hvor, 1 betyder mest uenig og 5 mest enig, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn: ”Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg netop har modtaget”*

Med hensyn til måling af tilfredsheden med e-mail udsendes en mail med en invitation til at udfylde et elektronisk spørgeskema til en procentdel af kunderne efter, at deres sag er afsluttet af en sagsbehandler. Ved målingen anvendes samme skala som ved telefonbetjeningen.

Det er et eksternt analysefirma, som foretager dataindsamlingen, medens dataene bearbejdes af SKAT.

Som nævnt opsummeres resultaterne af undersøgelserne i kvartalsrapporterne om den aktuelle situation i SKAT. Det er bl.a. sket i rapporten vedrørende 4. kvartal 2007, alm. del- Bilag 96.

